ชื่อเรื่อง การศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย นายวิจิตร ภูสมหมาย **ปริญญา** บธ.ม. (บริหารธุรกิจ)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ. ดร. พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ ประธานกรรมการ
ผศ. เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร กรรมการ
ดร. รังสรรค์ สิงหเลิศ กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ 2) เปรียบเทียบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา 3) ศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ ประชากรคือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ที่มารับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเฉพาะประชาชนผู้มาใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ คำนวณหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเพื่อการทดสอบสมมุติฐานการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน แบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้มาใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยแยกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Title: The Study Service of The Provincial Electricity Authority within Kalasin municipality

Author: Mr. Vijit Poosommai **Degree:** M.B.A. (Master of Business Administration)

Advisors: Assist. Prof. Dr. Pornpimol Chalermmeeprasert Chairman

Assist. Prof. Saowalak Kosonkittiumporn. Committee

Dr. Rangson Singhalert Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2008

ABSTRACT

This research is aimed at 1) Study level serves of The Provincial Electricity Authority within municipal city Kalasin 2) Compare the service of the Provincial Electricity Authority within municipal city Kalasin , classifying following the use electricity type , and education level 3) Study the opinion and the suggestion on the service of The Provincial Electricity Authority within municipal city Kalasin limits. The population of this is a group of people residing in municipal city Kalasin who take the services of The Provincial Electricity Kalasin Authority. The sampling is 384 people from the population, which is randomly specified from the population who take the services .The data was collected by using a questionnaire. The data was analyzed using computer and calculate to determine frequency rate, percentage, average, and standard deviation. In addition, the statistics for hypothesis research test-One-way Analysis of Variance is implemented to analyze the data.

The results indicates that the sampling satisfy the service at average level. The sampling, classified by the use of service type, occupation and education level, take the service of The Provincial Electricity Authority within municipal city Kalasin has statistical different significantly at level of .05.

The opinion and the suggestion about adaptation service of The Provincial Electricity Authority within municipal city Kalasin limits , both of 4 a side by arrange too much froms seek a little , be 1) service side writes the division and save , get give the suggestion , should pay for

change the bank has every a branch by don't pay for fee , think 332 answer frequencies , from 2) 638 all frequency answer side rate value electric current amounts , get give the suggestion should think electric current value is electricity bill same rate , think 257 answer frequencies , from 3) 525 all frequency answer side character alms amounts servicee that want to add , get give the suggestion is supposed to the group corrects the electric current has trouble many , group , think 320 answer frequencies , from 4) 819 all frequency answer side system amounts sell the electricity , get give the suggestion is supposed to the system protects the electricity switches off while , there is it rains the thunder and lightning , think 320 answer frequencies , from frequency amount , all 971 the answer , by have all sample amount , (n = 384 person)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY