ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัย นภวัลย์ ลื้มหามงคลกุล ปริญญา รป.ม.

กรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คร.สมเกียรติ เกียรติเจริญ ประธานกรรมการ คร.อรรณพ โพธิสุข กรรมการ อาจารย์วัชรินทร์ สุทธิศัย กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารกาม 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันต่อการให้บริการของ สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และศึกษาข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับ บริการจากสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 337 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีค่าความเงื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับเท่ากับ .88 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้พดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ F-test (One way ANOVA) และ ทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย พบว่า

- 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก
- 2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยมีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นใน การให้บริการ ควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ กรณีมี ข้อบกพร่องควรมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา เจ้าหน้าที่ ควรอธิบายเหตุผลให้ชัดเจน สำนักงานควรมีการจัดนิทรรศการผลงานของสำนักงานเป็น บางครั้ง ควรมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE: The Satisfaction of People towards the Service of Regional Electric Office,
Kosumpisai District, Maha Sarakham Provinec.

AUTHOR: Napawal Leemahamongkolkul DEGREE M.P.A.

ADVISORS: Assist. Prof. Dr. Somkiet Kietjareon Chairman

Dr. Annop Phothisuk Committee

Mr. Watcharin Sutthisai Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2008

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the satisfaction of the people towards the services of the regional electric office, Kosumpisai District, Maha Sarakham Province and to compare the satisfaction of the people towards the services of regional electric office. classified by their educational levels and occupations samples of this research were 337 people who requested service from the electric office regional services of Kosumpisai District, Maha Sarakham Province. The instruments used for collecting data was five rating scale questionnaires with the reliability at .88 used. The statistics used in this research were frequency, percentage, mean standard deviation, F—test and LSD.

The results of the research were as follows;

- 1. The satisfaction of the people towards the services of the regional electric office, Kosumpisai District, Maha Sarakham Province in overall aspects was at high level.
- 2. When comparing the satisfaction of the people towards the services of the regional electric office Kosumpisai District, Maha Sarakham Province were not different.
- 3. The additional suggestions from people who requested services were as follows; the staff should be more enthusiastic in giving services, the office materials should be provided sufficiently problems should be should and corrected immediately, the staff should explain the process and time range of the services, exhibitions of the office should be held and information of the office should be provided and delivered to every people who requested services.