

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรูปแบบตารางและการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของส่วนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
F	แทน	ค่าเฉลี่ยที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F (F – distribution)
Sig	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดลำดับในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็น

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านระยะเวลาในการบริการ
- 4) ด้านข้อมูลทั่วไป

2.2.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาและอาชีพ แตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

- 1) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน
- 2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์เรียงลำดับความถี่

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ระดับการศึกษา		
1.1 ประถมศึกษา	34	10.09
1.2 มัธยมศึกษา	82	24.33
1.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	221	65.58
รวม	337	100.00
2 อาชีพ		
1.1 ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	63	18.69
1.2 นักเรียนหรือนักศึกษา	55	16.33
1.3 ผู้ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว	91	27.00
1.4 รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร	128	37.98
รวม	337	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 337 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 65.58 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33 และ ระดับประถมศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.09 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 37.98 รองลงมาคือ ผู้ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27 เข้ารับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.69 และ นักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.33

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็น

3.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n =337)

การบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.47	0.44	มาก
2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.81	0.40	มาก
3 ด้านระยะเวลาในการบริการ	3.76	0.40	มาก
4 ด้านข้อมูลทั่วไป	3.99	0.45	มาก
รวม	4.01	0.33	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) และจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.47$) รองลงมาคือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.99$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$) และ ด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.76$)

3.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อของแต่ละด้าน

1) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ จำแนกเป็นรายข้อ

(n =337)

การบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ	4.21	0.69	มาก
2. สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมีอย่างเพียงพอ	4.19	0.54	มาก
3. สถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ	3.96	0.60	มาก
4. เส้นทางเข้าออกมีความสะดวก	3.84	0.70	มาก
5. ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี	3.97	0.72	มาก
6. ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	3.83	0.79	มาก
7. สถานที่ให้บริการจัดไว้ตามลำดับขั้นตอนของการบริการ	3.96	0.65	มาก
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน	3.95	0.69	มาก
รวม	4.47	0.44	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านความสะดวกที่ได้รับ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) และจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมาคือสถานที่จอดรถ

สำหรับผู้มาติดต่อมือเพียงพอ ($\bar{X} = 4.19$)และ ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี ($\bar{X} = 3.97$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.83$)

2) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

(n =337)

การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.77	1.05	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม	3.80	0.60	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น	3.49	0.70	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค	4.02	0.65	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนทุกครั้ง	4.05	0.70	มาก
6. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ	3.62	0.69	มาก
7. เจ้าหน้าที่บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส	3.68	0.77	มาก
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด	4.08	0.71	มาก
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบโดยเคร่งครัด	4.10	0.77	มาก
10. เจ้าหน้าที่จัดวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.45	0.98	ปานกลาง
รวม	3.81	0.40	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน

10 ข้อ พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 8 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบโดยเคร่งครัด ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 4.08$) และ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามขั้นตอนทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.05$) และมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น ($\bar{X} = 3.49$) และเจ้าหน้าที่จัดวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.45$)

3) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการให้บริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการให้บริการ จำแนกเป็นรายข้อ

(n =337)

การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.99	0.63	มาก
2. มีป้ายกำหนดระยะเวลาการให้บริการทุกงาน	3.83	0.65	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง	3.91	0.77	มาก
4. ระยะเวลาการบริการกำหนดไว้อย่างเหมาะสม	3.61	0.66	มาก
5. กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว	3.48	0.65	ปานกลาง
6. การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จทุกครั้ง	4.03	0.58	มาก
7. กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา มีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน	3.45	0.69	ปานกลาง
รวม	3.76	0.40	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านระยะเวลาในการให้บริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) และจำแนกเป็นรายชื่อ จำนวน 7 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.03$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.99$) และ การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.91$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.48$) และกรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลามีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.45$)

4) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป จำแนกเป็นรายชื่อ

			(n =337)
การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.64	มาก
2. สำนักงานบริการข้อมูลอย่างเพียงพอ	4.45	0.62	มาก
3. มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการบริการประชาชน	4.26	0.75	มาก
4. มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการบริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ	3.99	0.87	มาก
5. ขั้นตอนการขอข้อมูลมีความสะดวก	4.19	0.71	มาก
6. มีการให้โอกาสประชาชนสอบถามข้อมูลได้อย่างครอบคลุม	4.20	0.84	มาก
7. มีการจัดนิทรรศการผลงานของสำนักงาน	3.37	0.73	ปานกลาง
8. มีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เป็นประจำ	3.47	0.69	ปานกลาง
รวม	3.99	0.45	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านข้อมูลทั่วไป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) และจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 8 ข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ สำนักงานบริการข้อมูลอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.45$) รองลงมาคือ มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการบริการประชาชน ($\bar{X} = 4.26$) และ มีการให้โอกาสประชาชนสอบถามข้อมูลได้อย่างครอบคลุม ($\bar{X} = 4.20$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เป็นประจำ ($\bar{X} = 3.47$) และมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เป็นประจำ ($\bar{X} = 3.37$)

3.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาและอาชีพ แตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

1) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มี การศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน (n =337)

การให้บริการ	ระดับการศึกษา								
	ประถมศึกษา (n=34)			มัธยมศึกษา (n=82)			อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป (n=221)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.38	0.35	มาก	4.54	0.46	มากที่สุด	4.46	0.45	มาก
2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.52	0.36	มาก	3.76	0.42	มาก	3.87	0.37	มาก
3 ด้านระยะเวลาในการบริการ	3.67	0.37	มาก	3.78	0.38	มาก	3.76	0.41	มาก
4 ด้านข้อมูลทั่วไป	4.13	0.46	มาก	4.06	0.42	มาก	3.96	0.46	มาก
รวม	3.93	0.29	มาก	4.04	0.25	มาก	4.01	0.37	มาก

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันต่อการ ให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนก เป็นรายด้าน และการศึกษานี้แตกต่างกัน พบว่า

ระดับประถมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$)

จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไป น้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 4.13$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.38$) ด้านระยะเวลา ในการ บริการ ($\bar{X} = 3.67$) และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.52$)

ระดับมัธยมศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$)

จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านความสะดวก ที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.54$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 4.06$) ด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.78$) และ ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$)

ระดับอนุปริญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.46$) ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.96$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$) และ ด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.76$)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน

(n=337)

การให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.689	2	.345	1.753	.175
	ภายในกลุ่ม	65.663	334	.197		
	รวม	66.352	336			
2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.769	2	1.885	12.744	.000*
	ภายในกลุ่ม	49.396	334	.148		
	รวม	53.166	336			
3 ด้านระยะเวลาในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.332	2	.166	1.036	.356
	ภายในกลุ่ม	53.479	334	.160		
	รวม	53.811	336			
4 ด้านข้อมูลทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	1.234	2	.617	3.032	.05*
	ภายในกลุ่ม	67.969	334	.203		
	รวม	69.203	336			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.304	2	.152	1.398	.249
	ภายในกลุ่ม	36.351	334	.109		
	รวม	36.655	336			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของผลต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไป

(n=337)

แหล่งความแปรปรวนของ ความพึงพอใจ	\bar{X}	ประณม	มัธยม	อนุปริญญา
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		3.52	3.76	3.87
1. ประถมศึกษา	3.52		.002*	.000*
2. มัธยมศึกษา	3.67			.003*
3. อนุปริญญา	3.87			
ด้านข้อมูลทั่วไป		4.13	4.06	3.96
1. ประถมศึกษา	4.13		.462	.042*
2. มัธยมศึกษา	4.06			.082
3. อนุปริญญา	3.96			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน กับระดับมัธยมศึกษาและระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป และประชาชนที่มีระดับการศึกษา ระดับมัศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกัน กับระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป และด้านข้อมูลทั่วไป พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติกับระดับมัธยมศึกษา แต่มีความพึงพอใจแตกต่างกันกับระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

และประชาชนที่มีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันทางสถิติกับระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

2) ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันต่อการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน

(n =337)

การให้บริการ	อาชีพ											
	ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ (n=63)			นักเรียนหรือนักศึกษา (n=55)			ผู้ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว (n=91)			รับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร (n=128)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ	4.44	0.43	มาก	4.50	0.39	มาก	4.41	0.50	มาก	4.49	0.43	มาก
2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.83	.35	มาก	3.92	0.36	มาก	3.74	0.44	มาก	3.79	0.40	มาก
3 ด้านระยะเวลาในการบริการ	3.78	0.38	มาก	3.82	0.41	มาก	3.72	0.46	มาก	3.75	0.37	มาก
4 ด้านข้อมูลทั่วไป	4.06	0.42	มาก	3.99	0.41	มาก	3.97	0.54	มาก	4.02	0.42	มาก
รวม	4.01	0.29	มาก	4.06	0.31	มาก	3.96	0.41	มาก	4.01	0.29	มาก

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน และอาชีพแต่ละกลุ่ม พบว่า

อาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.44$) ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 4.06$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.83$) และด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.78$)

อาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.50$) ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.99$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$) และด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.82$)

อาชีพผู้ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.41$) ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 3.97$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) และด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.72$)

อาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 4.49$) ด้านข้อมูลทั่วไป ($\bar{X} = 4.02$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$) และด้านระยะเวลาในการบริการ ($\bar{X} = 3.75$)

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน

(n=337)

การให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	.673	3	.224	1.137	.334
	ภายในกลุ่ม	65.679	333	.197		
	รวม	66.352	336			
2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.144	3	.381	2.441	.064
	ภายในกลุ่ม	52.022	333	.156		
	รวม	53.166	336			
3 ด้านระยะเวลาในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.394	3	.131	.820	.484
	ภายในกลุ่ม	53.416	333	.160		
	รวม	53.811	336			
4 ด้านข้อมูลทั่วไป	ระหว่างกลุ่ม	.333	3	.111	.537	.657
	ภายในกลุ่ม	68.870	333	.207		
	รวม	69.203	336			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.375	3	.125	1.147	.330
	ภายในกลุ่ม	36.280	333	.109		
	รวม	36.655	336			

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์เรียงลำดับความถี่ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของ
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
จำแนกเป็นรายด้าน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	
1.1 ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถของผู้มาติดต่อของรับบริการ	40
1.2 ควรแยกที่จอดรถมอเตอร์ไซค์และรถยนต์	38
1.3 ควรมีป้ายบอกสถานที่จอดรถแยกกันชัดเจนและมีเส้นให้ เข้าจอด	30 10
1.4 ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยการกระจายเสียงลำดับการ ให้บริการ	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
2.1 ควรให้เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน	60
2.2 ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนให้เสร็จตามลำดับการรอ รับบริการ	20
2.3 เจ้าหน้าที่ควรบริการอย่างต่อเนื่อง	12
3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ	
3.1 ควรเพิ่มเวลาการให้บริการในช่วงพักกลางวันและเลิกงานถึง 17.00 น.	60
3.2 ควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการในวันเสาร์ครึ่งวันหรือเต็มวัน	20
4. ด้านข้อมูลทั่วไป	
4.1 จัดป้ายชี้แจงกรณีงานบางเรื่องที่ต้องใช้เวลาเกิน 1 วัน	30
4.2 กรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟดับ ให้มีการติดประกาศหรือ ประกาศล่วงหน้าตามเสียงตามสาย	10
4.4 เจ้าหน้าที่ควรอธิบายและชี้แจงกรณีที่ทำให้งานล่าช้า	10
4.5 ควรจัดให้มีวารสารหรือจุลสารแจกหน่วยงานต่างๆ	8

จากตารางที่ 12 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้าน และเรียงลำดับจากจำนวนความถี่มากไปน้อย พบว่า

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถของผู้มาติดต่อของรับบริการ มีจำนวนมากที่สุด รองลงคือ ควรแยกที่จอดรถมอเตอร์ไซค์และรถยนต์ ควรมีป้ายบอกสถานที่จอดรถแยกกันชัดเจนและมีเส้นให้เข้าจอด และ ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยการกระจายเสียงลำดับการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกันมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนให้เสร็จตามลำดับการรอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ควรบริการอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ควรเพิ่มเวลาการให้บริการในช่วงพักกลางวันและเลิกงานถึง 17.00 น. และควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการในวันเสาร์ครึ่งวันหรือเต็มวัน
4. ด้านข้อมูลทั่วไป ควรจัดป้ายชี้แจงกรณีงานบางเรื่องที่ต้องใช้เวลาเกิน 1 วัน มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ กรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟดับ ให้มีการติดประกาศหรือประกาศล่วงหน้าตามเสียงตามสาย เจ้าหน้าที่ควรอธิบายและชี้แจงกรณีที่ทำให้งานล่าช้า และควรจัดให้มีวารสารหรือจุลสารแจกหน่วยงานต่าง ๆ