

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา โสภิตา พินิจมนตรี

ปริญญา ปร.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์วิทยา เจริญศิริ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษาและอาชีพ และข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 372 คน ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .76 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านการให้บริการทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ ควรแก้ไขการเดินทางมาติดต่อกับสำนักงานไม่สะดวก ควรจัดทำการแยกระหว่างทางเข้า – ออก ของสำนักงาน กรณีมีข้อบกพร่องควรมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ควรให้บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา เจ้าหน้าที่ควรอธิบายเหตุผลให้ชัดเจน ควรบริการให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนกับทุกคน ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในแต่ละแผนกงานบริการ และควรปรับปรุงข้อมูลเพื่อการบริการให้เป็นปัจจุบัน

TITLE : The Satisfaction of Customers with the Service of the Provincial Electricity

Authority Office in Muang District, Maha Sarakham Province

AUTHOR : Sopita Piniymontree

DEGREE : M.P.A.

ADVISORS : Mr.Witaya Charoensiri

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010

ABSTRACT

The objectives of the research were to survey and compare the satisfaction of customers with the service of the Provincial Electricity Authority Office in Muang District, Maha Sarakham Province regarding educational background and occupation, and find the suggestions for the good service. The samples, selected through the accidental random sampling method, were 372 customers in the Provincial Electricity Authority Office in Muang District, Maha Sarakham Province. The research instrument was a questionnaire with .76 reliability value. The research statistics used were percentage, mean, standard deviation and one-way ANOVA.

Results of the study were as follows :

1. The overall of satisfaction of customers with the service of the officers in the Provincial Electricity Authority Office rated at a high level. According to each aspect, it was shown difference from high to low : equitable service, timely service, amply service, continuous service and progressive service.

2. Regarding the comparison, the findings were summarized as follows:

2.1 The finding indicated that the average level of the satisfaction of the customers with the services regarding educational background was not different. The three areas of the services were significantly different at the .05 level. They were equitable service, timely service and continuous service. Whereas, the two areas of the services were not significantly different at the .05 level. They were amply service and progressive service.

2.2 The finding indicated that the average level of the satisfaction of the customers with the services regarding occupations was significantly different at the .05 level.

The three areas of the services were significantly different at the .05 level. They were equitable service, amply service and continuous service. Whereas, the two areas of the services were not significantly different at the .05 level. They were timely service and progressive service.

3. In regard to the suggestions, it is concluded that the transportation to the Provincial Electricity Authority Office in Muang District is not convenient for the customers, The exist and the entrance should be separated. The errors should be corrected immediately. It should be one-stop service with step-by-step process. There should be a public relation section in the provincial electricity authority office. The data should be currently updated for an efficient service.