บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไปในเขต อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่อยู่ในเขตการให้บริการ และเป็นผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้ากับ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน จากนั้นผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และนำเสนอข้อมูลด้วยตารางประกอบการบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
df	แทน	ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร (Degree of freedom)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความนัยสำคัญในการทดสอบความแตกต่างรายคู่
sig.	แทน	ค่าสำคัญทางสถิติทดสอบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากได้รับแบบทดสอบคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็น 4 ตอนตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน จำนวน 2 ด้าน ได้แก่

2.1 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป(Over all standards)

2.2 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า(Guaranteed standards of performance)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=400)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทการใช้ไฟฟ้า		
ประเภทที่ 1 บ้านที่อยู่อาศัย	368	93.4
ประเภทที่ 2 กิจการขนาดเล็กและขนาดกลาง	32	6.6
รวม	**400**	**100.00**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทการใช้ไฟฟ้า ประเภทที่ 1 จำนวน 368 คนคิดเป็นร้อยละ 93.4 ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภทการใช้ไฟฟ้า ประเภทที่ 2 จำนวน 32 คนคิดเป็นร้อยละ 6.6

ตอนที่ 2 วิเคราะห์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

(n=400)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ที่อยู่อาศัย			ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง			รวม		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป	3.65	0.46	ดี	3.64	0.62	ดี	3.65	0.47	ดี
2. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า	3.68	0.60	ดี	3.53	0.66	ดี	3.68	0.60	ดี
รวม	**3.67**	**0.49**	**ดี**	**3.59**	**0.62**	**ดี**	**3.67**	**0.49**	**ดี**

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับดี 2 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ($\overline{X}$ =3.68) ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ($\overline{X}$ =3.65) พิจารณาตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนี้

ประเภท ที่อยู่อาศัย เห็นว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.67) พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับดีทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ($\overline{X}$ = 3.68) และ มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ($\overline{X}$ = 3.65)

ประเภทธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง เห็นว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ = 3.59) พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับดีทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ($\overline{X}$ = 3.64) และ ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ($\overline{X}$ = 3.53)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป

(n=400)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ที่อยู่อาศัย			ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง			รวม		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1.การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างเหมาะสมกับเวลา	3.93	0.74	ดี	3.78	0.66	ดี	3.92	0.74	ดี
2.การประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาช่วยเหลือเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง	3.54	0.77	ดี	3.72	0.77	ดี	3.55	0.77	ดี
3.การตรวจและแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง	3.58	0.72	ดี	3.69	0.82	ดี	3.59	0.73	ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4 ต่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ที่อยู่อาศัย			ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง			รวม		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
4.การดำเนินการเพื่อจ่ายไฟฟ้าคืนเมื่อตรวจสอบสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องเสร็จ	3.71	0.69	ดี	3.69	0.69	ดี	3.71	0.69	ดี
5.การเอาใจใส่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน	3.53	0.81	ดี	3.44	0.88	ดี	3.52	0.81	ดี
6.ช่องทางการบริการรับข้อร้องเรียนจากประชาชน	3.55	0.78	ดี	3.47	1.05	ดี	3.55	0.80	ดี
7.การรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากประชาชน	3.55	0.85	ดี	3.53	0.95	ดี	3.55	0.85	ดี
8.การดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อร้องเรียน	3.54	0.75	ดี	3.53	0.88	ดี	3.54	0.76	ดี
9.การนัดหมายและชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงแก้ตามข้อร้องเรียน	3.62	0.72	ดี	3.38	0.83	พอใช้	3.60	0.74	ดี
10.การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าตามค่ามิเตอร์อย่างแท้จริง (โดยไม่บิดเบือนตัวเลข)	3.56	0.90	ดี	3.56	1.19	ดี	3.56	0.92	ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 4 ต่อ

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ที่อยู่อาศัย			ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง			รวม		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
11.เจ้าหน้าที่เดินทางมาอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงตามมิเตอร์ที่ติดตั้งตามระยะเวลาที่กำหนด (ในเมืองอ่านทุกเดือน ส่วนนอกเมือง 2 เดือน ครั้ง)	3.67	0.79	ดี	3.91	0.86	ดี	3.69	0.79	ดี
12.การส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน ตามกำหนด	3.92	0.72	ดี	4.16	0.72	ดี	3.94	0.72	ดี
13.เมื่อเจ้าของบ้านไม่อยู่มีการส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้ามาเป็นระยะๆ เพื่อให้เจ้าบ้านมีโอกาสได้รับใบแจ้งค่าการใช้ไฟ	3.80	0.69	ดี	3.53	1.11	ดี	3.78	0.74	ดี
14.ระยะเวลาที่ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาร้องเรียนภายในระยะเวลาที่พอใจ	3.66	0.65	ดี	3.63	0.87	ดี	3.66	0.67	ดี
รวม	**3.65**	**0.46**	ดี	**3.64**	**0.62**	ดี	**3.65**	**0.47**	ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับดี($\overline{X}$ =3.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพิจารณาจากประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนี้

ประเภทที่อยู่อาศัยโดยรวมอยู่ในระดับดี($\overline{X}$ =3.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับดี ทั้งหมด เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างเหมาะสมกับเวลา ($\overline{X}$ =3.93) ด้านการส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน ตามกำหนด ($\overline{X}$ =3.92) เมื่อเจ้าของบ้านไม่อยู่มีการส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้ามาเป็นระยะๆ เพื่อให้เจ้าบ้านมีโอกาสได้รับใบแจ้งค่าการใช้ไฟ ($\overline{X}$ =3.80) การดำเนินการเพื่อจ่ายไฟฟ้าคืนเมื่อตรวจสอบสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องเสร็จ ($\overline{X}$ =3.71) เจ้าหน้าที่เดินทางมาอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงตามมิเตอร์ที่ติดตั้งตามระยะเวลาที่กำหนด (ในเมืองอ่านทุกเดือน ส่วนนอกเมือง 2 เดือนครั้ง) ($\overline{X}$ =3.67) ระยะเวลาที่ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาร้องเรียนภายในระยะเวลาที่พอใจ ($\overline{X}$ =3.66) การนัดหมายและชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงแก้ตามข้อร้องเรียน($\overline{X}$ =3.62)การตรวจและแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง ($\overline{X}$ =3.58)การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าตามค่ามิเตอร์อย่างแท้จริง (โดยไม่บิดเบือนตัวเลข)ต($\overline{X}$ =3.56)ช่องทางการบริการรับข้อร้องเรียนจากประชาชน ($\overline{X}$ =3.55) การรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากประชาชน ($\overline{X}$ =3.55) การประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาช่วยเหลือเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง($\overline{X}$ =3.54)การดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อร้องเรียน($\overline{X}$ =3.54)การเอาใจใส่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน($\overline{X}$ =3.53)

ประเภทธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง โดยรวมอยู่ในระดับดี($\overline{X}$ =3.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับดี เป็นส่วนมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้าถึงบ้านตามกำหนด($\overline{X}$ =4.16) เจ้าหน้าที่เดินทางมาอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงตามมิเตอร์ที่ติดตั้งตามระยะเวลาที่กำหนด (ในเมืองอ่านทุกเดือน ส่วนนอกเมือง 2 เดือนครั้ง) ($\overline{X}$ =3.91)การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากไฟฟ้าขัดข้องได้อย่างเหมาะสมกับเวลา ($\overline{X}$ =3.78) การประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาช่วยเหลือเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง ($\overline{X}$ = 3.72) การตรวจและแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง($\overline{X}$ =3.69) และการดำเนินการเพื่อจ่ายไฟฟ้าคืนเมื่อตรวจสอบสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องเสร็จ($\overline{X}$ =3.69)ระยะเวลาที่ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาร้องเรียนภายในระยะเวลาที่พอใจ($\overline{X}$ =3.63) การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าตามค่ามิเตอร์อย่างแท้จริง (โดยไม่บิดเบือนตัวเลข) ($\overline{X}$ =3.56) การรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

($\overline{X}$ =3.53) และ การดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อร้องเรียน($\overline{X}$ =3.53) เมื่อเจ้าของบ้านไม่อยู่มีการส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้ามาเป็นระยะๆเพื่อให้เจ้าบ้านมีโอกาสได้รับใบแจ้งค่าการใช้ไฟ($\overline{X}$ =3.53) ช่องทางการบริการรับข้อร้องเรียนจากประชาชน($\overline{X}$ =3.47) การเอาใจใส่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน ($\overline{X}$ =3.44) การนัดหมายและชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงแก้ตามข้อร้องเรียน ($\overline{X}$ =3.38)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มาตรฐานด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกเป็นรายข้อ

(n=400)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ที่อยู่อาศัย			ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง			รวม		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
15.การแจ้งการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าก่อนล่วงหน้าประมาณ 2 วัน	3.69	0.83	ดี	3.72	1.02	ดี	3.69	0.85	ดี
16.ช่องทางการรับทราบการแจ้งงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียงหรือปิดประกาศให้ทราบ	3.63	0.82	ดี	3.28	0.99	พอใช้	3.60	0.84	ดี
17.การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับให้เรียบร้อยภายใน 24 ชั่วโมง	3.77	0.78	ดี	3.72	0.85	ดี	3.77	0.79	ดี
18.ระยะเวลารอคอยการติดตั้งไฟฟ้าเข้าใช้ในบ้าน/สถานประกอบการนับจากวันยื่นขอใช้ไฟ	3.73	2.79	ดี	3.34	0.87	พอใช้	3.70	2.69	ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ที่อยู่อาศัย			ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง			รวม		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
19.การดำเนินการในขั้นตอนเพื่อรับคำร้องขอการใช้ไฟฟ้าประชาชน	3.58	0.69	ดี	3.69	0.82	ดี	3.59	0.70	ดี
20.การดำเนินการเพื่อโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน	3.75	2.78	ดี	3.50	0.95	ดี	3.73	2.68	ดี
21.การจ่ายเงินคืน ค่าค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีผู้ใช้ไฟฟ้าขอเลิกใช้ไฟฟ้า	4.05	0.84	ดี	3.78	0.71	ดี	4.03	0.83	ดี
22.การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ	3.65	0.70	ดี	3.59	0.80	ดี	3.65	0.71	ดี
23.การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบเมื่อมีการร้องเรียน	3.52	0.78	ดี	3.28	0.81	พอใช้	3.51	0.79	ดี
24.การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า)	3.57	0.77	ดี	3.50	0.95	ดี	3.57	0.78	ดี
25.การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) เมื่อมีการร้องเรียน	3.61	0.76	ดี	3.53	0.80	ดี	3.60	0.76	ดี

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ที่อยู่อาศัย			ธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง			รวม		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
26.การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จค่าไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า)	3.67	0.69	ดี	3.53	0.84	ดี	3.66	0.71	ดี
27.การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกับใบเสร็จค่าไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า)เมื่อมีการร้องเรียน	3.65	0.76	ดี	3.50	0.88	ดี	3.64	0.77	ดี
28.ระยะเวลาที่รอคอยการต่อกลับไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า	3.62	0.74	ดี	3.47	0.95	ดี	3.61	0.76	ดี
รวม	**3.68**	**0.60**	ดี	**3.53**	**0.66**	ดี	**3.67**	**0.60**	ดี

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\overline{X}$ =3.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพิจารณาจากประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนี้

ประเภทที่อยู่อาศัยโดยรวมอยู่ในระดับดี($\overline{X}$ =3.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การดำเนินงานอยู่ในระดับดี ทั้งหมด เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจ่ายเงินคืน ค่าค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าขอเลิกใช้ไฟฟ้า($\overline{X}$ =4.05) การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับให้เรียบร้อยภายใน 24 ชั่วโมง ($\overline{X}$ =3.77) การดำเนินการเพื่อโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน ($\overline{X}$ =3.75) ระยะเวลารอคอยการติดตั้งไฟฟ้าเข้าใช้ในบ้าน/สถานประกอบการนับจากวันยื่นขอใช้ไฟ($\overline{X}$ =3.73) การแจ้งการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าก่อนล่วงหน้าประมาณ 2 วัน ($\overline{X}$ =3.69) การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จค่าไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) ($\overline{X}$ =3.67) การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ($\overline{X}$ =3.65) และการชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกับใบเสร็จค่าไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า)เมื่อมีการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ร้องเรียน ($\overline{X}$ =3.65) ช่องทางการรับทราบการแจ้งงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ ($\overline{X}$ =3.63) ระยะเวลาที่รอคอยการต่อกลับไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า($\overline{X}$ =3.62) การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) เมื่อมีการร้องเรียน ($\overline{X}$ =3.61) การดำเนินการในขั้นตอนเพื่อรับคำร้องขอการใช้ไฟจากประชาชน ($\overline{X}$ =3.58) การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) ($\overline{X}$ =3.57) การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบเมื่อมีการร้องเรียน) ($\overline{X}$ =3.52)

ประเภทธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลางโดยรวมอยู่ในระดับดี($\overline{X}$ =3.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีเป็นส่วนมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจ่ายเงินคืน ค่าค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าขอเลิกใช้ไฟฟ้า ($\overline{X}$ =3.78) การแจ้งการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าก่อนล่วงหน้าประมาณ 2 วัน ($\overline{X}$ =3.72) และการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับให้เรียบร้อย ภายใน 24 ชั่วโมง ($\overline{X}$ =3.72) การดำเนินการในขั้นตอนเพื่อรับคำร้องขอการใช้ไฟจากประชาชน ($\overline{X}$ =3.69) การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบ ($\overline{X}$ =3.59) การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) เมื่อมีการร้องเรียน($\overline{X}$ =3.53) และ การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับใบเสร็จค่าไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) ($\overline{X}$ =3.53) การดำเนินการเพื่อโอนเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน($\overline{X}$ =3.53) การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) ($\overline{X}$ =3.50) และ การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับกับใบเสร็จค่าไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า)เมื่อมีการร้องเรียน ($\overline{X}$ =3.50) ระยะเวลาที่รอคอยการต่อกลับไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ($\overline{X}$ =3.47) และระดับพอใช้จำนวน 3 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ ระยะเวลารอคอยการติดตั้งไฟฟ้าเข้าใช้ในบ้าน/สถานประกอบการนับจากวันยื่นขอใช้ไฟ ($\overline{X}$ =3.34) ช่องทางการรับทราบการแจ้งงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ ($\overline{X}$ =3.28) และการชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบเมื่อมีการร้องเรียน ($\overline{X}$ =3.28)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบการคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า

ตารางที่ 6 แสดงผลการเปรียบเทียบการคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า

(n=400)

คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ประเภทที่อยู่อาศัย		ประเภทกิจการขนาดเล็กและขนาดกลาง		t	df	Sig.
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.			
1.ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป	3.65	0.46	3.64	0.62	0.134	398	0.893
2.ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า	3.68	0.60	3.53	0.66	1.333	398	0.183
รวม	3.67	0.49	3.59	0.62	0.863	398	0.389

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้าพบว่า โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตารางที่ 7 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	**จำนวน (คน)**
1.ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ควรมีการสำรวจปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ได้มาตรฐาน มีความมั่นคงในการใช้กระแสไฟฟ้าและไม่มีต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า	22
1.2 ควรปรับปรุงการไปอ่านหน่วยการใช้ไฟฟ้า	21
1.3 ควรมีการเพิ่มการให้บริการถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า	13
1.4 ควรมีการปรับอัตราค่าไฟฟ้าสำหรับผู้มีรายได้น้อย	13
1.5 ควรมีการปรับปรุงการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	13
1.6 ควรปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการที่สำนักงานไฟฟ้า และปรับปรุงพฤติกรรมพนักงานที่ไม่เหมาะสมเช่นดื่มสุรา	12
1.7 ควรปรับปรุงการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง	10
1.8 ควรมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก	7
1.9 ควรมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าและความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัยแก่ประชาชนทุกหมู่บ้าน	7

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	จำนวน (คน)
1.10 ควรปรับปรุงระเบียบให้เอื้อต่อการให้บริการ	4
1.11 การเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าให้เก็บตามความเป็นจริง	3
1.12 ควรให้การไฟฟ้ามีบริการตรวจสอบสายไฟฟ้าภายในบ้านประจำทุกปี	3
1.13 อยากให้การไฟฟ้าขยายเขตระบบไฟฟ้าให้คลอบคลุมทุกพื้นที่	2
1.14 เมื่อมีการสับเปลี่ยนมิเตอร์ที่ชำรุดให้ผู้ใช้ไฟฟ้าควรแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ	1
2. ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า	
2.1 ควรมีการปรับปรุงการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	22
2.2 ควรมีการปรับปรุงการแจ้งงดจ่ายกระแสไฟฟ้าล่วงหน้า	6
2.3 ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาที่รอคอยการติดตั้งไฟฟ้าเข้าบ้านนับจากวันยื่นขอใช้ไฟฟ้า	5
2.4 ควรชี้แจงประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ	1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามจำแนกเป็นรายด้านพบว่า

ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป เรียงลำดับจากจำนวนข้อเสนอแนะมากไปน้อย คือ ควรมีการสำรวจปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ได้มาตรฐาน มีความมั่นคงในการใช้กระแสไฟฟ้าและไม่มีต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า ควรมีการปรับปรุงการไปอ่านหน่วยการใช้ไฟฟ้าควรมีการเพิ่มการให้บริการให้ถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ควรมีการปรับอัตราค่าไฟฟ้าสำหรับผู้มีรายได้น้อย ควรมี

การปรับปรุงการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า ควรปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการที่สำนักงานไฟฟ้า และปรับปรุงพฤติกรรมพนักงานที่ไม่เหมาะสมเช่นดื่มสุรา ควรปรับปรุงการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง ควรมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก ควรมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าและความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัยแก่ประชาชนทุกหมู่บ้าน ควรปรับปรุงระเบียบให้เอื้อต่อการให้บริการ ควรให้การไฟฟ้ามีบริการตรวจสอบสายไฟฟ้าภายในบ้านประจำทุกปี การเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าให้เก็บตามความเป็นจริง อยากให้การไฟฟ้าขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกที่ และเมื่อมีการสับเปลี่ยนมิเตอร์ที่ชำรุดให้ผู้ใช้ไฟฟ้าควรแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ควรมีการปรับปรุงการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ควรมีการปรับปรุงการแจ้งงดจ่ายกระแสไฟฟ้าล่วงหน้า ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาที่รอคอยการติดตั้งไฟฟ้าเข้าบ้านนับจากวันยื่นขอใช้ไฟฟ้า ควรชี้แจงประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY