

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา นายธานีทร์ วรรษาท ปริญญา รม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ศิริพงษ์ ทองจันทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ เจ้าของชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลคูทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการค้นคว้าอิสระพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดคือ ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อำเภอ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเหมือนกันทุกด้าน ดังนี้

2.1 จำแนกอาชีพ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

2.2 จำแนกระดับการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

2.3 จำแนกรายได้ พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคามประชาชน ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

3.1 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืนควรมีระบบป้องกันไฟฟ้าดับขณะมีฝนตกฟ้าคะนอง

3.2 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืนควรออกตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบไฟฟ้าและอื่น ๆ เป็นประจำทุก

3.3 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืนควรติดค่ากระแสไฟฟ้าเป็นอัตราค่าไฟฟ้าเดียวกัน ควรยกเลิกค่าดีมานด์ หรือเอฟที (FT.)

3.4 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืนควรชำระเงินผ่านระบบธนาคารได้ทุกสาขาโดยไม่เสียค่าธรรมเนียมโดยให้พนักงาน กฟผ. ดำเนินการเองในการรับชำระหนี้

Title The Satisfaction of People with the Services of the Provincial Electricity Authority
in Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province

Author Mr. Thanin Warawart

Degree M. Pol. Sc. (Political Sciences)

Advisor Mr. Siripong Thongchan

Rajabhat Maha Sarakham University, 2012

ABSTRACT

The objectives of this independent study were to survey the satisfaction of people with the services of the provincial electricity authority in Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province, to compare the satisfaction of people with the services regarding occupation, educational background and income and to find some useful suggestions for the services. The samples were three hundred and forty five customers of the provincial electricity authority in Chiang Yuen District, Maha Sarakham Province. The instrument was a questionnaire with .98 reliability index. The statistics used were percentage, mean and standard deviation.

Results of the research were as follows:

1. The finding showed that the average level of the satisfaction of people with the services was high. Five high levels of the satisfaction with the services were location, price, product, process of the service, and physical environment. Two moderate levels of the satisfaction were marketing promotion and service officers.

2. In addition, the findings showed that the average levels of the satisfaction of people with the services regarding different occupations, educational backgrounds and incomes were high.

3. Regarding the suggestions, they are concluded that an electricity switching off prevention system should be available during thunderstorm. The advice about electricity should be provided regularly to the customers. The electricity prices should be the same

available in every bank without the service charge. In case of the dept payment, it should be done by the provincial electricity author.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY
