

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูล เพื่อความเข้าใจ ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยสรุปจัดกลุ่มประเด็น และนำเสนอด้วยการแจกแจงความถี่

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแสดงในตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เกษตรกรรวม	44	12.75
รับจ้าง	111	32.17
ค้าขาย	107	31.02
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	24.06
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง จำนวน 111 คน (คิดเป็นร้อยละ 32.17 ) รองลงมาอาชีพ ค้าขาย จำนวน 107 คน (คิดเป็นร้อยละ 31.02) อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 83 คน (คิดเป็นร้อยละ 24.06) และสุดท้าย อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 44 คน (คิดเป็นร้อยละ 12.75)

ตารางที่ 5 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	35	10.14
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	78	22.61
อนุปริญญา หรือเทียบเท่าขึ้นไป	160	46.38
ปริญญาตรีขึ้นไป	72	20.87
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา หรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 160 คน (คิดเป็นร้อยละ 46.38) รองลงมา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า จำนวน 78 คน (คิดเป็นร้อยละ 22.61) ระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 72 คน (คิดเป็นร้อยละ 20.87) และสุดท้ายระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 35 (คิดเป็นร้อยละ 10.14)

ตารางที่ 6 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน	28	8.12
3,000-5,000 บาท/เดือน	36	10.43
5,000-10,000 บาท/เดือน	63	18.26
10,000 บาทขึ้นไป/เดือน	218	63.19
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่มีรายได้ ระหว่าง 10,000 บาทขึ้นไป/เดือน จำนวน 218 คน (คิดเป็นร้อยละ 63.19) รองลงมามีรายได้ระหว่าง 5,000-10,000 บาท/เดือน จำนวน 63 คน (คิดเป็นร้อยละ 18.26) มีรายได้อยู่ระหว่าง 3,000-5,000 บาท/เดือน จำนวน 36 คน (คิดเป็นร้อยละ 10.43) และสุดท้าย มีรายได้อยู่ระหว่างต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน จำนวน 28 คน (คิดเป็นร้อยละ 8.12)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม รายด้าน และรายข้อ  
แสดงดังตารางที่ 7-14

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและรายด้าน

การให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.94	0.73	มาก
2. ด้านราคา	3.96	0.51	มาก
3. ด้านสถานที่	3.97	0.49	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.45	0.95	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.34	0.93	ปานกลาง
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.83	0.68	มาก
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.69	0.63	มาก
โดยรวม	3.80	0.39	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ  
มาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก  
5 ด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาลำดับคือ ด้านสถานที่ ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. =  
0.49) ด้านราคา ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.51) ด้าน ผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.73) ด้าน  
สิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.69$  S.D. = 0.63) และสุดท้ายด้านกระบวนการ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.68)  
ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหา  
ต่ำสุด คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.95) และสุดท้ายคือ ด้านบุคลากร  
ที่ ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการถูกต้องและครบถ้วน	4.03	0.72	มาก
2. การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าตรงตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า	3.96	0.75	มาก
3. การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	3.98	0.75	มาก
4. การให้บริการรวดเร็วและตรงต่อเวลา	3.30	0.82	ปานกลาง
5. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่/เครื่องมือ	3.61	0.76	ปานกลาง
รวม	3.94	0.73	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด คือ การให้บริการถูกต้องและครบถ้วน ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.72) รองลงมาคือ การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.75) และสุดท้ายคือ การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าตรงตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.75) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด คือ ความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่/เครื่องมือ ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.76) และสุดท้ายคือ การให้บริการรวดเร็วและตรงต่อเวลา ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านราคา

ด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การแจกแจงรายละเอียดของราคาค่าบริการต่าง ๆ	3.44	0.80	ปานกลาง
2. ราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพบริการ	3.31	0.97	ปานกลาง
3. การคิดป้ายราคาอุปกรณ์มีความเหมาะสมและชัดเจน	4.00	0.59	มาก
4. ราคาค่าบริการตรงตามที่แจ้งไว้ก่อนให้บริการ	4.00	0.59	มาก
5. ราคาค่าบริการถูกกว่าราคาตามท้องตลาด	3.98	0.58	มาก
รวม	3.96	0.51	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดคือ การคิดป้ายราคาอุปกรณ์มีความเหมาะสมและชัดเจน และราคาค่าบริการตรงตามที่แจ้งไว้ก่อนให้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.59) และสุดท้าย ราคาค่าบริการถูกกว่าราคาตามท้องตลาด ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.58) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด คือ การแจกแจงรายละเอียดของราคาค่าบริการต่าง ๆ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.80) และสุดท้ายคือ ราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพบริการ ๆ ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อ	4.03	0.61	มาก
2. มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย	4.08	0.65	มาก
3. ความเป็นสัดส่วนของอาคารสถานที่	3.14	1.18	ปานกลาง
4. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอำนวยความสะดวกถึงที่ตั้งกิจการ	3.97	0.55	มาก
5. การให้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.02	0.66	มาก
รวม	3.97	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดคือ มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.65) รองลงมาคือ สถานที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อ ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.61) และสุดท้ายคือ การให้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.66) ส่วนความพึงพอใจระดับปานกลางมี 1 ข้อ คือ ความเป็นสัดส่วนของอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 1.18) ตามลำดับ



ตารางที่ 11 ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบกำหนดที่ต้องบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า	3.65	0.57	มาก
2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของการไฟฟ้า	3.30	0.83	ปานกลาง
3. การบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการไฟฟ้า	3.14	0.85	ปานกลาง
4. การให้คำแนะนำเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า	3.67	0.54	มาก
5. การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วย ต่อเดือน เป็นเวลาตั้งแต่ 3 เดือน	3.58	0.57	มาก
รวม	3.45	0.95	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดคือ การให้คำแนะนำเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.54) รองลงมาคือ การแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบกำหนดที่ต้องบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.65$ , S.D. = 0.57) และสุดท้ายคือ การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน เป็นเวลาตั้งแต่ 3 เดือน ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.57) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของการไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 0.83) และสุดท้ายคือ การบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = 0.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.80	0.65	มาก
2. พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่แสดงออกต่อผู้มารับบริการ	3.71	0.56	มาก
3. เจ้าหน้าที่ชี้แจงหรืออธิบายข้อสงสัยเมื่อมาติดต่อราชการให้ชัดเจน	3.38	0.01	ปานกลาง
4. อธิยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อยและความมีมารยาท	3.50	0.70	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ	3.34	0.90	ปานกลาง
รวม	3.34	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านบุคลากรที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.93) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดคือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.65) รองลงมาคือ พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่แสดงออกต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.56) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดคือ อธิยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อยและความมีมารยาท ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.70) เจ้าหน้าที่ชี้แจงหรืออธิบายข้อสงสัยเมื่อมาติดต่อราชการให้ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = 0.01) และสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.83	0.59	มาก
2. มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ	3.43	0.88	ปานกลาง
3. การจัดหมวดหมู่ของงานไว้ขั้นตอนเดียว	3.40	0.88	ปานกลาง
4. การให้บริการสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้า	3.90	0.89	มาก
5. การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ	3.86	0.66	มาก
รวม	3.83	0.68	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดคือ การให้บริการสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.90$ , S.D. = 0.89) รองลงมาคือ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.66) และสุดท้ายคือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.83$ , S.D. = 0.59) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุดคือ มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.88) และสุดท้ายคือ การจัดหมวดหมู่ของงานไว้ขั้นตอนเดียว ( $\bar{X} = 3.40$ , S.D. = 0.88) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ความพึงพอใจ
1. การติดบัตรแสดงตนของเจ้าหน้าที่ที่มีความ เด่นชัด	3.69	0.63	มาก
2. มีพื้นที่สำหรับให้ลูกค้าที่มาใช้บริการนั่งพักรอ	3.50	0.76	ปานกลาง
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ	3.75	0.65	มาก
4. มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาด	3.67	0.67	มาก
5. มีป้ายบ่งชี้จุดที่ให้บริการที่ชัดเจน	3.78	0.64	มาก
รวม	3.69	0.63	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ข้อ โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาต่ำสุดคือ มีป้ายบ่งชี้จุดที่ให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.64) รองลงมาคือ อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.65) การติดบัตรแสดงตนของเจ้าหน้าที่ที่มีความเด่นชัด ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.63) และ สุดท้ายคือ มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาด ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.67) ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ มีพื้นที่สำหรับให้ลูกค้าที่มาใช้บริการนั่งพักรอ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ แสดงดังตาราง ที่ 15-20

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ความพึงพอใจ
เกษตรกรรวม	4.15	0.83	มาก
รับจ้าง	3.70	0.74	มาก
ค้าขาย	3.69	0.73	มาก
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.93	0.78	มาก
รวม	3.86	0.77	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่ประชาชนที่มีอาชีพ เกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.34) รองลงมาคืออาชีพ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X} = 3.93$ , S.D. = 0.30) ส่วนอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ อาชีพค้าขาย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.74) ตามลำดับ

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

จำนวนกตามอาชีพ รายด้าน

การให้บริการ	เกษตรกรรม			รับจ้าง			ค้าขาย			รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	4.46	0.89	มาก	3.61	0.72	มาก	3.63	0.73	มาก	3.84	0.76	มาก
2. ด้านราคา	3.96	0.79	มาก	3.63	0.73	มาก	3.60	0.72	มาก	4.02	0.80	มาก
3. ด้านสถานที่	4.45	0.89	มาก	4.22	0.84	มาก	4.02	0.80	มาก	4.01	0.80	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.97	0.79	มาก	3.50	0.70	มาก	3.45	0.69	มาก	3.99	0.79	มาก
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.29	0.85	มาก	3.64	0.73	มาก	3.71	0.74	มาก	3.98	0.79	มาก
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.03	0.80	มาก	3.54	0.71	มาก	3.81	0.76	มาก	3.68	0.74	มาก
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.93	0.78	มาก	3.80	0.76	มาก	3.59	0.72	มาก	4.03	0.81	มาก
รวม	4.15	0.83	มาก	3.70	0.74	มาก	3.69	0.73	มาก	3.93	0.78	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก  
และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการ  
ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม  
ทางกายภาพมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ความพึงพอใจ
ประถมศึกษา	3.92	0.78	มาก
มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า	3.60	0.72	มาก
อนุปริญญา หรือเทียบเท่าขึ้นไป	3.97	0.79	มาก
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.79	0.75	มาก
รวม	3.82	0.76	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ระดับการศึกษา โดยรวมมีความพึง  
พอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่  
ประชาชนมีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือ เทียบเท่าขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.26) รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.25) ส่วน  
ระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีความพึงพอใจอยู่ใน  
ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

จำแนกตามระดับการศึกษา รายด้าน

การให้บริการ	ประถมศึกษา			มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า			อนุปริญญา หรือเทียบเท่าขึ้นไป			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.69	0.73	มาก	3.34	0.66	มาก	3.92	0.78	มาก	3.78	0.75	มาก
2. ด้านราคา	3.72	0.74	มาก	3.81	0.76	มาก	3.87	0.77	มาก	3.70	0.74	มาก
3. ด้านสถานที่	4.46	0.90	มาก	3.62	0.72	มาก	4.27	0.85	มาก	4.10	0.82	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.71	0.74	มาก	3.55	0.71	มาก	3.82	0.76	มาก	3.58	0.71	มาก
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.91	0.78	มาก	3.79	0.75	มาก	3.91	0.78	มาก	3.67	0.73	มาก
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.06	0.81	มาก	3.33	0.77	มาก	4.01	0.80	มาก	3.90	0.78	มาก
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.86	0.77	มาก	3.77	0.66	มาก	3.99	0.79	มาก	3.76	0.75	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.92</b>	<b>0.78</b>	<b>มาก</b>	<b>3.60</b>	<b>0.72</b>	<b>มาก</b>	<b>3.97</b>	<b>0.79</b>	<b>มาก</b>	<b>3.79</b>	<b>0.75</b>	<b>มาก</b>



จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอยะเข็ญ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะเข็ญ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการ ความพึงพอใจ
ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน	3.93	0.78	มาก
3,000-5,000 บาท/เดือน	3.69	0.73	มาก
5,000-10,000 บาท/เดือน	3.57	0.71	มาก
10,000 บาทขึ้นไป/เดือน	3.75	0.75	มาก
รวม	3.79	0.75	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอยะเข็ญ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ที่ระดับ 5,000-10,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.26) รองลงมาคือ มีรายได้อยู่ระหว่าง ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.25) ส่วนรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระหว่าง 3,000-5,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ , S.D. = 0.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงเงิน จังหวัดมหาสารคาม

จำนวนตามรายชื่อได้ ราชดำเนิน

การให้บริการ	ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน			3,000-5,000 บาท/เดือน			5,000-10,000 บาท/เดือน			10,000 บาทขึ้นไป/เดือน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
	1. ด้านผลิตภัณฑ์	3.80	0.76	มาก	3.63	0.73	มาก	3.56	0.71	มาก	3.64	0.72
2. ด้านราคา	3.75	0.75	มาก	3.60	0.72	มาก	3.48	0.69	มาก	3.70	0.74	มาก
3. ด้านสถานที่	3.89	0.77	มาก	4.02	0.80	มาก	3.88	0.77	มาก	3.76	0.75	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.09	0.81	มาก	3.45	0.69	มาก	3.36	0.67	มาก	3.67	0.73	มาก
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	4.01	0.80	มาก	3.71	0.74	มาก	3.45	0.69	มาก	3.71	0.74	มาก
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	4.14	0.82	มาก	3.81	0.76	มาก	3.68	0.73	มาก	3.85	0.77	มาก
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.89	0.77	มาก	3.59	0.72	มาก	3.54	0.70	มาก	3.93	0.78	มาก
รวม	3.93	0.78	มาก	3.69	0.73	มาก	3.57	0.71	มาก	3.75	0.75	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ประชาชนผู้ให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามรายได้ โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ  
มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการ  
ส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม  
ทางกายภาพมีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม  
แสดงในตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>ด้านลักษณะการให้บริการ</b>	
1. สำนักงานควรมีชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าหลาย ๆ ชุด	45
2. สำนักงานควรออกตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบไฟฟ้าและอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี	51
3. สำนักงานควรมีสถานีบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าเพิ่ม	39
4. สำนักงานควรจัดประชุมผู้ใช้ไฟฟ้าโดยให้คำแนะนำด้านต่างๆ	29
5. สำนักงานควรแจ้งหนี้ไฟฟ้าทางไปรษณีย์แบบตอบรับทุกเดือน	5
รวม	169
<b>ด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้า</b>	
1. สำนักงานควรมีระบบป้องกัน ไฟฟ้าดับขณะมีฝนตกฟ้าคะนอง	65
2. ควรมีดับไฟฟ้าน้อยลง	53
3. สำนักงานควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า	33
4. สายไฟฟ้าแรงสูงควรเป็นสายหุ้มฉนวนทั้งหมด	29
5. ระบบจำหน่ายไฟฟ้าเป็นลักษณะระบบฝังใต้ดิน โดยเฉพาะในเขตเมือง	14
รวม	194

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
<b>ด้านการบริการจำหน่ายและเก็บเงิน</b>	
1. ควรชำระเงินผ่านธนาคารได้ทุกสาขาโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม	37
2. ควรให้พนักงาน กฟภ. ดำเนินการเองชำระหนี้	20
3. ควรให้เอกชนดำเนินการแทนทั้งหมด	19
รวม	479
<b>ด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้า</b>	
1. ควรคิดค่ากระแสไฟฟ้าเป็นอัตราค่าไฟฟ้าเดียวกัน	44
2. ควรยกค่าดีมานด์ หรือเอฟที (FT.)	28
3. ควรปรับอัตราค่ากระแสไฟฟ้าให้เป็นอัตราลอยตัวตามสถานะเศรษฐกิจ	13
รวม	85

จากตารางที่ 21 ข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่ ให้ข้อเสนอแนะสรุปตามประเด็นที่ศึกษา โดยเรียงจากด้านที่มีความถี่มากไปหาน้อย ดังนี้

### 1. ด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้า

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนควรมีระบบป้องกันไฟฟ้าดับขณะมีฝนตกฟ้าคะนอง ควรมีการดับไฟฟ้าน้อยลง และทางสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า

### 2. ด้านคุณลักษณะการให้บริการ

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนควรออกตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบไฟฟ้าและอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี ควรมีชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าหลาย ๆ ชุด และทางสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนควรมีสถานีบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าเพิ่ม

### 3. ด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้า

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนควรคิดค่ากระแสไฟฟ้าเป็นอัตราค่าไฟฟ้าเดียวกัน ควรยกเลิกค่าดีมานด์ หรือเอฟที (FT.) และปรับอัตราค่ากระแสไฟฟ้าให้เป็นอัตราลอยตัวตามสถานะเศรษฐกิจ

#### 4. ด้านบริการจดหน่วยและเก็บเงิน

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนควรชำระเงินผ่านระบบธนาคารได้ทุกสาขาโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม โดยให้พนักงาน กฟภ. ดำเนินการเองในการรับชำระหนี้หรือไม่ก็ควรให้เอกชนดำเนินการแทนทั้งหมด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY