

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้ศึกษา อมรพันธ์ แวงวรรณ

ปริญญา รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ยุภาพร ยุภาศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา อาชีพที่แตกต่างกัน และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการไฟฟ้าภายในเขตพื้นที่อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 387 คน ซึ่งได้จากการคำนวณด้วยสูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้ t-test (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) และการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีแอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดจำนวน 3 ด้าน คือ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการบริการ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ
2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ที่แตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้ ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ ควรจัดให้มีโทรทัศน์เพื่อบริการผู้มารับบริการในสำนักงาน ควรลดขั้นตอนการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว เจ้าหน้าที่บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น และควรให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE** : Satisfaction of People on the Service of Provincial Electrical Authority, Phutthaisong District, Buri Ram Province the Service of Provincial Electrical Authority Phutthaisong District, Buri Ram Province

**AUTHOR** : Amornpun Wangwan **DEGREE** M.P.A. (Public Administration)

**ADVISOR** : Asst. Prof. Yupaporn Yupas

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2010**

### **ABSTRACT**

The objectives of this study aimed to study the level of satisfaction and compare the satisfaction of people on the service of provincial electrical authority, Phutthaisong District, Buri Ram Province including studying suggestions. This classified in gender, educational background, different occupation. The subjects, selected through Taro Yamane' s technique, were 387 people who were using electrical services in the area of the service of provincial electrical authority, Phutthaisong district, Buri Ram province. The instrument used in the study was a rating scale questionnaire. The statistics used for analyzing the data were frequency, percentage, mean standard deviation, *t*-test (Independent Sample), *F*-test (One way ANOVA) used for hypothesis testing and pair comparison test (LSD : Least significant difference) with the testing significant difference was at a high level.

The results of the study were as follows:

1. The satisfaction of people on the service of provincial electrical authority was rated at a high level as a whole. Considering each aspect, the three aspects at highest level were: standard services, information services, process services. And high level in one aspect was officer services.

2. The comparison of the people who stated satisfactory towards services of provincial electrical authority, Phutthaisong district, Buri Ram province classified by gender, educational background and occupation was not significant difference.

3. The study suggested that there should be more seats for service receivers. Car parking should be improved for service receivers. Television program should be provided for service receivers who waited for service receivers. Decreasing the steps of temporary services. The officers should service with smiley face and be friendly. Finally quickly service should be provided.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY