

ชื่อเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัตขม  
ภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้ศึกษา สิทธิลักษณ์ เหล่าเราวัฒนกุล

ปริญญา รป.ม.

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สัญญา เคนาภูมิ

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.ยุภาพร ยูภาศ

กรรมการ

ผศ.ดร.เสาวลักษณ์ โภศลกิตติอัมพร

กรรมการ

## มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัตขมภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนผู้มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ในเขต อำเภอพัตขมภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่อยู่ในเขตการให้บริการและเป็นผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้ากับ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัตขมภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และการสุ่มแบบระบบ (Systematic sampling) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตการให้บริการและเป็นผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้ากับ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัตขมภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.75 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า  $t$  - test (Independent sample)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัตขมภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีการดำเนินงานอยู่ในระดับดี ทั้ง 2 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า และด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป

2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัตถภูมิ พิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะการวิเคราะห์ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัตถภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่

ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ดังนี้ ควรมีการสำรวจปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ได้ มาตรฐาน มีความมั่นคงในการใช้กระแสไฟฟ้าและไม่มีต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า ควรมีการ ปรับปรุงการไปอ่านหน่วยการใช้ไฟฟ้าควรมีการเพิ่มการให้บริการให้ถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ควรมี การปรับอัตราค่าไฟฟ้าสำหรับผู้มีรายได้น้อย ควรมีการปรับปรุงการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่า ไฟฟ้า ควรมีปรับปรุงพฤติกรรมกรให้บริการที่สำนักงาน ไฟฟ้า และปรับปรุงพฤติกรรม พนักงานที่ไม่เหมาะสมเช่นดื่มสุรา ควรมีปรับปรุงการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดไฟฟ้า ขัดข้อง ควรมีช่องทาง การติดต่อประสานงานที่สะดวก ควรมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าและความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและ ปลอดภัยแก่ประชาชนทุกหมู่บ้าน ควรมีปรับปรุงระเบียบให้เอื้อต่อการให้บริการ ควรให้การ ไฟฟ้ามีบริการตรวจสอบสายไฟฟ้าภายในบ้านประจำปี การเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าให้เก็บ ตามความเป็นจริง อยากให้การไฟฟ้าขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกที่ และเมื่อมีการ สับเปลี่ยนมิเตอร์ที่ชำรุดให้ผู้ใช้ไฟฟ้าควรแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนี้ ควรมีการ ปรับปรุงการแก้ไขปัญหา ไฟฟ้าดับให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ควรมีการปรับปรุงการแจ้งงดจ่าย กระแสไฟฟ้าล่วงหน้า ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาที่รอคอยการติดตั้งไฟฟ้าเข้าบ้านนับจากวัน ยื่นขอใช้ไฟฟ้า ควรชี้แจงประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน กับผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

**TITLE :** The service quality of provincial electricity authority of Phayakkaphoomphisai district, Mahasarakham province.

**AUTHOR :** Sittilak Laoraowattanakul

**Degree :** M.P.A.

**ADVISOR :** Dr.Sanya Kenaphoom

Chairman

Assist. Prof. Dr. Soavalak Kosolkitti-Amporm

Committee

Assist. Prof. Dr. Yupaporn Yupas

Committee

## **RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2012**

### **ABSTRACT**

This research was aimed to study and to compare the service quality of provincial electricity authority of Phayakkaphoomphisai district, Mahasarakham province classified by the kind of electricity user, including the useful suggestion about how to increasing the service quality. The sample for study was the representative of organization or family in the consumers Registration of the Phayakkaphoomphisai Provincial Electricity Authority Office consist of 400 persons, they were selected by stratified random sampling and systematic sampling. The instrument for collecting data was the five rating scale questionnaire with reliability at .75. The statistics for analysis were Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and t – test (Independent Sample).

#### **The research results were found as follows;**

1. The service quality of provincial electricity authority of Phayakkaphoomphisai district, Mahasarakham province as overall and all aspects were at the good level, sorting the arithmetic mean from highest to lowest; the guaranteed standards of performance and the overall standards respectively.

2. The comparison result of the service quality of provincial electricity authority of Phayakkaphoomphisai district, Mahasarakham province classified by the kind of electricity user as overall and all aspects were not different by statistic significant at .05 levels.

3. The useful suggestion about how to increasing the service quality was found;

**The overall standards;** Explore the power system to meet the standard, established for the use, not the trees near power lines. To improve the use of electricity. Adding services to home consumers. Revised tariff for low income. Improve the mortgage unit of General Electric. Improve the behavior of the electrical service at the office. Improve employee behavior that is not suitable for drinking. Improve monitoring and troubleshooting when a power failure. Contact your business liaison. Share knowledge about the services and economical use of electricity and public safety. Update regulations to facilitate the service. Check the electrical wiring in home every year. Electricity to charge the actual. Expand the system to cover all areas. Switching equipment that damaged should inform consumers in advance.

**The guaranteed standards of performance;** improve to fix power outages faster, it may improve the power supply should be notified in advance, improve the long-awaited installation of electricity to the house after applying power, the general statements about the standard of service, which guarantees the user the power to the electric power user.