

ชื่อเรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดมุกดาหาร

ผู้วิจัย สุรัชชัย แสนสุข

ปริญญา ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร.วิทยา เจริญศิริ

ประธานกรรมการ

รศ.ดร.วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ

กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2557

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้า และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนผู้มารับบริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 195 คน ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าอำนาจจำแนก ระหว่าง 0.31 ถึง 0.90 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีปัญหาสูงที่สุดจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านความเท่าเทียม/ความเป็นธรรม และด้านกำหนดข้อมูลข่าวสาร
2. แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร มีดังนี้ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน ควรมีแนวทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องการขอใช้พื้นที่ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้า มีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่รวดเร็ว และมีราคาที่เหมาะสม ควรกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีติดตามและประเมินผลในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ต้องไม่เรียกร้องผลประโยชน์ หรือค่าตอบแทนใด ๆ กับประชาชน และควรให้ปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนในการขอขยายเขตไฟฟ้า

**TITLE :** The Problem solving methodologies in servicing of Electrification Project in  
The Provincial Electricity Authority, Mukdahan Province.

**AUTHOR :** Surachai Saensuk

**DEGREE :** M.P.A. (Public Administration)

**ADVISORS :** Asst. Prof. Dr. Witaya Charoensiri

Chairman

Assoc. Prof. Dr. Wongpattana Sriprasert

Committee

**RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 2014**

### **ABSTRACT**

The objective of this research was aimed to study the problem in servicing of Electrification Project and the problem solving methodologies in servicing of Electrification Project in The Provincial Electricity Authority, Mukdahan Province. The samples were as the service receivers the electrification service of the provincial electricity authority, Mukdahan Province. Consisted of 195 persons. Selected by Taro Yamane's technique, they were quota sampling and accidental random sampling. The instrument for collecting data was questionnaire with the discrimination power between .31 to .90 and reliability at .90. The Statistical analyses were frequency, percentage, mean and standard deviation.

**The results of the study were as follows ;**

1. The Problem in servicing of Electrification Project in The Provincial Electricity Authority, Mukdahan Province as overall was at moderated level. Considering each aspect, Two aspects with the highest problem is Equality / fairness. And the assign of information.

2. The Problem solving methodologies in servicing of Electrification Project in The Provincial Electricity Authority, Mukdahan Province. The officers should provide them with equality of service to the people. Should be ways to identify information about the use of space continues to expand its electric field. This is a quick charge. And a reasonable price. Should set standards by focusing on the needs and expectations of the people. Stakeholders should be follow and evaluated in terms of continuous service. Officers can not claim benefits or any compensation to the public and should consult the public on the procedures for applying for expanding electricity.