

- ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์
- ผู้วิจัย : นายสัจจ ลี้ม
- ปริญญา : พุทธศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์)
- คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์
- : พระปลัดสมบัติ จิตติญาณ, ดร., พธ.บ., รป.ม., พธ.ด.
(รัฐประศาสนศาสตร์)
- : พระครูสิริศิริรักษ์, ดร., พธ.บ., รป.ม., พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)
- วันสำเร็จการศึกษา :

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ๒) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

ดำเนินการตามระเบียบวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มาใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๙๙ ราย โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรของ ทาโรว์ ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .927 และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่าที (t-test) การตรวจสอบ ค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยสุด (Least Significant Difference: LSD) กับการวิจัยคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๗ รูป / คน ซึ่งในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Techniques) ประกอบบริบท (Context)

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๓.๖๒$) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=๓.๖๙$) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X}=๓.๖๖$)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.62$) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 3.59$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.54$)

๒. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมต่างกัน (Sig. = 0.000) อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับ การศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. ปัญหา อุปสรรค ในการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด นครสวรรค์นั้น ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ไม่เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน บางท่านมีความ อนุเคราะห์ดี บางท่านเข้มงวดในกฎเกณฑ์มากเกินไป ประชาชนไม่ได้รับบริการอย่างเพียงพอ ไม่มีการ จัดน้ำดื่มและช่องทางสำหรับผู้สูงอายุเจ้าหน้าที่บางคนยังขาดความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาขอรับ ใช้บริการ ขาดการชี้แจง

ข้อเสนอแนะ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ ควรมีการจัดน้ำดื่มให้กับ ประชาชนที่มาขอรับใช้บริการและช่องทางสำหรับผู้สูงอายุ และควรให้คำอธิบายต่างๆกับประชาชน ที่มาขอรับใช้บริการและความมีการชี้แจงสิ่งต่างๆให้กับประชาชนในทุกด้านพร้อมการให้บริการเท่า เทียมกัน โดยยึดกฎระเบียบหรือข้อบังคับเดียวกัน เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนสืบไป