

บรรพจน์ ชาญกิจกรรณ์. (2552). **ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง**. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำนวน 396 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test และ LSD. ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และมีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500-1,000 บาท

2. ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ

3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างทันเวลาแตกต่างกัน อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแตกต่างกัน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองทุกด้านไม่แตกต่างกัน