

ชื่อวิทยานิพนธ์

แนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก

ชื่อผู้วิจัย

นายประทีป ป่านแก้ว

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิวัตร พัฒนะ

ผ.อ.อ.ตร. กฤษตา ผ่องวิทยา

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก และเพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก มีกลุ่มลูกค้าผู้รับบริการจากการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกดำเนินการศึกษาจำนวน 400 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้บริการหรือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ดำเนินการศึกษาจำนวน 99 ตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการสำรวจข้อมูลจากสองกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามสำรวจเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ โดย แล้วนำมาวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และมาตรฐาน ด้วยหลักทางสถิติต่างๆ โดยมีผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทุก ๆ ด้าน อยู่ในเกณฑ์มาก และเมื่อทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ และการบริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าจังหวัดพิษณุโลกพบว่ามี ความแตกต่างกันในทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต

สาขา เทคโนโลยีอุตสาหกรรม

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่อประธานที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่อกรรมการที่ปรึกษา.....

Title A STUDY OF CUSTOMERS' EXPECTATION AND GUIDELINES
FOR GOOD SERVICES OF THE PROVINCIAL ELECTRICITY
AUTHORITY (PEA) PHITSANULOK

Author Mr. Pratheep Pankaew

Advisors Assistant Professor Dr. Niwat Patana
 Dr. Kitsada Phongpitaya

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the customers' expectation of the quality of the services provided by the Phitsanulok PEA, develop guidelines of good quality customer services for PEA. The subjects of this study were 400 customers and 99 PEA service staff in Phitsanulok. The data were collected by using a questionnaire and analyzed by using mean and standard deviation. The results revealed that, in general, the expectation of both the customers and the staff in 5 areas: physical environment, responses, guarantees, and care was at a high level, but when comparing the expectation and the exact quality of the services, there was a significant difference at 0.05.

Department Master of Education
Field of Study Industrial Technology
academic year 2010

Student's Signature *Kitsada Phongpitaya*
Advisor's Signature *Niwat Patana*
Co-advisor's Signature *Kitsada Phongpitaya*

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือและกรุณาอย่างดียิ่งจากประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิวัตร พัฒนะ และ พ.อ.อ.ดร.กฤษฎา ผ่องวิทยา ขอกราบขอบพระคุณ ที่ให้เกียรติเป็นประธานที่ท่านได้กรุณาให้แนวคิด คำแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนกระตุ้นและให้กำลังใจ รวมถึงการตรวจวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จมีความถูกต้องสมบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความสำนึกในพระคุณของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ทวิศักดิ์ ชันยศ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล เสมาศันท์ คร.ชนม์ชกรณั วรอินทร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจพร สุนทรสมัย นายวิโรจน์ ชูเดชะ นายวีระศักดิ์ กมลวรเดช และ นายปราโมทย์ รอดเชื้อ ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสมของภาษา ในแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 อาจารย์ ดร.ทวิศักดิ์ ชันยศ ที่ช่วยเหลือในการเรียบเรียงบทคัดย่อภาษาอังกฤษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชุมพล เสมาศันท์ อาจารย์ คร.ชนม์ชกรณั วรอินทร์ ให้ความอนุเคราะห์ตรวจวิทยานิพนธ์พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อำนาจพร สุนทรสมัย รองอธิการบดี มหาวิทยาลัยพิษณุโลก กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในการสอบวิทยานิพนธ์ที่แนะนำรายละเอียดเพิ่มเติมให้งานวิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นายอวยพร สุริวงค์ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดกำแพงเพชร นายวิโรจน์ ชูเดชะ ผู้จัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ที่ให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกสถานที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอขอบคุณประชาชนกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดียิ่ง และขอขอบคุณ นักศึกษาปริญญาโทคณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม รุ่นพี่ ที่ให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์

คุณค่าและคุณประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแต่บิดา มารดา และอาจารย์ที่อบรมปมนิสัยให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ทางการศึกษาด้วยดีตลอดมา

ประทีป ปานแก้ว