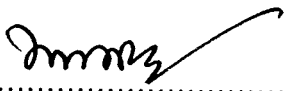
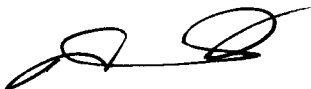


ชื่อวิทยานิพนธ์ การพัฒนาการบริการติดตั้งมีเตอร์ไฟฟ้าให้กับประชาชน
 ในเขตพื้นที่ อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น
ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์ นายศักดิ์ชัย พิมพ์พรรค
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

.....  ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ)

.....  กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สมนึก ปัญญาสิงห์)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการติดตั้งมีเตอร์ไฟฟ้า 2) แนวทางการพัฒนาการบริการติดตั้งมีเตอร์ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพและเกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 15 คน ประชาชนผู้รับบริการจำนวน 200 คน โดยสุ่มแบบเจาะจงประชาชนผู้รับบริการก่อนและหลังกิจกรรมแทรกแซง กลุ่มละ 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและประชาชนผู้มารับบริการ แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Chi-Square และ T-test

กิจกรรมแทรกแซง สำหรับการพัฒนาการบริการติดตั้งมีเตอร์ไฟฟ้า คือ การฝึกอบรมให้ความรู้งานในหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การจัดรณรงค์บริการพิเศษ จำนวน 1 ครั้ง การลดขั้นตอนของการให้บริการให้เกิดความรวดเร็วขึ้น

ผลจากการศึกษาพบว่าความต้องการของประชาชนต่อการบริการติดตั้งมีเตอ-
ไฟฟ้า ก่อนกิจกรรมแทรกแซง ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการบริการที่รวดเร็วทันกับ ความ
ต้องการ ต้องการได้รับความยุติธรรมไม่ก่ลั่นแกล้ง หวังผลประโยชน์ และให้เจ้าหน้าที่
พูดจาสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองกับผู้มารับบริการ หลังกิจกรรมแทรกแซงเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานการบริการติดตั้งมีเตอไฟฟ้า มีความรู้ในการปฏิบัติงานดีขึ้น การให้บริการ
สามารถลดระยะเวลาการติดตั้งมีเตอไฟฟ้าลงได้ ซึ่งทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ
เพิ่มขึ้นจากเดิม ส่วนความต้องการให้เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเองกับ
ผู้มารับบริการยังมีมากและมีแนวโน้มสูงขึ้นกว่าเดิม สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการ
ให้บริการติดตั้งมีเตอไฟฟ้าด้วยการจัดกิจกรรมแทรกแซงตามวิธีการวิจัยครั้งนี้ยังไม่เกิด
ประสิทธิภาพที่น่าพอใจ