

บทคัดย่อ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทธมณฑล เดิม เป็นหน่วยแก่กระแสไฟฟ้าตั้งอยู่บริเวณข้างสถานีรถไฟตำบลศาลายา เป็นอาคารเช่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 ต่อมาปี พ.ศ. 2543 ได้ยกฐานะเป็นการไฟฟ้าชั้น 3 ตั้งอยู่ที่ 26/15 16 หมู่ 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ปี 2538 ได้รับอนุมัติให้จัดซื้อที่ดินจำนวน 6 ไร่ปี 2545ได้รับอนุมัติให้ก่อสร้างอาคารสำนักงาน คลังพัสดุ พร้อมบ้านพัก จำนวน 4 หลังวงเงิน 11,360,000 บาท

คณะผู้จัดทำได้ปฏิบัติงานตามโครงการสหกิจศึกษาที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทธมณฑล ในแผนกบัญชีและการเงิน และแผนกบริการลูกค้า แต่ยังไม่เคยมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ชำระค่าไฟฟ้า ดังนั้นผู้จัดทำจึงได้รับมอบหมายให้ทำโครงการเรื่อง ความพึงพอใจผู้รับบริการทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทธมณฑล โดย มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้า ขอบข่ายเขตการใช้ไฟ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการขอบข่ายเขตระบบจำหน่ายไฟ ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมในปี พ.ศ. 2558 จำนวน 150คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขอบข่ายเขตระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) รองลงมาคือการบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.10$) และกระบวนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.01$) ตามลำดับ

คำสำคัญ : แบบสอบถามความพึงพอใจ/การประเมินการให้บริการ

Abstrac

PEA Phutthamonthon existing units to generate electricity located beside the train station Salaya. The building is leased from the year 1982 to the year 2000 later, PEA Phutthamonthon has been raised as an electrical layer 3 and has been moved to at 16 26/15 Moo 5 Salaya, NakhonPathom's phuttamonthon district, at 1995 it was approved to purchase 6 hectares of land in 2002 and also approved the construction of four office buildings, warehouses and cottages on the amount of 11.36 million baht

The organizers department of PEA Phuttamonthon can work as a cooperative education program. in Finance and Accounting. Customer Service Department From our oppration, we are interested to prepare Authority the project of The objective was to survey satisfaction of users for payment the electhcity and field of Fire expanding in service of authorities. Phutthamonthon NakhonPathom, The sample used in this research. is 150 peoples altogether are assigned the example groups. The questionnaire was the tool to collect data. And analyzed average information in percentage, mean, standard deviation.

The Finding of study revealed as the following: The customers satisfaction on applying of distribution systems extent ion of electricity found was in high level, The results of satisfaction each dimensions found that:- The Staff was the best ($\bar{x} = 4.24$), The Convenience was the second ($\bar{x} = 4.33$) and The Process was the third. ($\bar{x} = 4.32$)

Keywords: Satisfaction / evaluation services.