บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ระบบการบริหารราชการของไทยที่มีหลักฐานชัดเจน เริ่มมาตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยเป็นราชธานี ที่มีการปกครองแบบพ่อปกครองลูก มีการจัดระเบียบการปกครองออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นเขตราชธานี (นครหลวง และหัวเมืองชั้นใน) เขตที่เป็นเมืองพระยานคร (หัวเมืองชั้นนอก) และหัวเมืองประเทศราช ต่อมาในสมัยกรุงศรีอยุธยา มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองมาเป็นแบบเทวสมติ (Divine Right) โดยแยกผู้ปกครองและผู้ใต้ปกครองออกจากกัน ประชาชนกลายเป็นผู้ถูกปกครองอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นที่มาของระบบสมบูรณาญาสิทธิราช และมีการจัดตั้งหน่วยงานหลักขึ้น 4 หน่วยคือ เวียง วัง คลัง นา เรียกว่า จตุสดมภ์ ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ ได้มีการปฏิรูปการปกครองแผ่นดินเสียใหม่ เพื่อสร้างรัฐชาติ โดยการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนกลางใหม่ ใน พ.ศ. 2435 คือการจัดตั้งกระทรวงขึ้น 12 กระทรวง มีเสนาบดีเป็นผู้บังคับบัญชา ทรงปรับระบบราชการเป็นแบบนานาอารยะประเทศในประเทศตะวันตก เพื่อให้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแสวงหาเมืองขึ้นของประเทศตะวันตกในสมัยนั้น และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง การให้มีกระทรวงนั้นเป็นการลดอำนาจและอิทธิพลของขุนนางบางตระกูลได้ (สมาน รังสิโยกฤษฎ์. 2545 : 14)

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 มิถุนายน 2475 มีการเปลี่ยนแปลงระบอบการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบอำมาตยาธิปไตย รัฐบาลได้ปรับปรุงการบริหารจัดการใหม่โดยมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยระเบียบราชการบริหารแห่งอาณาจักรสยาม พ.ศ. 2476 พระราชบัญญัติฉบับนี้ กำหนดให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการออกเป็น 3 ส่วนคือ ราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค และราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ต่อมาในปี พ.ศ. 2495 ได้มีการปรับปรุงการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินครั้งสำคัญอีกครั้งหนึ่ง โดยมีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน โดยเปลี่ยนชื่อจาก "ระเบียบราชการบริหาร" เป็น "ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน" ที่สำคัญคือพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้กำหนดให้จังหวัดเป็นนิติบุคคล และเนื่องจากสังคมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีผลทำให้ระบบราชการของไทยมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ความพยายามในการปรับปรุง และปรับเปลี่ยนระบบราชการของไทย มีเหตุผลหลายประการ เช่น การเพิ่มขึ้นของประชากร การเพิ่มภาระหน้าที่ให้กับส่วนราชการอย่างมาก การทำงานด้วยวิธีเก่าที่ใช้แรงงานคนเป็นเกณฑ์ ไม่สามารถสร้างผลงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกต่อไป ซ้ำร้ายประเทศไทยต้องเผชิญกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรงในปี พ.ศ. 2540 จนทำให้ประเทศไทยต้องมีหนี้สินสูงถึง 2.7 ล้านล้านบาท ผู้ประกอบการจำนวนมากล้มละลาย รัฐบาลเองต้องลดค่าใช้จ่ายโดยปรับลดงบประมาณถึงสองครั้ง ในปี พ.ศ. 2541 (ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2543 : 2)

จากสภาพที่เป็นอยู่ทำให้รัฐต้องปรับปรุงระบบราชการในลักษณะของการปฏิรูประบบราชการและรัฐบาลของไทย การดำเนินการปฏิรูประบบราชการไทยโดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ ดังนี้ (ทิพาวดี เมฆสวรรค์. 2543 : 35-37)

1. เพื่อให้ราชการเป็นกลไกและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาลในการนำนโยบายไปปฏิบัติ และให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เข้าใจในภาพรวมของนโยบาย และความสัมพันธ์ของส่วนที่ตนรับผิดชอบอยู่กับส่วนราชการหรือสังคมส่วนอื่น และสามารถวิเคราะห์ผลกระทบของนโยบาย เพื่อนำเสนอต่อรัฐบาลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

2. เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของประเทศไทยในการแข่งขันระดับเวทีโลก ข้าราชการต้องมีความรู้ ความสามารถในการสร้างปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการแข่งขันของภาคเอกชนไทย รวมถึงการมีระบบข้อมูลเศรษฐกิจมหาภาคที่สมบูรณ์ ทันสมัย มีกฎหมายที่ทันสมัย เข้าใจง่าย และมีความสามารถในการต่อรองในเวทีเศรษฐกิจโลก เพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกอบการ และนักลงทุนชาวไทย

3. เพื่อสร้างความโปร่งใส ตรงไปตรงมาในการปฏิบัติราชการ และขจัดการทุจริตประพฤติมิชอบให้หมดไปจากระบบราชการ

4. เพื่อให้ราชการประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตใจที่บริสุทธิ์ และเปิดกว้างต่อความต้องการของประชาชน

5. เพื่อสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าใหม่ในวงราชการ ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การทำงานเพื่อประชาชน การมีความเสียสละเพื่อส่วนรวม การพึ่งตนเอง และมีความพอดีในการดำรงชีวิต

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การปฏิรูประบบราชการมีอยู่หลายประการ วิธีการที่สำคัญที่รัฐได้พยายามนำมาปรับใช้คือ การจัดกลุ่มภารกิจของรัฐ ซึ่งมีแนวทางที่สำคัญ ดังนี้ (โภคิน พลกุล. 2541 : 137-138)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. กิจการที่เป็นการออกนโยบายหรือออกกฎหมาย เช่น เกี่ยวกับความมั่นคง ความยุติธรรม การรักษาความสงบเรียบร้อย การพัฒนาชนบท การเมือง โครงสร้างพื้นฐาน และพลังงาน ไปจนถึงกิจกรรมที่รัฐวิสาหกิจทำอยู่ในปัจจุบัน กรณีเป็นงานสนับสนุนรัฐ ควรมีการจ้างเหมาดำเนินการ

2. กิจกรรมที่เป็นการบังคับใช้กฎหมายทั้งหมด รัฐต้องเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งในกลุ่มกิจกรรมจะมีบางเรื่องที่เกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายมากน้อยแตกต่างกันไป ทั้งงานที่เป็นงานสนับสนุนต่าง ๆ อาทิ งานบริหารบุคคล งานการเงินและบัญชี งานอาคารสถานที่ งานประชาสัมพันธ์ ควรจ้างเหมาดำเนินการมากกว่าที่รัฐจะดำเนินการเอง

3. กิจกรรมที่เป็นการดำเนินการในฐานะรัฐ เช่น กิจกรรม พิธีการทูตต่าง ๆ สมควรเป็นภาระของรัฐที่จะต้องดำเนินการต่อไป ทั้งนี้โดยดำเนินการจ้างเหมาเพื่อสามารถทำได้ทุกกรณี

4. กิจกรรมบริการสาธารณะต่าง ๆ อาทิ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ การสื่อสาร การไปรษณีย์ โรงเรียน มหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษาอื่น ๆ โรงพยาบาล งานสังคมสงเคราะห์ รัฐควรเลิกเป็นผู้ดำเนินการเอง และควรอนุญาตให้ผู้ประกอบการเอกชนเข้าไปดำเนินการได้ โดยรัฐเป็นผู้ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการบริหาร กำกับ และตรวจสอบการดำเนินการของเอกชนให้ได้ตามมาตรฐาน

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีแนวคิดด้านการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งข้อเสนอแนะจะเป็นไปในแนวทางที่มีการจ้างเหมาให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการแทน แต่มีบางกรณีกิจกรรมหรือภารกิจบางประการ อาจมีความใหญ่โตเกินกว่าเอกชนจะดูแลได้ทั่วถึงหรือมีประสิทธิภาพ หรือเป็นกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่โดยตรงของเอกชน หากมีการดำเนินการที่ผิดพลาดจะเกิดผลกระทบอย่างยิ่งต่อประชาชน หรือกรณีถ้าให้รัฐดำเนินการในลักษณะที่เป็นไปตามระบบราชการแล้ว จะเกิดความล่าช้า เช่น การดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรม และพาณิชยกรรม ทั้งนี้ เนื่องจากราชการต้องดำเนินการตามขั้นตอนในการปฏิบัติงาน มีระเบียบแบบแผนมากมาย อยู่ภายใต้ระบบสายงานการบังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ต้องเชื่อฟังและปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชาสั่ง ลักษณะการทำงานขาดความเป็นอิสระ บุคลากรขาดความคิดริเริ่มในการเสนอแนะสิ่งใหม่ เน้นหนักการตรวจสอบมากกว่าประสิทธิภาพในการบริหารงาน ในขณะเดียวกันถ้าหน่วยงานใดทำงานตามระเบียบ แม้จะใช้เงินงบประมาณมาก มีความล่าช้าก็ไม่มีความผิด แม้จะเป็นการปฏิบัติงานที่ขาดประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามงานบริการสาธารณะด้านอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม เช่น ไฟฟ้า ประปา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สมบูรณ์ก็ต่อเมื่อมีการให้บริการ และการรับบริการเป็นการเฉพาะตราวเท่านั้น ไม่มีใครสามารถเก็บกักตุนการบริการเอาไว้ได้ นอกจากนั้นคุณภาพของการบริการจะต้องวัดกันด้วยความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการเท่านั้น เช่น ความสุภาพ ความปลอดภัยหรืออาจรวมไปถึง ความรวดเร็วและจำนวนคนที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดเตรียมไว้เป็นต้น การรับบริการและการให้บริการจะเกิดการรับและให้กันได้ก็ต่อเมื่ออยู่ในขอบเขตของบริเวณที่เรียกว่า จุดสัมผัสบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริการมีความสำคัญระดับนานาชาติ

กิจกรรมของรัฐที่เป็นรัฐวิสาหกิจสำคัญยิ่งแห่งหนึ่ง มีหน้าที่ให้การบริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศ คือกิจการไฟฟ้า ปัจจุบันถือได้ว่าประชาชนกว่าร้อยละ 90 ของไทยมีชีวิตผูกพันกับไฟฟ้าเกือบทุกกิจกรรมในการดำรงชีวิต

ประเทศไทยมีการใช้ไฟฟ้าเป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2427 ในสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลพระยาสุรศักดิ์มนตรี โดยได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้าและติดดวงโคมไฟฟ้าที่กรมทหารปัจจุบันเป็นที่ตั้งของกระทรวงกลาโหม ส่วนกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบุราภิบาล กรมสาธารณสุขกระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐม เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้น ไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ต่อมาใน พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น "กองไฟฟ้าภูมิภาค" และในปี พ.ศ. 2497 ได้มีการจัดตั้ง "องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค" และได้รับการยกฐานะเป็น "การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค" เมื่อ พ.ศ. 2503 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2550 : 3)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อยู่ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี (กฟฉ. 2) ควบคุมการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ศรีสะเกษ มุกดาหาร และอำนาจเจริญ โดยในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม นั้น เริ่มมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2499 โดยใช้เครื่องยนต์เป็นต้นกำลังเครื่องกำเนิดไฟฟ้าในครั้งแรก มีนายมงคล กุลสิงห์ เป็นหัวหน้ารับผิดชอบ ต่อมาปี พ.ศ. 2509 ระบบไฟฟ้าเชื่อมโยงจากจังหวัดขอนแก่นได้เข้ามาถึงอำเภอโกสุมพิสัย จึงมีการเลิกใช้ระบบไฟฟ้าโรงจักร และได้รื้อที่ทำการไฟฟ้าออกเหลือเพียงหลังเดียว ปี พ.ศ. 2527 ได้ยกระดับการไฟฟ้าเป็นหน่วยบริการผู้ใช้ไฟฟ้าหลัก และได้โอนมาสังกัดการไฟฟ้าจังหวัด

ที่ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐอาจยังไม่อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะสะท้อนให้เห็นถึงความพร้อมในการให้บริการของภาครัฐว่าควรจะมีการพัฒนาและปรับปรุงอยู่เสมอ รวมถึงตัวข้าราชการเอง จะต้องมีความอุตสาหะ วิริยะ ในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้ให้บริการกับประชาชนกว่า 50 ปี แต่ยังไม่มีการศึกษาวิจัยว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับใด ผลการวิจัยในครั้งนี้น่าจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนมีความพอใจมากที่สุดเท่าที่สามารถจะทำได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยใช้กรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้ โดยปรับปรุงจากกรอบแนวคิดของมณีวรรณ ตั้นไทย (2543 : 66) ได้แก่

1.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.3 ด้านระยะเวลาในการบริการ

1.4 ด้านข้อมูลทั่วไป

2. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2,130 คน (สถิติสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พ.ศ. 2550)

3. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สูตรการคำนวณของยามาเน (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 337 คน

4. ตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะของประชาชนผู้มาขอรับบริการ จำแนกเป็น

4.1.1 ระดับการศึกษา

4.1.2 อาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ 4 ด้าน คือ

4.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

4.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.2.3 ด้านระยะเวลาในการบริการ

4.2.4 ด้านข้อมูลทั่วไป

5. ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม 2551

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานการไฟฟ้า หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2. ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

3. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดีของประชาชนต่อการบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน ประกอบด้วย

4.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดีของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมีเพียงพอ สถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เส้นทางเข้าออกมีความสะดวก ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ และอยู่ในสภาพดี สถานที่ให้บริการจัดไว้ตามลำดับขั้นตอนของการบริการ และมีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดีของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ เจ้าหน้าที่แต่งกายอย่างเหมาะสม บริการอย่างกระตือรือร้น บริการอย่างเสมอภาค บริการตามขั้นตอนทุกครั้ง ใช้วาจาอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา และจัดอุปกรณ์ไว้บริการอย่างเพียงพอ

4.3 ด้านระยะเวลาในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดีของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสาคาม ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน มีป้ายระบุเวลาการให้บริการทุกงาน การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับงาน กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว การให้บริการมีความต่อเนื่อง จนแล้วเสร็จทุกครั้ง กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา มีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.4 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ถูกใจ และยินดีของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสำนักงานอย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลของสำนักงานมีบริการอย่างเพียงพอ ข้อมูลของสำนักงานเป็นปัจจุบัน มีคู่มือประชาชนไว้บริการอย่างเพียงพอ ขั้นตอนการขอข้อมูลมีความสะดวก มีการเปิดโอกาสให้สอบถามข้อมูลได้ทุกครั้ง และมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เป็นประจำ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากการวิจัย สามารถนำเสนอเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ให้ตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนในระดับสูงขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY