

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 337 คน โดยการเลือกสุ่มแบบบังเอิญ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลตลอดจนข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

2. สมมติฐานการวิจัย

2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

2.2 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจาก สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2,130 คน (อ้างอิงจากสถิติผู้มาติดต่อในปี 2550)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 337 คน โดยวิธีการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตรยามานะ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย อายุ และ ระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้ เปรียบเทียบตามหลัก F -test (One-Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 และ LSD

6. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

6.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 337 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 65.58 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33 และ ระดับประถมศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.09 และจำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปหรือเกษตรกร จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 37.98 รองลงมาคือ ผู้ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 27 ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 18.69 และ นักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 55 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.33

6.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ รองลงมาคือ ด้านข้อมูลทั่วไป ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านระยะเวลาในการบริการ

6.3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากจำนวนความถี่มากไปน้อย พบว่า

ด้านความสะดวกที่ได้รับ ควรเพิ่มบริเวณที่จอดรถของผู้มาติดต่อของรับบริการ มีจำนวนมากที่สุด รองลงคือ ควรแยกที่จอดรถมอเตอร์ไซค์และรถยนต์ ควรมีป้ายบอกสถานที่จอดรถแยกกันชัดเจนและมีเส้นให้เข้าจอด และ ควรมีการประชาสัมพันธ์โดยการกระจายเสียง ลำดับการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกันมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนให้เสร็จตามลำดับการรอรับบริการ และเจ้าหน้าที่ควรบริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ควรเพิ่มเวลาการให้บริการในช่วงพักกลางวันและเลิกงานถึง 17.00 น. และควรเพิ่มระยะเวลาการให้บริการในวันเสาร์ครึ่งวันหรือเต็มวัน

ด้านข้อมูลทั่วไป ควรจัดป้ายชี้แจงกรณีงานบางเรื่องที่ต้องใช้เวลาเกิน 1 วัน มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ กรณีที่มีเหตุฉุกเฉิน เช่น ไฟดับ ให้มีการติดประกาศหรือประกาศล่วงหน้าตามเสียงตามสาย เจ้าหน้าที่ควรอธิบายและชี้แจงกรณีที่ทำให้งานล่าช้า และควรจัดให้มีวารสารหรือ จุลสารแจกหน่วยงานต่างๆ

7. อภิปรายผล

จากการผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยที่พบมาอภิปรายผลตามสมมุติฐานของการวิจัย ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิจัยที่พบจึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ และนำมาอภิปรายผลดังนี้ ผลการวิจัยที่พบ สอดคล้องกับ เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : 107-112) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาความ พึงพอใจของผู้ที่มารับบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้มารับบริการบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมาก สอดคล้องกับ วราพรพรณ สันต์สนะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการโดยรวม ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง สอดคล้องกับ จีระศักดิ์ เกยวิจิตร (2543 :

บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ต่อการให้บริการของสำนักงานประปา
 เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดย
 เฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก สอดคล้องกับ สุรชัย รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ)
 ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่คืนจังหวัดเชียงใหม่ สาขา
 สารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก และสอดคล้องกับ เซษฐชัย
 จิตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียน
 ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น
 เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
 แต่ผลการวิจัยที่พบไม่สอดคล้องกับ อัจฉรา โทบุญ (2535 : บทคัดย่อ) ที่ได้วิจัยเรื่องระดับ
 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม
 จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจใน
 การให้บริการทุกด้านโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล
 (2540 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและจัดการ
 สภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ
 พบว่า โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร
 (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอ
 กระนวน จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับปาน
 กลาง ไม่สอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจ
 ของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัด
 ร้อยเอ็ด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
 ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริโปล์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการวิจัย ความพึงพอใจของ
 ประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณี
 การโยธาสาธารณะการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน
 ผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ อรณภา
 มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อ
 การให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า
 ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับ เรวัตติ
 บุษยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ

สถานีตำรวจภูธร โโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า

1. สถานที่ตั้งของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สะดวกในการติดต่อ เพราะอยู่ไม่ไกลจากตัวอำเภอและอยู่ติดถนนสายหลัก
2. ภายในสำนักงานมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพดี ทำให้ผู้มาติดต่อมีความสะดวกสบาย
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติตามระเบียบที่วางไว้ ทำให้มีความชัดเจนในการให้บริการ และการรับบริการ
4. มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด จึงสามารถติดต่อได้รวดเร็วถูกต้อง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการจนแล้วเสร็จทุกครั้ง ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลามาติดต่อหลายครั้ง
6. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย
7. สำนักงานมีข้อมูลไว้บริการอย่างเพียงพอ
8. สำนักงานได้จัดทำคู่มือเกี่ยวกับการบริการประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจการให้และการรับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก

สมมุติฐานที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ และนำมาอภิปรายผล

ครั้งนี้ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ อภิษฐ์ พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ระดับการศึกษาไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน สอดคล้องกับ เรวัต บุษยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันที่ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ อรณภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอ กันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า

1. ผู้รับบริการได้รับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในลักษณะเดียวกันโดยไม่แยกระดับการศึกษาของผู้รับบริการ
2. ระบบให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นระบบการให้บริการแบบเดียวกัน
3. การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติตามที่ระเบียบและกฎหมายกำหนดไว้
4. การให้บริการในด้านต่าง ๆ เป็นการให้บริการกับลูกค้าทุกคนทั้งด้านความสะดวกด้านเจ้าหน้าที่ ด้านระยะเวลา และด้านข้อมูลทั่วไป

จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันโดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยที่พบไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนดไว้ และนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ผลการวิจัยที่พบสอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไปล์ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) พบว่า อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันไม่สอดคล้องกับ เชนฐชัย จัตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า อาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ อรณภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้อง

กับเรวัตติ บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันที่ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ อภิชาติ พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า อาชีพแตกต่างกันก่อให้เกิดความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน

จากผลการวิจัยที่พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า

1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัยให้บริการความสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าระดับการศึกษาใด หรืออาชีพใด
2. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย เป็นรัฐวิสาหกิจมีรายได้จากผู้ใช้ไฟฟ้า จึงมีนโยบายให้บริการที่เสมอภาคทุกระดับการศึกษา และอาชีพ
3. การบริการของสำนักงานการไฟฟ้าเป็นการบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของประชาชนอย่างมากที่สุด เพราะอุปกรณ์ที่ใช้ต้องใช้กับไฟฟ้าทุกประเภทโดยไม่จำกัดว่าจะเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับใด หรืออาชีพใด

จากเหตุผลดังกล่าว จึงมีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 8.1.1 เจ้าหน้าที่ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 8.1.2 ควรมีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการอย่างเพียงพอ
- 8.1.3 กรณีมีข้อบกพร่องควรมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- 8.1.4 กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา เจ้าหน้าที่ควรอธิบายเหตุผลให้ชัดเจน
- 8.1.5 สำนักงานควรมีการจัดนิทรรศการผลงานของสำนักงานเป็นบางครั้ง
- 8.1.6 ควรมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารของสำนักงาน
- 8.1.7 ควรเพิ่มบริเวณจอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการ และแยกรถยนต์และรถจักรยานยนต์
- 8.1.8 ควรให้บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน

8.1.9 ควรเพิ่มเวลาให้บริการในช่วงพักกลางวัน

8.1.10 ควรมีป้ายชี้แจงกรณีงานที่ไม่สามารถให้บริการได้ภายใน 1 วัน

8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรมีการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการที่รวดเร็ว ทัศนคติของ
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

8.2.2 ควรมีการวิจัยกระบวนการหรือจำนวนการให้บริการที่มีคุณภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY