

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอสรุปผลการศึกษา
ตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การศึกษา
2. สมมติฐานการศึกษา
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
5. สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการศึกษา
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ



วัตถุประสงค์การศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง
จังหวัดบุรีรัมย์

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง
จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการไฟฟ้าภายในเขตพื้นที่ในอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งอาจเป็นเจ้าของบ้าน หรือ เจ้าของชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หรือสมาชิกในบ้านที่ใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบัน มีจำนวนทั้งหมด 11,370 ราย

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้ใช้บริการไฟฟ้าภายในเขตพื้นที่ในอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งอาจเป็นเจ้าของบ้าน หรือ เจ้าของชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หรือสมาชิกในบ้านที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ในปัจจุบัน จำนวน 387 คน ที่ได้มาจากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของยามานะ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ เป็นลักษณะแบบสำรวจรายการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ผู้ศึกษากำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์เป็นลักษณะแบบปลายเปิด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำหลักสถิติมาประกอบการวิเคราะห์แบบสอบถาม ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ คือ t-test (Independent Sample t-test) จำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ สถิติที่ใช้ คือ F-test (One - Way ANOVA) ถ้าหากโดยรวมมีความแตกต่างระหว่างกลุ่มจะทำการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี แอล เอส ดี (LSD : Least Significant Difference)
4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่

สรุปผล

จากการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ สรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 387 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน จบการศึกษาระดับปวช./ปวส. จำนวน 163 คน รองลงมา คือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป จำนวน 122 คน ประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ จำนวน 135 คน รองลงมา คือ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 132 คน
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านมาตรฐานการบริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกันต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์เรียงลำดับจากความถี่มากไปน้อย ดังนี้ ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ ควรจัดให้มีโทรทัศน์เพื่อบริการผู้มารับบริการ ในสำนักงาน ควรลดขั้นตอนการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว เจ้าหน้าที่บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น และควรให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษานำมาอภิปรายได้ ดังนี้

สมมติฐานการศึกษาที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่มีการบริหารจัดการอย่างคล่องตัว มีการพัฒนาระบบการให้บริการแก่ประชาชนหรือลูกค้าทั้งในด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านมาตรฐานการบริการอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนการนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ระบบไมโครซอฟท์แวร์ที่ทันสมัย เป็นต้น จึงทำให้สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการศึกษาที่พบไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มงคล ประเทศรัตน์ (2547 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก บุญลือ ทรัพย์เอี่ยม (2549 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และสุรวุฒิ เรืองมงคล (2548 : 52-53) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานการศึกษาที่ 2 ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จัดให้มีการให้บริการประชาชนทั้งเพศชายและหญิงอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้เพศชายและหญิง ได้รับรู้ถึงการให้บริการต่างๆ การอำนวยความสะดวก ตลอดจนการบริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานในระดับเดียวกัน จึงส่งผลให้ทั้งเพศชายและหญิงมีความคิดและความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติธัช อยู่ดี (2549 : บทคัดย่อ)

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ายที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับสุรวุฒิ เรืองมงคล (2548 : 52-53) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จัดให้มีการบริการแก่ประชาชนทุกระดับการศึกษาอย่างความเท่าเทียมกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ได้รับรู้ถึงการให้บริการต่างๆ การอำนวยความสะดวก ตลอดจน การบริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานในมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญลือ ทรัพย์เอี่ยม (2549 : บทคัดย่อ)

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ายที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่

สอดคล้องกับสุรวุฒิ เริงมงคล (2548 : 52-53) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ.05

3. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จัดให้มีการบริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ อย่างความเท่าเทียมกัน จึงทำให้ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ได้รับรู้ถึงการให้บริการต่างๆ การอำนวยความสะดวก ตลอดจนการบริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานในมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้มีความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาที่พบสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญลือ ทรัพย์เอี่ยม (2549 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ำที่มี อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การบริการในแผนกบริการลูกค้ำของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ อรอุษา พ่วงอำไพ (2548 : 34-35) ผลการศึกษาพบว่า อาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากการศึกษา ครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมระดับมากที่สุด แต่ยังมีบางประเด็นที่ความพึงพอใจต่อให้บริการยังอยู่ระดับมาก เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านและส่วนย่อยของการให้บริการ ผู้ศึกษาจึงเสนอแนะแนวทางเพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการบริการ

1.1.1 ควรลดการขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ที่ไม่จำเป็นออกเพื่อให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น

1.1.2 ควรมีเจ้าหน้าที่เพื่อแนะนำในการกดบัตรคิวลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ

ยิ่งขึ้น

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

- 1.2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีความสุภาพเป็นกันเองกับผู้มารับบริการมากขึ้น
- 1.2.2 เพิ่มความรวดเร็วในการบริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น
- 1.2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรข้มยิ้มแจ่มใสมีน้ำใจไมตรีในการบริการมากยิ่งขึ้น

1.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร

- 1.3.1 ควรจัดให้มีเอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของหน่วยงานเพิ่มมากขึ้น
- 1.3.2 พนักงานควรเอาใจใส่ในการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยให้ครอบคลุมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัดด้วย
- 2.2 ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยเน้นศึกษาในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และศึกษาในด้านอื่นๆ เช่น ด้านสถานที่ เป็นต้น

บรรณานุกรม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY