

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งสามารถสรุปผลของการศึกษาตามข้อค้นพบได้ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาสรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน

จังหวัดมหาสารคาม ส่วนใหญ่มีอาชีพ รับจ้าง จำนวน 111 (คิดเป็นร้อยละ 32.17) มีระดับการศึกษาอนุปริญญา หรือเทียบเท่าขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 46.38) จำนวน 160 คน และมีรายได้ ระหว่าง 10,000 บาทขึ้นไป/เดือน จำนวน 218 คน (คิดเป็นร้อยละ 63.19)

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

โดยรวม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาต่ำสุดคือ ด้านสถานที่ รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาต่ำสุดคือ ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านบุคลากรที่ให้บริการตามลำดับ

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนก อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้

โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ทั้ง 7 ด้าน โดย
จำแนกเป็นรายอาชีพพบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาชีพที่มีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจสูงสุดคือ อาชีพ เกษตรกรรม

จำแนกเป็นระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระดับ
การศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ระดับอนุปริญญาหรือเท่าเทียมขึ้นไป

จำแนกตามรายได้ พบว่า โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายได้ที่มีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจสูงสุด คือ มีรายได้อยู่ที่ระดับ 10,000 บาทขึ้นไป/เดือน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตาม

อาชีพพบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่าในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านบุคลากรที่
ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีระดับความคิดเห็นที่
ไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่าในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่
ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีระดับความคิดเห็นที่
ไม่แตกต่างกัน

รายได้โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าใน
ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีระดับความคิดเห็นที่ไม่
แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่ต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้า

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนควรมีระบบป้องกันไฟฟ้าดับขณะมี
ฝนตกฟ้าคะนอง ควรมีการดับไฟฟ้าน้อยลง และทางสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรเพิ่ม
การประชาสัมพันธ์ในการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า

2. ด้านคุณลักษณะการให้บริการ

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืนควรออกตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบไฟฟ้าและอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี ควรมีชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าหลาย ๆ ชุด และทางสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืนควรมีสถานีบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าเพิ่ม

3. ด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้า

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืนควรติดค่ากระแสไฟฟ้าเป็นอัตราค่าไฟฟ้าเดียวกัน ควรยกเลิกค่าคิมาณต์ หรือเอฟที (FT.) และปรับอัตราค่ากระแสไฟฟ้าให้เป็นอัตราลอยตัวตามสถานะเศรษฐกิจ

4. ด้านบริการจดหน่วยและเก็บเงิน

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืนควรชำระเงินผ่านระบบธนาคารได้ทุกสาขาโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม โดยให้พนักงาน กฟภ. ดำเนินการเองในการรับชำระหนี้หรือไม่ก็ควรให้ออกชนดำเนินการแทนทั้งหมด

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม นั้นได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ภารกิจสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบนั้น ก็คือ ต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการส่งเสริมมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ และมุ่งมั่นที่จะให้การบริการด้านไฟฟ้าที่เพียงพอกับความต้องการและเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แผ่นดิน ชินเชษฐ์ (2549:94) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้บริการอำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการกับผู้มาใช้บริการเช่น การชำระไฟฟ้าทำได้สะดวก ได้แก่ ผ่านธนาคาร ผ่านตัวแทนเก็บเงินที่บ้านของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่สำนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2550:112) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

ในอำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าวิธีการชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บไฟฟ้าตามบ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากองค์กรทุกองค์กรจะเน้นการให้บริการแก่ผู้มารับบริการเป็นหลักเพราะฉะนั้นจะเห็นได้ว่าทุกองค์กรจะมีการประเมินด้านความพึงพอใจในการให้บริการในแต่ละปี ตามตัวชี้วัด

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดไปหาค่าต่ำสุด คือ

1.1 ด้านสถานที่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากสถานที่ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีบริเวณที่กว้าง สะดวกกับการไปติดต่อ และภายในสำนักงานมีป้ายบอกขั้นตอนการทำงานมีผังลูกศรให้เดินไปตามจุดต่าง ๆ ได้สะดวก ในส่วนการให้บริการชำระผ่านทางเคาเตอร์เซอร์วิส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร ภูสมหมาย (2551: 104) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านสถานที่ เนื่องจาก สถานที่ทำงานสะอาด มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย

1.2 ด้านราคา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากทางหน่วยงานมีการคิดราคามาตรฐานหรือราคากลางตามท้องตลาดเป็นปัจจุบันราคาเท่าเดิมก่อนและหลังให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร ภูสมหมาย (2551:104) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านผลิตภัณฑ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการให้บริการถูกต้องและครบถ้วนการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าตรงตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้ การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนการให้บริการรวดเร็วและตรงต่อเวลาความพร้อมในการให้บริการเช่น เจ้าหน้าที่/เครื่องมือ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร ภูสมหมาย (2551:104) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านกระบวนการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความรวดเร็วในการให้บริการมีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ขั้นตอนเดียวการให้บริการสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร ภูสมหมาย (2551 :104) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการติดบัตรแสดงตนของเจ้าหน้าที่ที่มีความเด่นชัดมีพื้นที่สำหรับให้ลูกค้าที่มาใช้บริการนั่งพักรอ อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาดมีป้ายบ่งชี้จุดที่ให้บริการที่ชัดเจน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร ภูสมหมาย (2551 :104) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือด้านบุคลากรที่ให้บริการ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับดังนี้

1.6 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่พฤติกรรมที่เจ้าหน้าที่แสดงออกต่อผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่ชี้แจงหรืออธิบายข้อสงสัยเมื่อมาติดต่อราชการให้ชัดเจน อธิยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อยและความมีมารยาทของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร ภูสมหมาย (2551 :104) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.7 ด้านการส่งเสริมการตลาด ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบกำหนดที่ต้องบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า การโฆษณาประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของการไฟฟ้า การบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับ

การไฟฟ้าการให้คำแนะนำเรื่องการบริหารรักษาอุปกรณ์เครื่องไฟฟ้าการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน เป็นเวลาตั้งแต่ 3 เดือน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจิตร ภูสมหมาย (2551 :104) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

จำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้โดยรวมอยู่ในระดับมากเหมือนกัน เนื่องจากปัจจุบันนี้ด้านการสื่อสารหรือสื่อต่าง ๆ มีมากและพัฒนาการทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้าถึงประชาชนได้ทั่วถึง ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ เพราะปัจจุบันสังคมยอมรับผู้หญิงทั้งด้านการศึกษา การเข้าสู่การเป็นผู้นำและผู้หญิงออกไปทำงานนอกบ้านและสร้างรายได้กับผู้ชายหรือมากกว่าเพราะฉะนั้นอาชีพระดับการศึกษาและรายได้ มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวิจิตร ภูสมหมาย (2551 :104) ศึกษาเรื่องการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า อาชีพและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

1. ด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้า

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนควรมีระบบป้องกันไฟฟ้าดับขณะมีฝนตกฟ้าคะนอง

2. ด้านคุณลักษณะการให้บริการ

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนควรออกตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบไฟฟ้าและอื่น ๆ เป็นประจำทุก

3. ด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้า

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนควรคิดค่ากระแสไฟฟ้าเป็นอัตราค่าไฟฟ้าเดียวกัน ควรยกเลิกค่าดีมานต์ หรือเอฟที (FT.)

4. ด้านบริการจดหน่วยและเก็บเงิน

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนควรชำระเงินผ่านระบบธนาคารได้ทุกสาขาโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม โดยให้พนักงาน กฟภ. ดำเนินการเองในการรับชำระหนี้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากผลการศึกษาที่มีประเด็นที่น่าสนใจ 2 ประเด็นคือ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จะปรับปรุงโดย จะนำผลการศึกษาไปจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อการพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อให้เหมาะสมกับปริมาณงาน เพราะหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานการให้บริการและควรตระหนักถึงการให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และจะดำเนินการปรับปรุงการทำงาน และมีการประยุกต์ให้มีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพและสามารถเสริมสร้างองค์กรให้ทัดเทียมกับองค์กรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอื่น ๆ ได้ โดยเน้นในเรื่องการให้บริการ ณ จุดเดียว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลงพร้อมนำข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นแนวทางการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานเพื่อนำความรู้ใหม่ๆ มาพัฒนางานในหน้าที่ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามอาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับวางแผนเชิงบริหารและเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการบริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

2.3 ศึกษาปัญหา อุปสรรคความล่าช้า ในขั้นตอนระเบียบข้อปฏิบัติในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม และการไฟฟ้าอื่นในสังกัด

2.4 ศึกษาความพร้อมในการบริหารให้มีการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม และหน่วยงานราชการอื่นๆ ในจังหวัดมหาสารคาม

2.6 ศึกษาข้อดี-ข้อเสียในการจัดตั้งชุดแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง หลาก ๆ ชุดพร้อมกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY