

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สรุปผลการวิจัย
7. อภิปรายผล
8. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

สมมติฐานการวิจัย

ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 375 คน (หนังสือขอขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหารข้อมูล ณ วันที่ 30 เมษายน 2556)

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 195 คน ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของทาโร่ ยามานะ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (Taro Yamane, 1973 : 727 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 30)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยข้อคำถามได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษาโดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ใช้บริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) เกี่ยวกับผู้ใช้ไฟและสถานที่ขยายเขต

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 65- 74)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามตามแนวทางในการส่งเสริม แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)
3. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ตามวิธีการของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนนดังนี้

| | |
|----------------------------------|------------------|
| ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด | กำหนดให้ 5 คะแนน |
| ระดับคุณภาพการให้บริการมาก | กำหนดให้ 4 คะแนน |
| ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง | กำหนดให้ 3 คะแนน |
| ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย | กำหนดให้ 2 คะแนน |

ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจเป็นรายกลุ่ม โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 103)

| | |
|----------------------------|---|
| ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด |
| ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก |
| ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง |
| ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย |
| ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 | คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหารสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีปัญหาอยู่ในระดับมาก มีจำนวน 2 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม รองลงมา คือ ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 4 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด รองลงมา คือ ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า และด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ และอยู่ในระดับน้อย จำนวน 2 ด้าน เรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม รองลงมา คือ ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร มีประเด็นที่ค้นพบดังนี้

1. ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้มารับบริการทุกคน
2. ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีแนวทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องการขอใช้พื้นที่ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้า มีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่รวดเร็ว และมีราคาที่เหมาะสม
3. ด้านมาตรฐานของการบริการ ควรกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีติดตามและประเมินผลในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ต้องไม่เรียกร้องผลประโยชน์ หรือค่าตอบแทนใด ๆ กับประชาชน และควรให้ปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนในการขอขยายเขตไฟฟ้า
5. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ควรปรับปรุงแก้ไข หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงาน และกระบวนการการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่น่าสนใจ มาอภิปรายผลดังนี้

จากสมมติฐานการวิจัย ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แม้ว่าผลการวิจัยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ก็ยังไม่บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่มุ่งเน้นถึงคุณภาพของการให้บริการประชาชน ซึ่งผลวิจัยที่ออกมาเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดมุกดาหาร ยังขาดแนวทางในการปฏิบัติ หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ ส่งผลให้ไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน และขาดแนวทางการส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ การวิจัยดังกล่าวยังค้นพบว่า ยังมีปัญหาการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กล่าวคือ การให้บริการประชาชนผู้มารับบริการยังไม่ชัดเจน มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์บริการอยู่น้อย ขาดการประกาศขั้นตอนระยะเวลาการดำเนินการต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ เจ้าหน้าที่ขาดการฝึกอบรมและการให้ความช่วยเหลือประชาชน ส่งผลให้ไม่สามารถช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการบริการที่รวดเร็วและประทับใจเสมอ ขาดแนวทางหรือวิธีปฏิบัติ และการบริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน จึงส่งผลต่อ

ความต้องการของประชาชน ขาดผู้รับฟังความคิดเห็น จึงไม่สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ รักพรี (2548 : 42) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่” พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติพงษ์ ชลิมรัมย์ (2541 : 142-145) “ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี สำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักร” ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากการวิจัยเรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหารผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้และการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1.1 ควรชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ รวมถึงข้อแนะนำในขั้นตอนต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ
- 1.2 ควรดำเนินการขยายเขตตามลำดับที่มารับบริการ และควรแจ้งเรื่องค่าใช้จ่ายให้ทราบอย่างรวดเร็ว
- 1.3 ควรมีการแนะนำให้ผู้ใช้ง่ายไฟดำเนินการขยายเขตให้ถูกต้อง ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้
- 1.4 ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขยายเขต และการแจ้งขอใช้พื้นที่ดำเนินการขยายเขตให้แก่ประชาชนรับทราบ

2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขยายเขตไฟฟ้าด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร