

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 372 คน โดยการเลือกแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานสถิติที่ใช้เปรียบเทียบตามหลัก *F* – test (One – Way ANOVA) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ LSD (Least Significant Difference) จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการศึกษา และอภิปรายผลตลอดจนข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 372 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ ระดับปวช. – ปวส. จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 มัธยมศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ประถมศึกษา จำนวน 39 คน ร้อยละ 10.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และจำแนกตามอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 เกษตรกร จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.7 และนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม พบว่า

3.1 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความแตกต่างกันคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านการให้บริการทันเวลา และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายด้านและเรียงลำดับจากจำนวนความถี่มากไปน้อย พบว่า

4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนกับทุกคน และควรให้เจ้าหน้าที่แสดงออกต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม

4.2 ด้านการให้บริการทันเวลา กรณีมีปัญหาควรได้รับการแก้ไขรวดเร็วขึ้น มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ควรอธิบายและชี้แจงกรณีที่ทำงานล่าช้า และควรให้เจ้าหน้าที่ให้บริการให้เสร็จตามลำดับการรอรับบริการ

4.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ควรแก้ไขการเดินทางมาติดต่อกับสำนักงาน ไม่สะดวกมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ควรแยกระหว่างทางเข้า-ออก สำนักงาน ควรเพิ่มประชาสัมพันธ์ในแต่ละแผนกงานบริการ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เพียงพอในแต่ละแผนกบริการ

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ควรให้บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน และควรบริการให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรปรับปรุงข้อมูลเพื่อบริการให้เป็นปัจจุบัน และควรมีคู่มือหรือเอกสารแนะนำการติดต่อกับสำนักงาน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษานำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นเพราะว่า

1. ภายในสำนักงานมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ และอยู่ในสภาพดี ทำให้ผู้มาติดต่อมีความสะดวกสบาย
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามระเบียบที่วางไว้ ทำให้มีความชัดเจนในการให้บริการ และการรับบริการ
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้มาติดต่อมีความสะดวกรวดเร็ว
4. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการที่มีความตรงไป – ตรงมา
5. มีการลำดับขั้นตอนของการให้บริการก่อน – หลัง ทำให้ผู้มาติดต่อได้รับการบริการอย่างเสมอภาค
6. สำนักงานมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย
7. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด จึงสามารถติดต่อได้รวดเร็ว

ถูกต้อง

ผลการศึกษาที่พบ สอดคล้องกับ เรื่องบุญ สิริธรรังศรี (2535 : บทคัดย่อ)

ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำกรปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน สอดคล้องกับ วราพรรณ สันทัศน์ะโชค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ จิระศักดิ์ เภยวิจิตร (2543 : บทคัดย่อ)

ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับอย่างมากในด้านให้บริการของพนักงานดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ตามลำดับ และไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคา และค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ สอดคล้องกับ เชนฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ สอดคล้องกับ ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสงต่อการให้บริการตลาดสด ตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ นภวัลย์ ลีมหามงคลกุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับ คำรงค์ศักดิ์ ตันรัตนกุล (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 3 ประเภทมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางต่อการใช้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ไม่สอดคล้องกับ ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการ ไม่สอดคล้องกับ วราภรณ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่สอดคล้องกับ เรวัติน บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า

1. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ อาจเป็นเพราะว่า

1.1 ผู้รับบริการได้รับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในลักษณะเดียวกัน โดยไม่แยกแยะระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

1.2 ระบบการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นระบบการให้บริการแบบเดียวกัน

1.3 การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปฏิบัติตามที่ระเบียบที่กำหนดไว้

1.4 การบริการด้านต่าง ๆ เป็นการให้บริการกับลูกค้าทุกคนทั้งด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการศึกษาที่พบ สอดคล้องกับ เรวัตติ บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ นภวัลย์ ถิมหามงคกุล (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน ผลการศึกษาที่พบเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ อาจเป็นเพราะว่า

2.1 อาชีพแตกต่างกัน สามารถเข้าใจหลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน เช่น อาชีพเกษตรกรอาจมองความเสมอภาคแตกต่างจากอาชีพอื่น ๆ

2.2 อาชีพแตกต่างกัน อาจมีเวลาในการรอรับบริการแตกต่างกัน เช่น อาชีพธุรกิจส่วนตัว อาจมีความพึงพอใจในการรอรับบริการน้อยกว่าอาชีพเกษตรกรและนักเรียน/นักศึกษา

2.3 อาชีพแตกต่างกัน อาจมีความเข้าใจในบริการไม่เท่ากัน เช่น การกรอกแบบฟอร์มในแบบคำร้องต่าง ๆ

ผลการศึกษาที่พบ สอดคล้องกับ เรวัตติ บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน สอดคล้องกับ อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ ศิริชัย ศิริไพล่ (2547 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับ

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้ศึกษาได้ข้อมูลเสนอแนะบางประการ อันอาจเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในการบริหารหรือวางแผนดำเนินการ ปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

- 1.1 ควรแก้ไขการเดินทางมาติดต่อกับสำนักงานไม่สะดวก
- 1.2 ควรจัดทำการแยกระหว่างทางเข้า – ออก ของสำนักงาน
- 1.3 กรณีมีข้อบกพร่องควรมีการแก้ไขอย่างรวดเร็ว
- 1.4 ควรให้บริการอย่างต่อเนื่องให้เสร็จในคราวเดียวกัน
- 1.5 กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา เจ้าหน้าที่ควรอธิบายเหตุผลให้ชัดเจน
- 1.6 ควรบริการให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด
- 1.7 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนกับทุกคน
- 1.8 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในแต่ละแผนกงานบริการ
- 1.9 ควรปรับปรุงข้อมูลเพื่อการบริการให้เป็นปัจจุบัน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม