

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมุติฐานการวิจัย
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

#### สมมุติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับดี
2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้ามีความแตกต่างกัน

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ เขตการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไปในเขต อำเภอพัคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่อยู่ในเขตการให้บริการ และเป็นผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้ากับ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยคำนวณจากการติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 19,848 ราย (รายงานการติดตั้งมิเตอร์ทั่วไป (มต.11) การไฟฟ้าชั้น 3 (2) กฟอ.พัคณภูมิพิสัย. 2554 และรายงานสรุปรายได้ค่าไฟฟ้าและภาษีมูลค่าเพิ่ม)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไปในเขต อำเภอพัคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่อยู่ในเขตการให้บริการและเป็นผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้ากับ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มตามระดับชั้น (Stratified random sampling) และการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic random sampling)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

#### 1. ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) กำหนดเป็นค่า 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด.

- |   |         |   |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการ ดี                   |
| 3 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการ พอใช้                |
| 2 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุง          |
| 1 | หมายถึง | คุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงอย่างยิ่ง |

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบโดยวิธี  $t$ -test (Independent samples) โดยกำหนดนัยสำคัญของการทดสอบที่ระดับ .05

### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นประเภทบ้านที่อยู่อาศัย
2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=3.67$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับดี 2 ด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ( $\bar{X}=3.68$ ) ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( $\bar{X}=3.65$ ) พิจารณาตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนี้

ประเภท ที่อยู่อาศัย เห็นว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X}=3.67$ ) พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับดีทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ( $\bar{X}=3.68$ ) และ มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( $\bar{X}=3.65$ )

ประเภทธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง เห็นว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ( $\bar{X} = 3.59$ ) พิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับดีทั้งหมด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ( $\bar{X} = 3.64$ ) และ ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.53$ )

3. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามตามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า พบว่า โดยรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

4. ข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็นรายด้านเรียงลำดับความถี่จากมากไปน้อย คือ

ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ควรมีการสำรวจปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ได้มาตรฐาน มีความมั่นคงในการใช้กระแสไฟฟ้าและไม่มีต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า ควรมีการปรับปรุงการไปอ่านหน่วยการใช้ไฟฟ้า ควรมีการเพิ่มการให้บริการให้ถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ควรมีการปรับอัตราค่าไฟฟ้าสำหรับผู้มีรายได้น้อย ควรมีการปรับปรุงการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า ควรมีการปรับปรุงพฤติกรรมบริการที่สำนักงานไฟฟ้า และปรับปรุงพฤติกรรมพนักงานที่ไม่เหมาะสมเช่นคั่งสุรา ควรมีการปรับปรุงการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง ควรมีช่องทางติดต่อประสานงานที่สะดวก ควรมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าและความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัยแก่ประชาชนทุกหมู่บ้าน ควรมีการปรับปรุงระเบียบให้เอื้อต่อการให้บริการ ควรให้การไฟฟ้ามีบริการตรวจสอบสายไฟฟ้าภายในบ้านประจำปี การเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าให้เก็บตามความเป็นจริง อยากให้การไฟฟ้าขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกที่ และเมื่อมีการสับเปลี่ยนมิเตอร์ที่ชำรุดให้ผู้ใช้ไฟฟ้าควมแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ควรมีการปรับปรุงการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ควรมีการปรับปรุงการแจ้งจ่ายกระแสไฟฟ้าล่วงหน้า ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาที่รอคอยการติดตั้งไฟฟ้าเข้าบ้านนับจากวันยื่นขอใช้ไฟฟ้า ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

## อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีประเด็นที่น่าสนใจ ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. สมมติฐานที่ว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับ ดี

ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยรวมอยู่ในระดับดี ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ผลการวิจัยสอดคล้องกับ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2544 : 97- 102) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2543 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตนี้เห็นว่าคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พินิตา ใจแก้ว (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้นำการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ ทำให้ผู้ที่มาขอใช้บริการ ณ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยรวมแล้วอยู่ในระดับคุณภาพดี สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ณัฐิการ รังสิริ (2549:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ตามโครงการและแผนงานให้บริการประจำปี 2548 อยู่ในเกณฑ์ ดี เนื่องจากด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ได้มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับการทำงานมากขึ้น เช่นระบบ EDI เปิดเว็บไซต์ การให้บริการศูนย์บริการลูกค้า การบริการตามระยะเวลาประกัน และส่งรายงานทางอีเมล เป็นต้น ซึ่งทำให้การบริการของด่านศุลกากรมีความรวดเร็ว สะดวกสบาย และโปร่งใสยิ่งขึ้น อีกทั้งทำให้การให้บริการของด่านศุลกากรมีคุณภาพ และเป็นที่น่าพอใจแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ วนิตา คิ้วอินทร์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การประเมิน

การให้บริการของพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง ในภาพรวมส่วนใหญ่เกือบทุกด้าน

จากผลการวิจัยที่พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับดี อาจเป็นเพราะว่า

- 1.1 คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีความไว้ใจได้
- 1.2 พนักงานให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการอยู่ตลอดเวลา
- 1.3 พนักงานที่ให้บริการมีทักษะและความรู้ความเข้าใจในบริการนั้น
- 1.4 ความสะดวก ช่องทางการติดต่อต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการที่ซับซ้อนและไม่เสียเวลารอคอย
- 1.5 พนักงานของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคามมีอัธยาศัยที่ สุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจถึงความต้องการของผู้มารับบริการ
- 1.6 หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์ ที่ดี การติดต่อให้ข่าวสารแก่ผู้มารับบริการ ด้วยภาษาที่เข้าใจ รวมทั้งมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
- 1.7 การให้บริการมีความซื่อตรงและวางใจได้
- 1.8 การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม มีความปลอดภัย
- 1.9 การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้มารับบริการ
- 1.10 สำนักงานและส่วนให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ได้รับรางวัลชนะเลิศ การประกวดการจัดทำกิจกรรม 5 ส ในระดับส่วนงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและระดับส่วนงานราชการในจังหวัดมหาสารคาม ทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่กำหนด

ไว้และนำมาอภิปรายผลดังนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า ประเภทที่อยู่อาศัย กิจกรรมขนาดเล็กและกิจกรรมขนาดกลาง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน โดยภาพรวมทั้ง 2 ด้านอยู่ในระดับดีทั้งหมด และรายด้าน ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับดีทั้ง 2 ด้าน และพบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจกรรมขนาดเล็กและกิจกรรมขนาดกลาง ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับดีเป็นส่วนมาก ผลการวิจัยสอดคล้องกับ พินิตา ใจแก้ว (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้นำการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จมาใช้ ทำให้ผู้ที่มาขอใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จของด่านศุลกากรแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยรวมแล้วอยู่ในระดับคุณภาพดี และผลการวิจัยสอดคล้องกับ วนิดา ค้วงอินทร์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพบริการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การประเมินการให้บริการของพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสันกำแพง ในภาพรวมส่วนใหญ่เกือบทุกด้าน

จากผลการวิจัย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า ไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า

- 2.1 ผู้มารับบริการ ได้รับบริการเท่าเทียมกัน ไม่แบ่งแยกประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า
- 2.2 การให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพการบริการ ที่กำหนด

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่วิเคราะห์ได้จากข้อค้นพบ และที่ได้จากแบบสอบถาม สาระสำคัญที่ประมวลได้เพื่อนำไปเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเพื่อการวิจัยในโอกาสต่อไปดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ควรให้ความสำคัญ ในด้านการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าตามค่ามิเตอร์อย่างแท้จริง (โดยไม่บิดเบือนตัวเลข) ช่องทางการบริการรับข้อร้องเรียนจากประชาชน การรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากประชาชน การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อมาช่วยเหลือเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง การดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อร้องเรียน การเอาใจใส่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจขนาดเล็กลงและขนาดกลาง มีจุดอ่อนในด้านการรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากประชาชน การดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อร้องเรียน เมื่อเจ้าของบ้านไม่อยู่มีการส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้ามาเป็นระยะๆ เพื่อให้เจ้าบ้านมีโอกาสได้รับใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้า ช่องทางการบริการรับข้อร้องเรียนจากประชาชน การเอาใจใส่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน การนัดหมายและชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียน จึงเห็นควรดำเนินการแก้ไขดังนี้

#### 1.1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย จุดที่ควรพิจารณา

1) ในด้านการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าตามค่ามิเตอร์อย่างแท้จริง (โดยไม่บิดเบือนตัวเลข) เห็นควรพิจารณาให้ตัวแทนจดหน่วยดำเนินการจดหน่วยอย่างแท้จริง และให้มีการสุ่มการจดหน่วยของตัวแทนเป็นประจำ

2) ช่องทางการบริการรับข้อร้องเรียนจากประชาชน เห็นควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การแจ้งให้ประชาชนได้ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติมเช่น ศูนย์ดำรงธรรม และผ่านระบบ CALL CENTER 1129

3) การรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากประชาชน เห็นควรพิจารณาดำเนินการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนของประชาชนและเอาใจใส่ข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด



4) การประสานงานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาช่วยเหลือเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง เห็นควรพิจารณาให้พนักงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องปฏิบัติตามระเบียบข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด

5) การดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อร้องเรียน เห็นควรพิจารณาแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตอบข้อร้องเรียนของประชาชนและเอาใจใส่ข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

6) การเอาใจใส่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เห็นควรพิจารณาให้ส่วนเกี่ยวข้องดำเนินการตามระยะเวลามาตรฐานกำหนด

#### 1.1.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจขนาดเล็กและขนาดกลาง จุดที่ควรพิจารณา

1) ด้านการรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากประชาชน เห็นควรพิจารณาแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียนของประชาชนและเอาใจใส่ข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2) การดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบข้อร้องเรียนเห็นควรพิจารณาดำเนินการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการตอบข้อร้องเรียนของประชาชนและเอาใจใส่ข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

3) เมื่อเจ้าของบ้านไม่อยู่มีการส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้ามาเป็นระยะๆเพื่อให้เจ้าบ้านมีโอกาสได้รับใบแจ้งค่าการใช้ไฟ เห็นควรพิจารณาให้ตัวแทนเก็บเงินส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้าให้ถึงมือผู้รับ

4) ช่องทางการบริการรับข้อร้องเรียนจากประชาชนเห็นควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์การแจ้งให้ประชาชนได้ทราบถึงช่องทางการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติมเช่น ศูนย์ดำรงธรรม และผ่านระบบ CALL CENTER 1129

5) การเอาใจใส่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เห็นควรพิจารณาให้ส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินการตามระยะเวลา มาตรฐานที่กำหนด

6) การนัดหมายและชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงแก้ตามข้อร้องเรียน เห็นควรพิจารณาให้ส่วนเกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนนั้นๆ เร่งดำเนินการ ไปพบและชี้แจงตอบข้อร้องเรียนกับผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด

#### 1.1.3 มาตรฐานด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย จุดที่ควรพิจารณา

1) ระยะเวลาที่รอคอยการต่อกลับไฟฟ้า กรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า เห็นควรพิจารณาประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงระยะเวลายื่นตอนการชำระค่ากระแสไฟฟ้า และยื่นตอนการจ่ายกระแสไฟฟ้า และติดตั้งมิเตอร์คั่นตามระเบียบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่กำหนด

2) การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) เมื่อมีการร้องเรียน เห็นควรพิจารณาประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและวางมาตรการให้ตัวแทนจดหน่วย ให้จดหน่วยให้ถูกต้องและตรงเวลาตามที่กำหนด

3) การดำเนินการในขั้นตอนเพื่อรับคำร้องขอการใช้ไฟจากประชาชน เห็นควรพิจารณาให้ส่วนเกี่ยวข้องชี้แจงประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน ได้เข้าใจในขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้าและให้บริการอย่างรวดเร็ว

4) การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) เห็นควรพิจารณาให้ส่วนเกี่ยวข้องรับดำเนินการตรวจสอบการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) ภายในระยะเวลาที่กำหนด

5) การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบเมื่อมีการร้องเรียน เห็นควรพิจารณาให้ส่วนเกี่ยวข้องรับดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ และชี้แจงให้ประชาชน ได้ทราบ

#### 1.1.4 ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่กิจการขนาดเล็กและขนาดกลาง จุดที่ควรพิจารณา

1) ระยะเวลาการรอคอยการติดตั้งไฟฟ้าเข้าใช้ในบ้าน/สถานประกอบการนับจากวันยื่นขอใช้ไฟ เห็นควรพิจารณาให้ส่วนเกี่ยวข้องรับดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

2) ช่องทางการรับทราบการแจ้งจ่ายกระแสไฟฟ้า เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ เห็นควรพิจารณาเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น สื่อวิทยุท้องถิ่น รถโฆษณาเพิ่มเติม และมีการดำเนินการแจ้งซ้ำ ก่อนดำเนินการจ่ายไฟฟ้า

3) การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบเมื่อมีการร้องเรียน เห็นควรพิจารณา ให้ส่วนเกี่ยวข้องรับดำเนินการตรวจสอบหาสาเหตุเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟฟ้ากระพริบ และชี้แจงให้ประชาชน ได้ทราบ

1.2 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 2 การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตาม

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้าพบว่า โดยรวม พบว่าไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ทั้งนี้เพราะสาเหตุจาก ผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า ประเภทที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กและกิจการขนาดกลาง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกันโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีทั้งหมด และรายด้าน ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป และด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับดีทั้ง 2 ด้าน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการรักษามาตรฐานการให้บริการ เช่นนี้ต่อไป แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ในด้านมาตรฐานที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ประเภทที่อยู่อาศัย และ ประเภทกิจการขนาดเล็กและกิจการขนาดกลาง มีความแตกต่างกัน ในเรื่อง ช่องทางการรับทราบการแจ้งงดจ่ายกระแสไฟฟ้า เช่น ล้อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ ระยะเวลาการคอยการติดตั้งไฟฟ้าเข้าใช้ในบ้าน/สถานประกอบการนับจากวันยื่นขอใช้ไฟฟ้า และการชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและไฟกระพริบเมื่อมีการร้องเรียน จึงเห็นควรให้ส่วนที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการต่อไป

1.3 ผลจากการศึกษาวัตถุประสงค์ที่ 3 ประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะมา จึงควรดำเนินการดังนี้

1.3.1 ด้านมาตรฐานการให้บริการทั่วไป ควรมีการสำรวจปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ได้มาตรฐาน มีความมั่นคงในการใช้กระแสไฟฟ้าและไม่มีต้นไม้ใกล้แนวสายไฟฟ้า ควรมีการปรับปรุงการไปอ่านหน่วยการใช้ไฟฟ้าควรมีการเพิ่มการให้บริการให้ถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ควรมีการปรับอัตราค่าไฟฟ้าสำหรับผู้มีรายได้น้อย ควรมีการปรับปรุงการจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า ควรปรับปรุงพฤติกรรมบริการที่สำนักงานไฟฟ้า และปรับปรุงพฤติกรรมพนักงานที่ไม่เหมาะสมเช่น คิ่มสุรา ควรปรับปรุงการตรวจสอบและแก้ไขปัญหามือเกิด ไฟฟ้าขัดข้อง ควรมีช่องทางการติดต่อประสานงานที่สะดวก ควรมีการประชาสัมพันธ์ชี้แจงให้ ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าและความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัยแก่ประชาชนทุกหมู่บ้าน ควรปรับปรุงระเบียบให้เอื้อต่อการให้บริการ ควรให้การไฟฟ้ามีบริการตรวจสอบสายไฟฟ้าภายในบ้านประจำทุกปี การเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าให้เก็บ

ตามความเป็นจริง อยากให้การไฟฟ้าขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกที่ และเมื่อมีการ  
 สับเปลี่ยนมิเตอร์ที่ชำรุดให้ผู้ใช้ไฟฟ้าควรแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

### 1.3.2 ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ควรมีการปรับปรุงการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับให้รวดเร็วยิ่งขึ้น  
 ควรมีการปรับปรุงการแจ้งจ่ายกระแสไฟฟ้าง่วงหน้า ควรมีการปรับปรุงระยะเวลาที่รอคอย  
 การติดตั้งไฟฟ้าเข้าบ้านนับจากวันยื่นขอใช้ไฟฟ้า ควรชี้แจงประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรฐาน  
 การให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ

## 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยสาเหตุและอุปสรรค ที่มีผลกระทบต่อ คุณภาพการให้บริการ  
 ประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ใน  
 ด้านมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนี้

1. ศึกษาเชิงลึกเรื่องช่องทางการรับทราบการแจ้งจ่ายกระแสไฟฟ้า ในพื้นที่  
 อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม หรือพื้นที่อื่น
2. ศึกษากระบวนการสร้างความเข้าใจ แก่ประชาชนเกี่ยวกับการร้องเรียนการใช้  
 ไฟฟ้า ในพื้นที่อำเภอพยุหะภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม หรือพื้นที่อื่น