

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 และประกาศจากในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับดูแล โดยทั่วไป มีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในการดูแล จำนวน 117 แห่ง ตั้งสำนักงานชั่วคราวที่ตีกรมโยธาเทศบาล เจริญสะพานผ่านฟ้าลีลาศ และภายหลังได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานในที่ดินบริเวณหมวดพัสดุกองก่อสร้าง กรมโยธาเทศบาล ริมคลองประปาสามเสน ถนนพระราม 6 องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและอุปกรณ์เพื่อช่วยการไฟฟ้าของเอกชน โดยคิดเป็นเงินค่าหุ้นที่ลงทุนร่วมกัน แต่ในที่สุดการไฟฟ้าของเอกชนได้ขายคืนให้องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจนหมด เนื่องจากกิจการไม่ดี องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าติดตั้งอุปกรณ์ และบูรณะการไฟฟ้าของเทศบาล แล้วให้ผ่อนชำระคืนเป็นเงินและค่าส่วนแบ่งตามหน่วยการผลิตในภายหลัง แต่เนื่องจากปัญหานี้สินค้างชำระของเทศบาล ทำให้ฐานะทางการเงินขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่ำซึ่งแก้ไขปัญหาโดยกู้เงินจากกองทุนเพื่อการพัฒนาและธนาคารออมสิน โดยทำรายงานเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อให้กระทรวงการคลังตั้งงบประมาณชำระหนี้เป็นรายปี รวมทั้งเปลี่ยนแปลงการบริหารด้วยการปรับปรุงคณะผู้บริหาร และให้มีการไฟฟ้าต่าง ๆ ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการแทนการขึ้นต่อกองไฟฟ้า ปี พ.ศ. 2503 รัฐบาลมีนโยบายที่จะให้องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ดำเนินการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่เพียงผู้เดียว รวมทั้งเตรียมปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อรับกระแสไฟฟ้าจากองค์กรผู้ผลิตขนาดใหญ่ เช่น การไฟฟ้าอันฮี และลิกไนต์ เป็นต้น จึงยกฐานะองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ดำเนินการด้วยทุนประเดิม จำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้จำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุด 15,000 กิโลวัตต์ มีประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 1 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2543 : 1-7)

ปัจจุบันพบว่า ความต้องการไฟฟ้าและปริมาณการใช้ไฟฟ้าของประเทศยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย จากภาวะการณ้ดังกล่าวส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องต่าง ๆ เพื่อรองรับความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยมีการวางแผนในการขยายการบริการให้เพียงพอและทั่วถึงทั้งประเทศ พัฒนาและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีคุณภาพสูง เพิ่มขีดความสามารถในการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้มีความมั่นคง ปลอดภัย ได้มาตรฐานสากลเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนมุ่งมั่นในด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้มีความพร้อมในการดำเนินงานในลักษณะธุรกิจให้มากขึ้น มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ การปลูกฝังให้พนักงานมีจริยธรรมในการทำงาน รวมถึงการเสริมสร้างให้มีความรักความสามัคคีในองค์กร โดยจัดการแข่งขันกีฬาและสันทนาการภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากแผนงานและโครงการต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ซึ่งแผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้คำนึงถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้า ยุทธศาสตร์ข้อ 2 ระบุไว้ว่า การบริการและการจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้งการสนับสนุนบทบาทการลงทุนภาคเอกชน โดยเน้นการลงทุนตามลำดับความสำคัญเพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและรองรับโลกยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ยกระดับคุณภาพของการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน จัดการบำรุงรักษาให้มีประสิทธิภาพและประหยัด และยุทธศาสตร์ข้อ 3 ระบุไว้ว่า ปรับระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสทันสมัยปรับตัวได้ และตอบสนองความต้องการของประชาชน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2549 : 36)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน คือ 1) แผนกธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้ จัดทำรายงานธุรการต่าง ๆ ทำวันลาและวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค จัดทำระบบข้อมูลและควบคุมทรัพย์สิน เครื่องใช้และครุภัณฑ์ ดูแลรักษาความสะอาดของสำนักงาน ดำเนินการด้านรักษาความปลอดภัยของสำนักงาน และทรัพย์สินจัดทำรายงานธุรการต่าง ๆ ทำวันลาและวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค 2) แผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้ สำรวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้า ประเมินค่าเสียหายกรณีละเมิดทำให้ระบบของ กฟภ. เสียหายทุกประเภทขออนุญาตให้พื้นที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงระบบไฟฟ้าทุกงบและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย งานบำรุงรักษาระบบ ตัดต้นไม้ในเขตรับผิดชอบ ดูแลระบบจำหน่ายให้มั่นคง ติดตั้งตรวจสอบบำรุงรักษา วัดโหลดและบารานซ์เฟส ซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

ควบคุมดูแล ซ่อมแซมและบำรุงรักษายานพาหนะ ตู้แถวและซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ ทรัพย์สินอื่น ๆ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควบคุมดูแลการเดินทางเครื่องยนตร์ที่เดินเครื่องจ่ายไฟฟ้า บริการและอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องภายในเขตรับผิดชอบ วางแผน ประเมินผลและปฏิบัติงานด้านแรงสูงโดยไม่ดับไฟ 3) แผนกบริการลูกค้า และการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้ บริการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในเขตรับผิดชอบ ให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท สํารวจออกแบบประมาณการค่าใช้จ่ายในงานขยายเขต นอกจากนั้นยังได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้ว่า “มุ่งมั่นในการบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิผล มุ่งเน้นปรับปรุงระบบบริหารบุคลากร ให้มีความพร้อมในการบริการที่ดีด้วยอัธยาศัยไมตรี เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าทุกระดับ” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม. 2549 : 1)

แต่อย่างไรก็ตาม การให้บริการทุกอย่างจะเป็นที่พึงพอใจกับคนทุกกลุ่มนั้นย่อมเป็นไปได้ยาก การให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ยังมีปัญหาการร้องเรียน เช่นปัญหาไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก การให้บริการล่าช้า การบริการมีขั้นตอนและระเบียบที่ยุ่งยาก พนักงานทำงานผิดพลาด ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน ได้ดำเนินการแก้ไขแล้วและกำลังดำเนินการอยู่ ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากความผิดพลาดของเจ้าหน้าที่ หรือการปฏิบัติงานมีระเบียบขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ทำให้พนักงานไม่เข้าใจในการปฏิบัติ ส่งผลให้การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืนเกิดความล่าช้า

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาในฐานะนักปฏิบัติงานเทคนิค สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อทราบปัญหาและแก้ไขปัญหาคัดที่บกพร่องให้ดีขึ้นและพัฒนาในส่วนที่ดีให้ดียิ่งขึ้นและ ทราบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการที่จะให้กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

## คำถามในการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ อยู่ในระดับใด

3. ประชาชนผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม มีอะไรบ้าง

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

### ขอบเขตการศึกษา

#### ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านพื้นที่ในการศึกษา คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเชียงยืน ซึ่งมีเขตรับผิดชอบภายในเขตตำบลคู์ทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 19 หมู่บ้าน

#### ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากร คือ เจ้าของชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตตำบลคู์ทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2,508 คน (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ เชียงยืน. 2552 : 16)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าของชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตตำบลคู์ทอง อำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 345 คน โดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 99)

## ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยได้นำแนวคิดของ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 63 – 69) กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมตลาดบริการมีองค์ประกอบ 7 อย่าง หรือเรียกว่า 7P's ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา
3. ด้านสถานที่
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
6. ด้านกระบวนการให้บริการ
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

## ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่ อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย 7 ด้าน (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 63 – 69)

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา
3. ด้านสถานที่
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ
6. ด้านกระบวนการให้บริการ
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ได้รับการตอบสนองในการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม 7 ด้าน ดังนี้คือ



**ด้านผลิตภัณฑ์** หมายถึง การให้บริการถูกต้องครบถ้วน รวมถึงการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าถูกต้องตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า พร้อมจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าสม่ำเสมอตรงต่อเวลาในการให้บริการ และความพร้อมในการให้บริการ

**ด้านราคา** หมายถึง การแจกแจงรายละเอียดของราคาค่าบริการต่าง ๆ ราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพบริการ รวมถึงการคิดป้ายราคาอุปกรณ์เหมาะสมและชัดเจน ราคาค่าบริการตรงตามที่แจ้งไว้ก่อนให้บริการ และราคาค่าบริการถูกกว่าท้องตลาด

**ด้านสถานที่** หมายถึง สำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ มีสถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัยความเป็นสัดส่วนของอาคารสถานที่ รวมถึงมีเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ตั้งกิจการ และมีการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส

**ด้านการส่งเสริมการตลาด** หมายถึง การแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบกำหนดที่ต้องบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้ามีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของการไฟฟ้าโดยการบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการไฟฟ้า และให้คำแนะนำเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วย ต่อเดือน เป็นเวลาตั้งแต่ 3 เดือน

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** หมายถึง ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่รักษาทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกต่อผู้มารับบริการ ชี้แจงและอธิบายข้อสงสัยเมื่อมาติดต่อราชการให้ชัดเจนอัธยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อยและความมีมารยาทเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

**ด้านกระบวนการให้บริการ** หมายถึง ความรวดเร็วในการให้บริการมีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ขั้นตอนเดียวในการให้บริการสามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้า มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ

**ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ** หมายถึง มีการติดบัตรแสดงตนของเจ้าหน้าที่ มีพื้นที่สำหรับให้ลูกค้าที่มาใช้บริการนั่งพักรอ มีอุปกรณ์ในการให้บริการ มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาด และมีป้ายบ่งชี้จุดที่ให้บริการชัดเจน

**การติดตั้งมิเตอร์** หมายถึง การนำเครื่องวัดการใช้พลังงานไฟฟ้า ซึ่งมีหน่วยเป็นกิโลวัตต์ต่อชั่วโมง ไปติดตั้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากผ่านขั้นตอนของการไฟฟ้าแล้ว หรือการขอเพิ่มขนาดและการขอย้ายจากสถานที่ติดตั้งเดิมไปยังสถานที่ติดตั้งใหม่

การขยายเขตระบบจำหน่าย หมายถึง การปักเสา พาดสายไฟฟ้า ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หมายถึง เมื่อกระแสไฟฟ้าดับในส่วนรับผิดชอบของการไฟฟ้า และในส่วนของผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าจะต้องให้บริการแก้ไขตลอด 24 ชั่วโมง

การบำรุงรักษาและระบบจำหน่าย หมายถึง การดูแลซ่อมแซม ปรับปรุงสายไฟฟ้า เสาไฟฟ้า อุปกรณ์ทุกชนิด ในระบบจำหน่ายให้สมบูรณ์ สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าเพียงพอไม่ตก ไม่ดับ หรือไม่กระพริบ ดูแลต้นไม้ใกล้สายไฟฟ้าแรงสูง และสายไฟฟ้าแรงต่ำ

การจดหน่วย พิมพ์บิล และเก็บเงิน หมายถึง การบันทึกการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน เพื่อนำไปพิมพ์เป็นใบแจ้งหนี้ เรียกเก็บเงิน โดยเครื่องจดหน่วยคอมพิวเตอร์มือถือ (PTC)

ประชาชน หมายถึง ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไฟฟ้าภายในเขตตำบลทุ่ง อำเภอยะยี่น จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้ที่รับบริการการใช้ไฟฟ้ากับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตตำบลทุ่ง หรือเจ้าของชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะยี่น จังหวัดมหาสารคาม บริการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ ซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าและบำรุงรักษาระบบจำหน่าย บริการอยู่เวร เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องภายในเขตรับผิดชอบ ภายในเขตตำบลทุ่ง อำเภอยะยี่น จังหวัดมหาสารคาม

## ประโยชน์การศึกษา

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะยี่น จังหวัดมหาสารคาม และจะนำไปแก้ไขปรับปรุงในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

2. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะยี่น จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะยี่น จังหวัดมหาสารคาม

3. ทราบถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะยี่น จังหวัดมหาสารคาม และนำไปพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอยะยี่น จังหวัดมหาสารคาม