

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ไฟฟ้าเป็นพลังงานรูปหนึ่งที่มีประโยชน์และมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน โดยนับตั้งแต่ความจำเป็นในการใช้ไฟฟ้าเพื่อประโยชน์ต่อการประกอบภารกิจประจำวันจนกระทั่งดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม การใช้พลังงานไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ การให้แสงสว่างแก่ที่อยู่อาศัย สถานประกอบการ สำนักงานธุรกิจบริการต่าง ๆ และที่สำคัญที่สุดในปัจจุบัน ไฟฟ้ามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่จะช่วยสนับสนุนในการพัฒนาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรมธุรกิจ ประเทศที่มีการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจจำเป็นต้องพัฒนาด้านพลังงานไฟฟ้าให้มีความเพียงพอ มีความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการที่ดีด้วย ภารกิจไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนกลุ่มใหญ่ ซึ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงมากมีอัตราผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการไฟฟ้าต้องอยู่ในการควบคุม กำกับให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐจึงได้เข้ามาควบคุมให้อยู่ในรูปของ “รัฐวิสาหกิจ” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2548) เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจาก องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง และเร่งรัดขยายไฟฟ้าสู่ชนบท ทศวรรษที่ 2 : 2514 -2524 การพัฒนาชนบท ด้วยการปูพื้นฐาน โครงสร้างภายในของสังคม ชนบท (Rural Infrastructure) ด้วยไฟฟ้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนำความเจริญด้านต่าง ๆ ไปสู่ชุมชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้จัดทำโครงการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า ไปสู่ชนบท ในช่วง 10 ปีนี้ อย่างมากมาย ตัวเลขที่ปรากฏ ในปลายปี 2513 มีหมู่บ้านทั้งหมด ในเขตบริการ 68 จังหวัดของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคประมาณ 45,000 หมู่บ้าน จนถึงกลางปี 2515 มีไฟฟ้าใช้แล้วเพียง 10% เท่านั้น หากไม่มีการเร่งรัดจ่ายไฟ อย่างจริงจัง โอกาสที่หมู่บ้านจะมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง และ ความเจริญของชนบทก็จะเกิดขึ้นไม่ได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตัดสินใจอย่างแน่วแน่เร่งดำเนินการจ่ายไฟฟ้าให้หมู่บ้านชนบท ตั้งแต่ปลายปี 2513 โดยจัดทำแผนแม่บทการเร่งพัฒนา ไฟฟ้าชนบททั่วประเทศ ขึ้น และนำข้อเสนอขอความเห็นชอบ ต่อคณะรัฐมนตรี และได้รับความเห็นชอบในหลักการเมื่อ

6 กรกฎาคม 2514 ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดำเนินการจัดทำรายละเอียดของแผนงาน โครงการ เร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าชนบทต่อไปได้ ดังนั้น ในเดือนเมษายน 2515 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัด แผนงาน โครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้า ชนบท (National Plan for Thailand Accelerated Rural Electrification) จ่ายไฟให้หมู่บ้านทั่วประเทศ ครบ 100% จำนวน 50,000 หมู่บ้านภายใน 25 ปี แบ่งเป็นแผนย่อยแผนละ 5 ปี รวม 5 ระยะ และ คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติ ในแผนงาน โครงการเร่งรัด พัฒนาไฟฟ้าชนบท เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2516 ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว รัฐบาลเห็นความสำคัญ ของการพัฒนาไฟฟ้าชนบทอย่างยิ่งยวด ดังนั้น โดยมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 5 มิถุนายน 2518 ให้การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคงานโครงการเร่งรื้อน แผนงาน โครงการเร่งรัดพัฒนาชนบท ให้เร็วขึ้น ลดระยะ ที่จ่ายไฟให้ได้ทั่วประเทศภายใน 25 ปี ตามที่วางแผนไว้เดิมให้คงเหลือเพียง 15 ปี ภารกิจ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และ ประเทศข้างเคียงได้มาตรฐานสากล ให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มาขอขยายเขตระบบ จำหน่าย ทั้งภาครัฐ และภาคเอกชน รวมทั้งองค์กรท้องถิ่นที่มาใช้บริการขยายเขตไฟฟ้ากับการ ไฟฟ้า สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนของการบริการขยายเขต ของการการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีสำนักงานกลางอยู่ที่กรุงเทพมหานคร ในส่วนภูมิภาคนั้นแบ่งออกเป็น 4 ภาค คือภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ และแต่ละภาคจะแบ่งเขตรับผิดชอบอีกภาคละ 3 เขต รวมทั้งหมดเป็น 12 เขต เพื่อให้การบริการขยายเขตแก่ผู้ใช้ไฟทั่วประเทศ

การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ได้นำระบบการบริหารการจัดการขององค์กร (SAP) ในปี 2549 มาใช้งานจึงมีการเปลี่ยนแปลงในการบริหาร การจัดการเกี่ยวกับการดำเนินงาน ขยายเขต ของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร โดยจะทำการเปลี่ยนแปลงการขยายเขต แบบเดิม คือ มีการจัดซื้ออุปกรณ์มารองานที่จะทำการขยายเขตระบบจำหน่าย ทำให้มีการชำรุด เนื่องจากอุปกรณ์มีการจัดซื้อจัดจ้างเกินความต้องการทำให้การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับความ เสียหาย จากการจัดซื้อจัดจ้างดังกล่าว เพื่อให้ลดหน่วยสูญเสียในการจัดซื้อจัดจ้างจึงได้นำระบบ การบริหารงานโครงการอย่างเป็นระบบมาใช้ โดยทำการรับเงินค่าขยายเขตไฟฟ้าแล้วจึงทำการส่ง ซื้ออุปกรณ์ ทำให้การขยายเขตระบบจำหน่ายล่าช้าเนื่องจากมีการสั่งซื้อและการจัดส่งอุปกรณ์ล่าช้า จึงสนใจที่จะทำการวิจัยปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายในการให้บริการขยายเขตของการ ไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร เพื่อให้การบริการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด ลดปัญหาการร้องเรียนจากการขยายเขต ไฟฟ้า โดยเป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการใช้บริการขยายเขตไฟฟ้า ของ การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร เป็นแนวทางในการ จัดทำกลยุทธ์ในการบริหารงานและเป็นแนวทางในการทำงาน สามารถตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการขยายเขตไฟฟ้า ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

สมมติฐานการวิจัย

ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา ต่อการให้บริการขยายเขตไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ตามกรอบแนวคิดของ (กุลชน ธนาพงศธร. 2550 : 46 – 47) มาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ให้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ด้าน คือ ด้านมาตรฐานของการบริการ ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือ เกื้อกูล ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ด้านประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นเขตบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหารจำนวน 4 อำเภอ ได้แก่

- 2.1 อำเภอเมืองมุกดาหาร
- 2.2 อำเภอดอนตาล

2.3 อำเภอนิคมน้ำจืด

2.4 อำเภอห้วยใหญ่

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 375 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มารับบริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร จำนวน 195 คน ได้มาจากการใช้วิธีคำนวณตามสูตรของทาโร ยามานะ แล้วสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) (Taro Yamane, 1973 : 727 ; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 30)

3.3 ประชากรเป้าหมาย ที่ใช้ในการสัมภาษณ์กลุ่ม (Focus group) โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 หน่วยงานภาครัฐ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 3 ประชาชนผู้มารับบริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 5 คน

4. ขอบเขตตัวแปร ที่ใช้ในการวิจัย

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

4.1.1 ผู้ใช้ไฟ

- 1) หน่วยงานของรัฐ
- 2) องค์กรส่วนท้องถิ่น
- 3) บริษัทเอกชน
- 4) ประชาชน

4.1.2 สถานที่ขอขยายเขต

- 1) อำเภอเมืองมุกดาหาร
- 2) อำเภอดอนตาล
- 3) อำเภอนิคมน้ำจืด
- 4) อำเภอห้วยใหญ่

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหา ให้บริการขยายเขตไฟฟ้า ของไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร 8 ด้าน ได้แก่

4.2.1 ด้านมาตรฐานของการบริการ

4.2.2 ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

- 4.2.3 ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม
- 4.2.4 ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ
- 4.2.5 ความสุภาพและการช่วยเหลือ เกื้อกูล
- 4.2.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด
- 4.2.7 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
- 4.2.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม

5. ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยเดือน กรกฎาคม 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ให้ความหมายของศัพท์เฉพาะดังนี้

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร หมายถึง สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการขยายเขตไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟในเขตจังหวัดมุกดาหาร

ผู้ใช้ไฟ หมายถึง หน่วยงานของรัฐ,องค์กรส่วนท้องถิ่น บริษัทเอกชน และประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการขยายเขตไฟฟ้ากับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ซึ่งอาศัยอยู่ใน 4 อำเภอ คือ อำเภอเมืองมุกดาหาร อำเภอดอนตาล อำเภอหว้านใหญ่ อำเภอนิคมน้ำอ้อย

การขยายเขตไฟฟ้า หมายถึง การปักเสา พาดสาย ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า ทั้งอยู่ในพื้นที่สาธารณะและพื้นที่ส่วนบุคคล โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ดำเนินการ

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน หมายถึง หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้น เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปใช้ปรับใช้ในการกำหนด มาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ให้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อดังต่อไปนี้
(กฤษณ ธนาพงศธร. 2550 : 46 – 47)

1. **มาตรฐานของการบริการ** หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการ รายละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและคาดหวังของประชาชนตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งให้สายตรวจไปยังที่ตรวจเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือภายในเวลาเวลา 15 นาที

การแจ้งผลการพิจารณาของกำลังเพื่อรักษาความสงบภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้งโดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบในทุกครั้งจะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลงจะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะระยะ จะให้รอคอยเมื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าเป็นต้น

2. กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายในขณะดำเนินการให้บริการ และติดต่อกำหนดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการและผู้รับผิดชอบทั้งหมดค่าใช้จ่าย หรือ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่งเป็นต้น

3. ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อปรับสรุปให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น และจัดประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เป็นต้น

4. ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิด โอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการ ได้หลายวิธีการ หรือ/และหลายสถานที่และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะ เกี่ยวกับการบริการของหน่วยงานหรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ และนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์โดยไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

5. ความสุภาพและการช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะต้องรับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์

ที่ดี มีการให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่การอบรมมาอย่างดีให้ความช่วยเหลือประชาชนและช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประหยัดประทับใจเสมอ เป็นต้น

6. ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องให้อธิบายให้กับประชาชนผู้รับบริการในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการและแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐานสามารถร้องทุกข์ หรือร้องเรียนได้ง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอ หรือ ไม่สามารถบริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด จะชี้แจงเหตุผลให้ทราบโดยชัดเจน โดยมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษและแก้ไขให้ถูกต้อง รวดเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

7. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัดและคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

8. สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อพยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางเพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลากกรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำ ที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับปัญหาของการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร
2. ข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการวิจัย สามารถจะใช้เป็นข้อมูลนำเสนอฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ให้สามารถบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ได้ดียิ่งขึ้นไป