

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำมาเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบการอธิบายตามวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อแปลความหมายมีดังนี้

n	แทน	จำนวนหน่วยตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณา F – distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของค่าเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนเบี่ยงเบน (Mean of Squares)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ผลแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ใช้บริการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามตามแนวทางในการส่งเสริม แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ผู้ใช้ไฟ		
1.1 หน่วยงานของรัฐ	25	12.82
1.2 องค์กรส่วนท้องถิ่น	70	35.90
1.3 บริษัทเอกชน	40	20.51
1.4 ประชาชน	60	30.77
รวม	195	100
2. สถานที่ขยายเขต		
2.1 อำเภอเมืองมุกดาหาร	145	74.36
2.2 อำเภอดอนตาล	25	12.82
2.3 อำเภอนิคมน้ำอ้อย	15	7.69
2.4 อำเภอหว้านใหญ่	10	5.13
รวม	195	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 195 คน พบว่า ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่ เป็นองค์กรส่วนท้องถิ่น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมา คือ ประชาชน จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.77 บริษัทเอกชน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.51 และหน่วยงานของรัฐ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82 สถานที่ขยายเขตอำเภอเมืองมุกดาหารจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 74.36 อำเภอดอนตาล จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.82

อำเภอนิคมน้ำจืด จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และอำเภอห้วยใหญ่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.13

ตอนที่ 2 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

2.1 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและจำแนกรายด้าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. ด้านมาตรฐานของการบริการ	2.87	0.87	ปานกลาง
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	3.68	0.59	มาก
3. ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม	3.99	0.45	มาก
4. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ	2.74	0.57	ปานกลาง
5. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล	1.57	0.47	น้อย
6. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด	2.91	0.43	ปานกลาง
7. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า	2.87	0.44	ปานกลาง
8. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.11	0.54	น้อย
รวม	2.84	0.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 2 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.99$) และด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย ($\bar{X} = 3.68$) อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด ($\bar{X} = 2.91$) รองลง คือ ด้านมาตรฐานของการบริการ ($\bar{X} = 2.87$) ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ($\bar{X} = 2.87$) และด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ ($\bar{X} = 2.74$) และอยู่ในระดับน้อย 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 2.11$) และด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล

($\bar{X} = 1.57$)

2.2 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร จำแนกเป็นรายด้านและรายชื่อ

2.2.1 ด้านมาตรฐานของการบริการ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านมาตรฐานของการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ

แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. มีระยะเวลาในการบริการในการเขียนคำร้องขอขยายเขต	3.14	1.12	ปานกลาง
2. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขยายเขต	4.25	0.67	มาก
3. มีการกำหนดขั้นตอนการขอขยายเขต	3.01	1.16	ปานกลาง
4. มีการกำหนดระยะเวลาในการขยายเขต	2.14	1.21	น้อย
5. มีการประสานงานระหว่างผู้ขยายเขตและผู้ใช้ไฟ	1.81	1.32	น้อย
รวม	2.87	0.87	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านมาตรฐานของการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการขยายเขต ($\bar{X} = 4.25$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ มีระยะเวลาในการบริการในการเขียนคำร้องขอขยายเขต ($\bar{X} = 3.14$) และมีการกำหนดขั้นตอนการขอขยายเขต ($\bar{X} = 3.01$) และอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ มีการกำหนดระยะเวลาในการขยายเขต ($\bar{X} = 2.14$) และมีการประสานงานระหว่างผู้ขยายเขตและผู้ใช้ไฟ ($\bar{X} = 1.81$)

2.2.2 ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหารด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย จำแนกเป็นรายชื่อ

แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. มีการประชาสัมพันธ์มวลชนเรื่องการขยายเขต	3.24	1.08	ปานกลาง
2. มีการแนะนำขั้นตอนการขยายเขต	2.30	1.50	น้อย
3. มีการชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ	4.53	0.76	มากที่สุด
4. มีการแนะนำวิธีการขอขบจากการไฟฟ้า	3.90	1.57	มาก
5. มีการแนะนำให้ผู้ใช้ไฟดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักการขยายเขต	4.43	0.87	มาก
รวม	3.68	0.59	มาก

จากตารางที่ 4 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินการ ($\bar{X} = 4.53$) อยู่ในระดับ มาก 2 ข้อ คือ มีการแนะนำให้ผู้ใช้ไฟดำเนินการให้ถูกต้องตามหลักการการขยายเขต ($\bar{X} = 4.43$) และมีการแนะนำวิธีการขอขบจากการไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.90$) อยู่ในระดับ ปานกลาง 1 ข้อ คือ มีการประชาสัมพันธ์มวลชนเรื่องการขยายเขต ($\bar{X} = 3.24$) และอยู่ในระดับ น้อย 1 ข้อ คือ มีการแนะนำขั้นตอนการขยายเขต ($\bar{X} = 2.30$)

2.2.3 ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. มีการดำเนินการขยายเขตเรียงลำดับ	4.51	0.73	มากที่สุด
2. มีการโทรแจ้งล่วงหน้า	3.93	0.80	มาก
3. มีการแจ้งขอใช้พื้นที่ดำเนินการขยายเขต	4.19	1.04	มาก
4. แจ้งราคางานขยายเขตที่เหมาะสม	3.01	1.24	ปานกลาง
5. มีการแจ้งค่าใช้จ่ายอย่างรวดเร็ว	4.29	1.04	มาก
รวม	3.99	0.45	มาก

จากตารางที่ 5 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเท่าเทียม และความเป็นธรรม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ มีการดำเนินการขยายเขตเรียงลำดับ ($\bar{X} = 4.51$) อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการแจ้งค่าใช้จ่ายอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.29$) รองลงมา คือ มีการแจ้งขอใช้พื้นที่ดำเนินการขยายเขต ($\bar{X} = 4.19$) และมีการโทรแจ้งล่วงหน้า ($\bar{X} = 3.93$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ แจ้งราคางานขยายเขตที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.01$)

2.2.4 ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ จำแนกเป็นรายชื่อ

แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. ให้ข้อเสนอแนะในขั้นตอน	4.11	1.45	มาก
2. มีการชี้แจงรายละเอียดในการขอขยายเขต	3.71	1.39	มาก
3. มีข้อเสนอแนะการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าอย่างชัดเจน	2.06	0.84	น้อย
4. ฝ่ายสำรวจได้ชี้แจงการปักหมุดเพื่อติดตั้งเสาไฟ	1.93	0.73	น้อย
5. พนักงานที่รับคำร้องให้การแนะนำข้อมูล	1.88	0.83	น้อย
รวม	2.74	0.57	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.74$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ ให้ข้อเสนอแนะในขั้นตอน ($\bar{X} = 4.11$) และมีการชี้แจงรายละเอียดในการขอขยายเขต ($\bar{X} = 3.71$) และอยู่ในระดับน้อย 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีข้อเสนอแนะการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.06$) รองลงมา คือ ฝ่ายสำรวจได้ชี้แจงการปักหมุดเพื่อติดตั้งเสาไฟ ($\bar{X} = 1.93$) และพนักงานที่รับคำร้องให้การแนะนำข้อมูล ($\bar{X} = 1.88$)

2.2.5 ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล จำแนกเป็นรายชื่อ

แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อย	1.32	0.73	น้อยที่สุด
2. มีการแนะนำอย่างตรงไปตรงมา	1.95	0.60	น้อย
3. บริการข้อมูลอย่างความตรงไปตรงมา	1.16	0.54	น้อยที่สุด
4. ชี้แจงขั้นตอนอย่างละเอียด	1.18	0.57	น้อยที่สุด
5. การแต่งกายพนักงานสุภาพเรียบร้อย	2.26	0.74	น้อย
รวม	1.57	0.47	น้อย

จากตารางที่ 7 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.57$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย 2 ข้อ คือ การแต่งกายพนักงานสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 2.26$) และมีการแนะนำอย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 1.95$) และอยู่ในระดับน้อยที่สุด 3 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ พนักงานพูดจาสุภาพเรียบร้อย ($\bar{X} = 1.32$) รองลงมา คือ ชี้แจงขั้นตอนอย่างละเอียด ($\bar{X} = 1.18$) และบริการข้อมูลอย่างตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 1.16$)

2.2.6 ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด จำแนกเป็นรายชื่อ

แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสำนักงานอย่างถูกต้อง	2.87	1.09	ปานกลาง
2. สำนักงานบริการข้อมูลอย่างเพียงพอ	2.91	0.89	ปานกลาง
3. บริการข้อมูลอย่างความตรงไปตรงมา	3.05	0.95	ปานกลาง
4. ข้อมูลสำนักงานเป็นปัจจุบัน	2.75	0.85	ปานกลาง
5. มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการขยายเขตให้ประชาชนไว้ อย่างเพียงพอ	2.96	0.94	ปานกลาง
รวม	2.91	0.43	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด พบว่า โดยรวมอยู่ในปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ บริการข้อมูลอย่างความตรงไปตรงมา ($\bar{X} = 3.05$) รองลงมา คือ มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการขยายเขตให้ประชาชนไว้อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.96$) สำนักงานบริการข้อมูลอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.91$) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสำนักงานอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 2.87$) และข้อมูลสำนักงานเป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 2.75$)

2.2.7 ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า จำแนกเป็นรายชื่อ

แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว	2.81	0.86	ปานกลาง
2. ขยายเขตตรงตามพื้นที่กำหนด	3.07	0.73	ปานกลาง
3. มีการใช้ไฟฟ้าหลังดำเนินการติดตั้งเสาไฟฟ้าและพาดสายแล้ว	2.99	0.89	ปานกลาง
4. มีความตื่นตัวในการใช้ไฟ	2.38	1.45	น้อย
5. มีการใช้ไฟอย่างถูกวิธี	3.12	1.04	ปานกลาง
รวม	2.87	0.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$)

เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการใช้ไฟอย่างถูกวิธี ($\bar{X} = 3.12$) รองลงมาคือ ขยายเขตตรงตามพื้นที่กำหนด ($\bar{X} = 3.07$) มีการใช้ไฟฟ้าหลังดำเนินการติดตั้งเสาไฟฟ้าและพาดสายแล้ว ($\bar{X} = 2.99$) และสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.81$) และอยู่ในระดับน้อย 1 ข้อ คือ มีความตื่นตัวในการใช้ไฟ ($\bar{X} = 2.38$)

2.2.8 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จำแนกเป็นรายชื่อ

แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร	\bar{X}	S.D.	คุณภาพการให้บริการ
1. บริเวณสถานที่ขยายเขตเป็นพื้นที่ดำเนินการง่าย	1.88	0.70	น้อย
2. เป็นแหล่งชุมชนหนาแน่น	1.99	0.66	น้อย
3. สภาพพื้นที่ขยายเขตเป็นที่สาธารณะ	2.02	0.72	น้อย
4. คนงานพุดจาสุภาพ	2.23	0.95	น้อย
5. พนักงานช่างให้ความชัดเจนในการดำเนินการขยายเขต	2.41	0.58	น้อย
รวม	2.11	0.54	น้อย

จากตารางที่ 10 แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.11$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ พนักงานช่างให้ความชัดเจนในการดำเนินการขยายเขต ($\bar{X} = 2.41$) รองลงมาคือ คนงานพุดจาสุภาพ ($\bar{X} = 2.23$) สภาพพื้นที่ขยายเขตเป็นที่สาธารณะ ($\bar{X} = 2.02$) เป็นแหล่งชุมชนหนาแน่น ($\bar{X} = 1.99$) และบริเวณสถานที่ขยายเขตเป็นพื้นที่ดำเนินการง่าย ($\bar{X} = 1.88$)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามตามแนวทางในการส่งเสริม แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

ผลการจัดการสนทนากลุ่ม (Focus group)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการโครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร มีประเด็นที่ค้นพบดังนี้

3.1 ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม เจ้าหน้าที่ควรมีการกำหนด

หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการบริการประชาชนอย่างเสมอภาคกัน การบริการต่าง ๆ ของหน่วยงานต้องมีความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรม ควรจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงกับความต้องการของประชาชน ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการหรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และจัดการประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ

3.2 ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรมีแนวทางในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องการขอใช้

พื้นที่ดำเนินการขยายเขตไฟฟ้า มีการแจ้งค่าใช้จ่ายที่รวดเร็ว ราคาที่เหมาะสม และต้องมีการประกาศขึ้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ รวมถึงผู้รับผิดชอบทั้งหมด เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ตั้งแต่ขึ้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายจนระบุเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน ควรจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา ควรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนคิดป้ายในขณะที่ดำเนินการให้บริการ และติดต่อกำหนดหน่วยงานต่าง ๆ

3.3 ด้านมาตรฐานของการบริการ ควรกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ โดยมุ่งเน้นตาม

ความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ควรมีการกำหนดมาตรฐานของการบริการ รายละเอียด ชัดเจน ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบ ประเมินผลได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและคาดหวังของประชาชนตลอดจนต้องประกาศ ให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการ ได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีติดตามและประเมินผลในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.4 ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้อง

เอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวก และให้บริการประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องไม่มีการเรียกร้องผลประโยชน์ หรือผลตอบแทนใด ๆ กับประชาชน ให้ความช่วยเหลือประชาชนและช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็น

อย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ควรให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนในการขอขยายเขตไฟฟ้า และบริการด้วยความรวดเร็ว ประหยัด ประทับใจประชาชน และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3.5 ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ควรปรับปรุงแก้ไข หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงาน และกระบวนการการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดมุกดาหาร และพร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยการตรวจสอบอิสระ รวมถึงการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่าที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY