

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ๒. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มาใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๓๙๙ คน โดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบค่าที (t-test) การตรวจสอบค่าเอฟ (F-test) โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีผลต่างน้อยสำคัญน้อยสุด (Least Significant Difference: LSD) กับการวิจัยคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๗ รูป/คน ซึ่งในการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Techniques) ประกอบบริบท (Context)

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นที่สำคัญของ คุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยจะสรุปตามลำดับ ดังนี้

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มารับใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง จำนวน ๒๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๔ มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี มีจำนวน ๑๘๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙ ระดับการศึกษา ปวส / ปริญญาตรี มีจำนวน ๑๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓ อาชีพ ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน ๑๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑ และรายได้ต่อเดือน ๑๐,๐๐๐ – ๑๕,๐๐๐ บาทต่อเดือนมีจำนวน ๑๔๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๓

๕.๑.๒ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปผลและอธิบายได้ดังนี้ คือ

โดยภาพรวม พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากทุกด้าน มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๔๔ เมื่อพิจารณาเป็นหลายด้านสรุปได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๗๑ และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๗๔ และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๗๗ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๖๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๘๘ และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ๓.๕๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๖๕ และเมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๕.๑.๓ ผลการวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

ผลการวิเคราะห์ระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เพื่อนำไปสู่การตอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่เพศต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน (Sig = .๓๓๐) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันต่อ คุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่อายุต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน (Sig = .๖๒๕) จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่ระดับการศึกษาต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน (Sig = ๐.๐๐๕) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน (Sig = .๐๗๓) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่รายได้ต่อเดือนต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ไม่แตกต่างกัน (Sig = .๑๐๓) จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่รายได้ต่อเดือนต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมแตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๕.๑๔ สรุปปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์” ครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ซึ่งมีดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรมีการจัดระเบียบขั้นตอนและระยะเวลาเสร็จของงานไว้อย่างชัดเจนและที่สำคัญนั้นเจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อรับใช้บริการ

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ควรมีความตั้งใจและเอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็วและปฏิบัติต่อกับประชาชนที่มาราชการทุกคนอย่างเหมาะสมโดยพูดให้คำแนะนำด้วยคำสุภาพนุ่มนวลที่เป็นประโยชน์และเป็นกันแก่ประชาชนที่มาติดต่อรับใช้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เจ้าหน้าที่ควรมีสถานที่ ที่เหมาะสม สะดวก สมบาย อากาศถ่ายเทได้ดี สำหรับประชาชนที่มาติดต่อรับใช้บริการเช่นมีน้ำดื่ม พร้อมแก้วที่สะอาด มีห้องที่สะอาด มีห้องน้ำเพียงพอ และที่สำคัญกว่านั้น เจ้าหน้าที่คอยแนะนำช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่ประชาชนที่มาติดต่อรับใช้บริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรมีอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการแก่ประชาชนด้วยความสะดวกเป็นกันเอง ที่มาติดต่อรับใช้บริการแล้วช่วยแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าอย่างตรงไปตรงมาต่อประชาชนผู้ที่มารับใช้บริการ

ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ควรมีการปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม โดยยึดกฎระเบียบของหน่วยงานการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน และที่สำคัญนั้นหน่วยงานต้องมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอกที่มาติดต่อรับใช้บริการ

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูล การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ มีประเด็นการอภิปรายผลดังนี้

๕.๒.๑ ผลการวิจัยโดยภาพรวมทั้ง ๕ ด้าน

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วนิดา ดั่งอิน** ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสนักแกง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ประชาชนมีความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ในทุกด้าน^๑

^๑ วนิดา ดั่งอิน, “การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานพัฒนาชุมชน อำเภอสนักแกง จังหวัดเชียงใหม่”, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ** ศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐.

๕.๒.๒ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

จากผลการวิจัย ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวดี ภูวนารณรักษ์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อบริการของโรงเรียนกวดวิชา กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่” ผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงเรียนกวดวิชาพัฒนาจังหวัดเชียงใหม่ มีระดับความพึงพอใจมาก สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้านมีดังนี้ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการได้แก่ พนักงานสามารถให้บริการได้รวดเร็วและถูกต้องซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก^๒

๕.๒.๓ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มี ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ กมลมาศ ผือโย ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอป่าพุทรา จังหวัดกำแพงเพชร” ผลการวิจัย พบว่า มาตรฐานการปฏิบัติงานได้แก่ ด้านกระบวนการด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกกับคุณภาพการให้บริการประชาชนแสดงความสัมพันธ์ในระดับสูงทุกด้าน^๓

๕.๒.๔ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกันมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกข้อ แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีระดับมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำนวน ๑๘๘ คน ผลการวิจัยได้พบว่า ความพึงพอใจมากที่สุดเป็นอันดับ ๑ คือ ด้านกระบวนการ

^๒ จีรวดี ภูวนารณรักษ์, “ความพึงพอใจของนักเรียนต่อการบริการของโรงเรียนกวดวิชา กรณีศึกษาโรงเรียนกวดวิชาพัฒนาเชียงใหม่, สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๖.

^๓ กมลมาศ ผือโย, “การศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลป่าพุทรา อำเภอป่าพุทรา จังหวัดกำแพงเพชร”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. ประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย : มหาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๓.

ให้บริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ^๔

๕.๒.๕ ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรที่มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๖๖$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สยาม ธรรมชื่น ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อส่วนประกอบ การตลาดบริการของห้างหุ้นส่วนจำกัดเจ.เอส.โอ.อิเล็กทรอนิกส์ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในระดับมากที่สุดนี้ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการได้แก่การให้บริการถูกต้องตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง^๕

๕.๒.๖ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

จากผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์ ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านความเชื่อถือ รองลงมาคือด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ด้านความเข้าใจลูกค้าและด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม^๖

๕.๓ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะทั่วไป

^๔ วิชโรจน์ จิตต์ศิริ, ว่าที่ร้อยตรี ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริหารตามนโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง จังหวัดอุทัยธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, ๒๕๕๘.

^๕ สยาม ธรรมชื่น, “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่”. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๘.

^๖ ประภาส ตันติพันธุ์พิพัฒน์, “ความพึงพอใจของผู้เข้าพักต่อการบริการที่พักอาศัยรายเดือนในเครือโชคชัยอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๙.

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้ข้อสรุปและการเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้แยกเป็น ๒ ประเด็นไว้ดังนี้

๑. ประชาชนที่มารับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ทั้งหมด เห็นว่ายังไม่มากนัก แต่เนื่องจากจำนวนประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม บางส่วนมีอาชีพรับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ อยู่ห่างไกลจากการประชาสัมพันธ์ และขาดการรับข้อมูลข่าวสารจากส่วนราชการที่ตอนเกี่ยวข้อง ควรมีการจัดการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน

๒. การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับใช้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ควรนำหลักพุทธธรรมมาใช้เป็นยุทธวิธีประกอบการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อเป็นการส่งเสริม และสร้าง ศักยภาพในการบริการให้กับประชาชน ด้วยการจัดทำหลักสูตรอบรมข้าราชการให้มีความรู้ความ เข้าใจถึงหลักพุทธธรรม และแนวทางปฏิบัติหน้าที่โดยหลักพุทธธรรม โดยจัดให้มีการหมุนเวียน ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เข้ารับราชการอบรมหลักสูตรพุทธธรรม เพื่อจะได้นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ไป ในทางเดียวกัน

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยที่นำเสนอไปแล้วนั้น ผู้วิจัยมีเสนอแนะ เพื่อสร้างแนวทางแก้ไขปัญหา อุปสรรคใน ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งมีทั้งปัญหาและอุปสรรค ข้อเสนอแนะที่หลากหลายจึงได้ข้อคิดสำหรับผู้วิจัยที่ ดำเนินการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

๑. ควรมีการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ควรมีการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในรูปแบบ ขององค์กรเอกชนกับองค์กรรูปแบบขององค์กรภาครัฐ

๓. ควรศึกษาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของรัฐ เพื่อเพิ่มคุณภาพในการให้บริการ

๔. ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาวิจัยตามสถาบันการศึกษาต่าง เพื่อศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน และปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของส่วนราชการที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับ ประชาชนที่มารับใช้บริการ เป็นการพัฒนาคุณภาพบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐทุกหน่วยงาน