

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ครั้งนี้ ผู้วิจัย จะนำเสนอสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามคุณลักษณะของลูกค้า
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับมาก
2. ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ คือ กลุ่มลูกค้าเอกชน (Private) ผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ประเภทกิจการขนาดใหญ่ (รายชื่อระบุอยู่ในภาคผนวก) มีกลุ่มประชากรจำนวนทั้งหมดจำนวน 155 ราย
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิที่ใช้สัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง 112 ราย จำแนกเป็น จากการไฟฟ้าจังหวัดหนองคาย (ร้อยละ 64.52) เท่ากับ 72 ราย จากการไฟฟ้าอำเภอโพนพิสัย (ร้อยละ 12.90) เท่ากับ 15 ราย และจากการไฟฟ้าอำเภอท่าบ่อ (ร้อยละ 22.58) เท่ากับ 25 ราย จากนั้น สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการเลือกตามสะดวกจาก ลูกค้าเอกชนที่เป็นประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่รับบริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) มี 6 รายการ ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้ง 5 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่น 0.97 ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่ลูกค้าต้องการให้การไฟฟ้าปรับปรุง หรือดำเนินการให้ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ จำเป็นเร่งด่วน และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ต่อการบริการใน 5 ด้าน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open - end questionnaire)
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัย ติดต่อขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย ไปยังลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ขอหนังสือจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย แจ้งให้ลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ในสังกัดทราบ โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ทำการศึกษาสร้างขึ้น ไปแจกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยผู้ประกอบการเป็นผู้พิจารณาตัวบุคคล มอบหมายให้ลงข้อมูลในแบบสอบถาม แล้วกลับมาทำการวิเคราะห์ในภายหลัง นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ แปลผล สรุปผล และเขียน

รายงานผล โดยเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ สามารถใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

5. การวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป คือ แบบสอบถามตอนที่ 1 นำข้อมูลจากแบบสำรวจรายการ วิเคราะห์หาร้อยละ (Percentage) แบบสอบถามตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งโดยรวมและรายด้าน และทดสอบสมมติฐาน โดยจำแนกตามประเภทกิจการและการมีเครื่องสำรองไฟฉุกเฉิน ใช้ t-test และประเภทมิเตอร์ที่ใช้ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว และจำนวนพนักงานในองค์กร โดยใช้ One-way ANOVA ทั้งโดยรวมและรายด้าน แบบสอบถามตอนที่ 3 นำข้อมูลที่ได้มาเรียงลำดับตามความสำคัญ และตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด มาสังเคราะห์จัดกลุ่มความสำคัญ วิเคราะห์หาความถี่

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่า t (t - test) และค่า F - test (One - way ANOVA)

### สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สรุปได้ ดังนี้

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 112 ราย เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณา พบว่า

จำแนกตามประเภทของกิจการ ส่วนใหญ่เป็น โรงงานผลิตสินค้า และอื่นๆ จำนวน 79 ราย (ร้อยละ 70.54) และ ให้บริการ จำนวน 33 ราย (ร้อยละ 29.46)

จำแนกตามประเภทมิเตอร์ที่ใช้ จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นประเภท TOU จำนวน 65 ราย (ร้อยละ 58.04) ประเภท Demand จำนวน 42 ราย (ร้อยละ 37.50) และ ประเภท TOD จำนวน 5 ราย (ร้อยละ 4.46)

จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 100,000 บาท ลงไป จำนวน 51 ราย (ร้อยละ 45.53) อยู่ในช่วง 100,000 – 200,000 บาท จำนวน 30 ราย (ร้อยละ 26.79) อยู่ในช่วง 200,001 – 300,000 บาท จำนวน 11 ราย (ร้อยละ 9.82) อยู่ในช่วง 300,001 – 400,000 บาท จำนวน 9 ราย (ร้อยละ 8.04) อยู่ในช่วง 400,001 – 500,000 บาท จำนวน 8 ราย (ร้อยละ 7.14) และอยู่ในช่วง 500,000 บาท ขึ้นไปจำนวน 3 ราย (ร้อยละ 2.68)

จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10 – 20 ปี จำนวน 55 ราย (ร้อยละ 49.11) อยู่ในช่วงน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 29 ราย (ร้อยละ 25.89) อยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 21 ราย (ร้อยละ 18.75) และอยู่ในช่วงมากกว่า 30 ปี จำนวน 7 ราย (ร้อยละ 6.25)

จำแนกตามจำนวนพนักงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20 – 40 คน จำนวน 43 ราย (ร้อยละ 38.39) อยู่ในช่วงน้อยกว่า 20 คน จำนวน 34 ราย (ร้อยละ 30.36) อยู่ในช่วง มากกว่า 60 คน จำนวน 20 ราย (ร้อยละ 17.86) และ อยู่ในช่วง 41 – 60 คน จำนวน 15 ราย (ร้อยละ 13.39)

จำแนกตามมีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน ส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน จำนวน 87 ราย (ร้อยละ 77.68) และมีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน จำนวน 25 ราย (ร้อยละ 22.32)

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย สรุปได้ดังนี้ คือ

ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการหลังการขาย ด้านเทคนิค และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ด้านการบริการก่อนการขาย

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย สรุปได้ดังนี้

ลูกค้าประเภทให้บริการและโรงงานผลิตสินค้าและอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าจำแนกตามการมีเครื่องสำรองไฟฟ้าและไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้าน คือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าเอกชนที่มีเครื่องสำรอง

ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายมากกว่าลูกค้าเอกชนที่ไม่มีเครื่องสำรวจ ไฟฟ้า ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทมิเตอร์ที่ใช้ ทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขายด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนทั้งโดยรวม และรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขายด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเทคนิคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามานี้แล้ว ทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขายด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามจำนวนพนักงาน ทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขายด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน

**4. ผลการศึกษาความต้องการของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่เพื่อให้มีการปรับปรุงการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย สรุปได้ดังนี้**

ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายของลูกค้าเรียงลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 คุณภาพการจ่ายไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ ไฟดับบ่อย ไฟตกบ่อยและสายไฟขาด

ลำดับที่ 2 การแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ การแจ้งเหตุขัดข้องไม่ค่อยมีคนรับแจ้ง และการแก้ไขล่าช้า

ลำดับที่ 3 บำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ การบำรุงรักษาไม่ทั่วถึง ขาดบุคลากรในการบำรุงรักษา และการตัดคั้นไม้ควรมีการปฏิบัติเสมอ

ลำดับที่ 4 การจดหน่วย / เก็บเงิน โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ออกเก็บเงินล่าช้า และการจ่ายเงินน่าจะมีการผ่อนชำระได้

ลำดับที่ 5 การแจ้งการดับไฟล่งหน้า โดยเคมทราบล่งหน้า 1 วัน 2 วัน 3 วัน และ 4 วัน ต้องการทราบล่งหน้าอย่างน้อย 7 วัน 8 วัน 3 วัน และ 2 วัน

ลำดับที่ 6 การตอบข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ การตอบปัญหาไม่ชัดเจน

ลำดับที่ 7 อื่น ๆ ได้แก่ การตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ การดำเนินการช้า

5. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ต่อการบริการใน 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ต่อการบริการใน 5 ด้าน ได้ดังนี้

ด้านเทคนิค ปัญหาที่พบ ได้แก่ ไฟดับบ่อย การดับไฟเพื่อดำเนินการซ่อมแซม การแจ้งล่งหน้าช้าเกินไป และดับเป็นเวลานาน ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีช่างมาดูแลรักษาให้มากกว่านี้ ควรมีการออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ ควรดำเนินการให้เร็วขึ้น การแจ้งการซ่อมไฟฟ้าควรมีการแจ้งให้เร็วขึ้น และ ควรจัดทีมซ่อมเป็น 2 ทีม

ด้านการบริการก่อนการขาย ปัญหาที่พบ ได้แก่ ไม่ทราบข้อมูลในการติดต่อ และการแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนและรวดเร็ว

ด้านบริการหลังการขาย ปัญหาที่พบ ได้แก่ ได้รับความรู้ไม่ชัดเจน ไม่ทราบข้อมูล การออกสำรวจมิเตอร์ชำรุดยังล่าช้า และไม่มีการให้ความรู้ในการบำรุงรักษา ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนและรวดเร็วขึ้น และ ควรมีการแนะนำ ให้คำปรึกษาให้มากขึ้น

ด้านการบริการทั่วไป ปัญหาที่พบ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาดังกล่าว ไม่ค่อยมีคนรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และเจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีการเพิ่มจำนวนช่าง ควรมีพนักงานรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชม ควรมีการทำงานให้เร็วขึ้น

ด้านการบริการที่การไฟฟ้าให้การรับประกัน ปัญหาที่พบ ได้แก่ การติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา การปฏิบัติการรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้ามาก และการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรเร่งดำเนินการให้ทันเวลาและควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากร

## อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้านอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ครั้งนี้ ผู้วิจัย พบว่า มีประเด็นน่าสนใจ และควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้านอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการหลังการขาย ด้านเทคนิค และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการก่อนการขาย ตามลำดับ ผลจากการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของคณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2544: 83) ได้รายงานผลการศึกษา การประเมินผลคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (มกราคม 2544) ในภาพรวมทั้งประเทศ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับระหว่างพอใจปานกลาง กับพอใจค่อนข้างสูง เหตุที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานจากทั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 โดยเน้นในเรื่องการให้บริการเป็นอันดับแรก เพราะการบริการเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง และในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization) นอกจากนั้นในช่วงที่ผู้วิจัยได้ทำวิจัยเป็นช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลงระบบหลาย ๆ อย่างภายใน

เนื่องจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับผลกระทบโดยตรง จึงทำให้มีการพัฒนาการทำงานทั้งระบบเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ โดยทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจดังนี้ โฆษ “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพระบบไฟฟ้าและการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า”

นอกจากนั้นจากการศึกษาความพึงพอใจครั้งนี้เป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มดังกล่าว มีหน่วยการใช้ไฟปีละประมาณ 4,500 ล้านหน่วย คิดเป็นค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยปีละ 10,000 ล้านบาท เป็นกลุ่มรายได้หลักที่ทำกำไรจำนวนมากให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงทำให้การบริการอาจจะพิเศษกว่ากลุ่มลูกค้าอื่นๆ จึงทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย เปรียบเทียบตามลักษณะของลูกค้า

ลูกค้าเอกชนที่มีเครื่องสำรองไฟฟ้าและไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวม และรายด้านทุก แດกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง โดยลูกค้าเอกชนที่มีเครื่องสำรองไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายมากกว่าลูกค้าเอกชนที่ไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่ากลุ่มลูกค้าที่มีเครื่องสำรองไฟ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องไฟฟ้า ไม่ว่าจะได้รับการแจ้งเตือนจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย หรือ ไม่ได้รับแจ้งกลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ ก็ยังมีเวลาในการเตรียมตัว แต่กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีเครื่องสำรองไฟ ไม่สามารถที่จะเตรียมตัวสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่ได้รับแจ้งเตือน ซึ่งทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าบางชนิดอาจเกิดความเสียหายได้ จึงทำให้กลุ่มลูกค้า 2 กลุ่มนี้มีความคิดแตกต่างกัน นอกจากนี้กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่นนั้นมีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มได้รับการบริการในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยเสมอภาคกันที่สอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคของ อดัมส์ (J.Stacey Adams. 1963: 422-436 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ.2522: 393-396) ว่ากลุ่มลูกค้าจะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้น เมื่อเรารับรู้อัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเรา เท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานเดียวกัน และสอดคล้องกับแนวคิดในด้านการให้บริการ กุลธน ธนาพงศธร (2542; 303-304) ได้



กล่าวถึงแนวคิดในด้านการให้บริการไว้ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเสมอภาคบริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ด้านความประหยัด และด้านความสะดวก

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ควรจัดอบรมหรือให้ข้อมูลว่าค้ำวยการหลักเกณฑ์การขอใช้ไฟฟ้า เพื่อให้ความรู้ให้แก่ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ก่อนที่จะใช้ไฟฟ้า

1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการก่อนการใช้ไฟฟ้า เพื่อสร้างความเข้าใจโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริการกิจการขนาดใหญ่ให้ทั่วถึง

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย

2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐบาล ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย