

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา และเพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัยได้สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ในการวิจัยครั้งนี้ ตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผลการวิจัย
7. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ที่ได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยทำการเปิดอ่านรายชื่อจากสมุดรายชื่อผู้มาใช้บริการตั้งแต่เลขที่ 1 เป็นต้นไป โดยเลือกเอารายชื่อที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ระบุให้ครบตามจำนวนทุกกลุ่มประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา มาเป็นกลุ่มตัวอย่าง

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม ทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ซึ่งถามเกี่ยวกับประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่างๆ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-Ended)

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. ส่งหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถาม และซองสำหรับใส่แบบสอบถามคืนผู้วิจัย ไปยังผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
3. รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วนำไปดำเนินการขั้นตอนการวิจัยต่อไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำมาจัดหมวดหมู่ และบันทึกคะแนนแต่ละข้อแต่ละคน ในแบบรหัส หลังจากนั้นจะนำไปวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งประกอบด้วยสถิติที่ใช้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ระดับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 5 ระดับ ของบุญชม ศรีสะอาด

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา ใช้การวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามตัวแปรทั้ง 3 ด้าน คือ ประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา โดยด้านประเภทการใช้ไฟฟ้า ใช้สถิติ วิเคราะห์ คือ  $t$ -test ส่วนอาชีพ และระดับการศึกษา ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้การทดสอบด้วยวิธี Scheffe

4. การวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดกาฬสินธุ์ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา การหาความหมาย สรุปประเด็น และแจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอโดยการพรรณนาความ

### สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย การศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา จำนวน 384 คน พบว่า

ประเภทการใช้ไฟฟ้า พบว่า บ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก และบ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ มีจำนวนเท่ากัน คือ 192 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

อาชีพ พบว่า มีอาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรกรรม และรับจ้าง ซึ่งมีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่ากันทุกอาชีพ รวมทั้งสิ้น จำนวน 384 คน

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา สูงกว่า จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมาได้แก่ ประถมศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 เท่ากัน ส่วนระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป หรือเทียบเท่า จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในประเภทการใช้ไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็นบ้านที่อาศัยขนาดเล็ก และบ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ รวมทั้งอาชีพการทำงานของ

ผู้ใช้บริการจะมีจำนวนเท่าๆ กัน และในส่วนของการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.33

## 2. ระดับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ ) ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.45$ ) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ( $\bar{x} = 3.34$ ) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.33$ ) ด้านการบริการ ( $\bar{x} = 3.32$ ) ด้านราคา ( $\bar{x} = 3.28$ ) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{x} = 3.14$ ) อยู่ในระดับปานกลาง

## 3. เปรียบเทียบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน  
เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัด  
กาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการ  
ไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและในทุกด้าน ได้แก่  
ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ  
ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน  
เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
ภายใน เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความแตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในด้านการบริการ  
ด้านราคา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่าง  
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อม  
ทางกายภาพไม่มีความแตกต่างกัน

3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในทุกด้านได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

4.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านลักษณะการให้บริการที่ต้องการเพิ่ม ได้รับคำตอบทั้งสิ้น 819 คำตอบ ส่วนใหญ่ คือ มีจุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลายๆ จุด คิดเป็นความถี่ 320 คำตอบ รองลงมาคือ ควรมาตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบไฟฟ้าและอื่นๆ เป็นประจำทุกปี คิดเป็นความถี่ 254 คำตอบ และมีสถานบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าเพิ่ม คิดเป็นความถี่ 104 คำตอบ ตามลำดับ

4.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้า ได้รับคำตอบทั้งสิ้น 971 คำตอบ ส่วนใหญ่ คือ ควรมีระบบป้องกันไฟฟ้าดับขณะมีฝนตกฟ้าคะนอง คิดเป็นความถี่ 320 คำตอบ รองลงมาคือ ควรมีการดับไฟน้อยลง คิดเป็นความถี่ 269 คำตอบ และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า คิดเป็นความถี่ 190 คำตอบ ตามลำดับ

4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านการบริการจดหน่วยและเก็บเงิน ได้รับคำตอบทั้งสิ้น 638 คำตอบ ส่วนใหญ่ คือ ชำระเงินผ่านธนาคารได้ทุกสาขาโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นความถี่ 332 คำตอบ รองลงมาคือ พนักงาน กฟภ. ดำเนินการเอง คิดเป็นความถี่ 217 คำตอบ และให้เอกชนดำเนินการแทนทั้งหมด คิดเป็นความถี่ 89 คำตอบ

4.4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้า ได้รับคำตอบทั้งสิ้น 525 คำตอบ

ส่วนใหญ่ คือ คัดค่ากระแสไฟฟ้าเป็นอัตราค่าไฟฟ้าเดียวกัน คิดเป็นความถี่ 257 คำตอบ รองลงมา คือ ควรรยกเลิกค่าคี่มานด์ หรือเอฟที (FT) คิดเป็นความถี่ 167 คำตอบ และปรับอัตราค่ากระแสไฟฟ้า ให้เป็นอัตราลอยตัวตามสภาวะเศรษฐกิจ คิดเป็นความถี่ 101 คำตอบ

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิจัย สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป บรรยายคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นั้น จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลถึงระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จะใช้จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการทดสอบเปรียบเทียบระดับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมี 3 ตัวแปร คือ ตัวแปรแรก ได้แก่ ประเภทการใช้ไฟฟ้า ระหว่างบ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก และบ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ ใช้การวิเคราะห์แบบ  $t$ -test ส่วนตัวแปรที่ 2,3 ได้แก่อาชีพ และระดับการศึกษา จะใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) หากมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเกินกว่าที่ระดับ .05 ผู้วิจัย จะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ (Scheffe) วิเคราะห์เนื้อหา และเรียงลำดับความถี่ในแต่ละประเด็น

ในส่วนของการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในประเภทการใช้ไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็นบ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก และบ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ รวมทั้งอาชีพการทำงานของผู้ใช้บริการจะมีจำนวนเท่าๆ กัน และระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.33

2. ระดับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ทราบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจต่อระดับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ ) ส่วนด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.45$ ) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ( $\bar{x} = 3.34$ ) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ

( $\bar{x} = 3.33$ ) ด้านการบริการ ( $\bar{x} = 3.32$ ) ด้านราคา ( $\bar{x} = 3.28$ ) และ ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\bar{x} = 3.14$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ นั้นได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ภารกิจสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบนั้น ก็คือต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการส่งเสริมมาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ และมุ่งมั่นที่จะให้บริการด้าน ไฟฟ้าที่เพียงพอกับความต้องการ และเชื่อถือได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาทร ฉายมุกดา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ปี 2544 ผลการวิจัยพบว่า การใช้บริการของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีในเขตเทศบาลนครอุดรธานี มีระดับปานกลาง

3. เปรียบเทียบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา

ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ทำให้มีความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้บริการของการไฟฟ้าแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของปภาวิ ใจเจริญทรัพย์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้ธุรกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 พบว่า ลูกค้ำที่มีอายุต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทกิจการต่างกัน และขนาดหม้อแปลงไฟฟ้าต่างกัน ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

4.1 เกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านลักษณะการให้บริการที่ต้องการเพิ่ม ซึ่งคำตอบ ส่วนใหญ่ คือ ควรมี ชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลายๆ ชุด รองลงมาคือ ควรมาตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบ ไฟฟ้าและอื่นๆ เป็นประจำทุกปี และควรมีสถานบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าเพิ่ม ตามลำดับ ซึ่งจากการที่ได้รับข้อเสนอแนะดังกล่าว เป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการความสะดวก รวดเร็ว ต้องการความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า และมีทางเลือกในการชำระเงินหลายๆ ช่องทาง

4.2 เกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งคำตอบ ส่วนใหญ่ คือ ควรมีระบบป้องกัน ไฟฟ้าดับขณะมีฝนตกฟ้าคะนอง รองลงมาคือควรมีการดับไฟน้อยลง และเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ในการแจ้งดับกระแสไฟฟ้าล่วงหน้า ตามลำดับ ซึ่งจากการที่ได้รับข้อเสนอแนะดังกล่าว เป็น เพราะเพราะว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ ความมั่นคงในการใช้กระแสไฟฟ้าและกำหนดเวลาในการ ดับ กระแส ไฟฟ้า ที่แน่นอน

4.3 เกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านการบริการจดหน่วยและเก็บเงิน ซึ่ง คำตอบ ส่วนใหญ่ คือ ควรชำระ เงินผ่านธนาคาร ได้ทุกสาขาโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม รองลงมาคือ พนักงาน กฟภ. ดำเนินการ เอง และให้เอกชนดำเนินการแทนทั้งหมด ซึ่งจากการที่ได้รับข้อเสนอแนะดังกล่าว เป็น เพราะเพราะว่า ผู้ใช้บริการส่วนมาก มีความต้องการให้ ยกเว้นค่าบริการ ค่าธรรมเนียม ทูกรธนาคาร แต่หากเป็นไปได้ ยังต้องการให้ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานของ กฟภ.เองเป็นผู้ดำเนินการจด หน่วยและเก็บเงินเอง แต่ก็มีจำนวนผู้ให้บริการส่วนน้อย ที่ต้องการให้เอกชนดำเนินการแทน ทั้งหมด

4.3 เกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้า ซึ่งคำตอบส่วนใหญ่ คือ คิดค่ากระแสไฟฟ้า เป็นอัตราค่าไฟฟ้าเดียวกัน รองลงมาคือ ควรยกเลิกค่าดีมานด์ หรือค่าเอฟที (FT) และปรับ อัตราค่ากระแสไฟฟ้า ให้เป็นอัตราลอยตัวตามสภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งจากการที่ได้รับข้อเสนอแนะ ดังกล่าว เป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ต้องการให้ กฟภ.คิดค่ากระแสไฟฟ้าในราคาเดียวกัน ทั่วประเทศ และยังต้องการให้ กฟภ. ยกเลิกค่าดีมานด์หรือค่าเอฟที (FT) หันมาใช้ราคาค่ากระแส ไฟฟ้าเป็นแบบอัตราลอยตัวตามสภาวะเศรษฐกิจ หรือกลไกของตลาด



## ข้อเสนอแนะในการวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้ คือ

- 1.1 จะนำผลการวิจัยไปจัดทำเป็นแผนกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อการพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 1.2 จะดำเนินการปรับปรุงการทำงาน และมีการประยุกต์ให้มีการพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพและสามารถเสริมสร้างองค์กรให้ทัดเทียมกับองค์กร ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอื่นๆ ได้
- 1.3 มีการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น แนวทาง การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อนำความรู้ใหม่ๆ มาพัฒนางานในหน้าที่ และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 ควรศึกษาสภาพและปัญหาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และอำเภออื่นๆ
- 2.2 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
- 2.3 ศึกษาปัญหา อุปสรรคความล่าช้า ในขั้นตอนระเบียบข้อปฏิบัติ ในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และ การไฟฟ้าอื่น ในสังกัด
- 2.4 ศึกษาความพร้อมในการบริการ ให้มีการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านทางธนาคาร โดยไม่มีการเสียดำธรรมเนียม
- 2.5 ศึกษาปัญหาในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ และหน่วยงานราชการอื่นๆ ในจังหวัดกาฬสินธุ์
- 2.6 ศึกษาข้อดี-ข้อเสียในการจัดตั้งชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หลากๆ ชุดพร้อมกัน