

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คนและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้าในเขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา มีอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยดั่งเศษ 20,001 บาทขึ้นไป มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 - 1,000 บาท
2. ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง สรุปว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง
3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน สรุปว่า 1) เพศของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างทันเวลาแตกต่างกัน 2) อายุของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน 3) ระดับการศึกษาของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองทุกด้านไม่แตกต่างกัน 4) อาชีพของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

อ้างทอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแตกต่างกัน 5) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกัน และ 6) ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. จากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง มีประเด็นที่น่าสนใจซึ่งผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลดังนี้

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากเมื่อผู้ใช้ไฟฟ้ามาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองในเรื่องต่าง ๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การชำระค่ากระแสไฟฟ้า การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น ต้องปฏิบัติตามลำดับก่อนหลังตามคิวซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีนโยบายให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ พนักงานเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงมีความเต็มใจในการให้บริการและเอาใจใส่ ให้บริการกับลูกค้าทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คำรงค์ศักดิ์ ตันรัตนกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรมไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ของกระแสไฟฟ้าที่จ่ายให้ความรวดเร็วในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ให้บริการ ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม ในการรับบริการจากการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ การไม่ได้รับแจ้งข่าวสาร ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมในการรับบริการแพง กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการขอใช้กระแสไฟฟ้าแล้วได้ใช้ กระแสไฟฟ้าล่าช้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวมานี้พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามี ปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่พบว่าอยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาพนักงานบริการไม่สุภาพ ซึ่งหมายความว่าผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่ถือเอาถือเราและควรให้การบริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ใครมาก่อนควรได้รับบริการก่อน เป็นต้น

1.2 ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองด้านการ

ให้บริการอย่างทันเวลาโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากในแต่ละวันมีผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองค่อนข้างมากในบางเวลาจึงทำให้ไม่สามารถบริการลูกค้าได้ทันตามที่ลูกค้าต้องการแม้ว่าพนักงานจะให้การบริการอย่างเต็มใจก็ตามประกอบกับการให้บริการยึดหลักการให้บริการตามลำดับก่อนหลังซึ่งไม่สามารถทราบถึงความจำเป็นหรือความรีบเร่งในการมาใช้บริการของลูกค้าบางคน ดังนั้น ลูกค้าดังกล่าวที่มาใช้บริการจึงมีความรู้สึกว่าพนักงานบริการชักช้า ต้องคอยนานไม่คุ้มค่าที่มานั่งรอคอยการให้บริการโดยไม่ทราบว่างานที่มาขอรับบริการดังกล่าวพนักงานจะใช้เวลานานเท่าใดในการบริการลูกค้าในแต่ละราย เมื่อต้องรอเป็นระยะเวลาอันนานจึงเกิดความรู้สึกไม่พอใจแม้ว่าพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคฯ จะพยายามให้บริการอย่างรวดเร็วแล้วก็ตาม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ คลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544 : 32) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการไว้ว่า เป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้แต่ได้ผลลัพธ์ได้จากความพอใจ และความรู้สึกคุณค่าที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการ ดังนั้นการให้บริการจึงมีลักษณะงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งผู้ให้บริการต้องเน้นการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร และต้องการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และต้องมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างทันเวลาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเนื่องมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองเป็นหน่วยงานแบบราชการที่ส่วนใหญ่จะมีงบประมาณค่อนข้างจำกัดและมีระเบียบการขอใช้งบประมาณในขั้นตอนต่าง ๆ ค่อนข้างมาก ทำให้ผู้ใช้งบประมาณที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการขออนุมัติเพื่อการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้ภายในขอบเขตที่ค่อนข้างจำกัด โดยเฉพาะ หากส่วนของงบประมาณกับราคาของวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ สูงกว่างบประมาณที่ได้รับการจัดสรรก็ไม่สามารถรับได้จึงก่อให้เกิดความขัดสนเรื่องอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้หนัง เครื่องทำน้ำเย็นสำหรับลูกค้า มุมอ่านหนังสือ ประชาสัมพันธ์ และห้องสุขาซึ่งหรือมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการส่งผลให้ความสามารถในการบริการของพนักงานและการยอมรับในคุณภาพของการให้บริการจากเหตุผลที่การไฟฟ้าส่วนภูมิกามีโครงสร้างที่ใหญ่ เมื่อจะทำอะไรมักจะชักช้าเพราะมีขั้นตอนมาก ซึ่งไม่เหมือนกับระบบของบริษัทเอกชนในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการดังกล่าวจึงมีวัสดุอุปกรณ์น้อยและมีจำนวนจำกัดความคิดเห็นส่วนใหญ่จึงอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่า

กล่าวเป็นแนวคิดซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ณัฐวุฒิ เจตนา (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงร้อยละ 55.50 เป็นชายร้อยละ 44.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 13.50 และต่ำสุดสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3 สถานภาพสมรสตอบแบบสอบถามมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้โดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 บาท ความพึงพอใจโดยภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ในระดับ “ปานกลาง” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ที่บ้านพักหรือที่สำนักงาน เป็นบริการที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับการให้บริการด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ความต้องการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน พบว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่ต้องการใช้โทรศัพท์ที่บ้านพักหรือที่สำนักงาน โทรทางไกลและโทรภายในท้องถิ่นสูงกว่าโทรศัพท์สาธารณะ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการให้บริการในบางเรื่อง เช่น การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องของลูกค้าย่อยในช่วงเวลาคาบเกี่ยวกับการพักกลางวันของพนักงาน แม้ว่าจะได้ทำการแก้ไขให้ลูกค้าแล้วแต่ยังไม่แล้วเสร็จเนื่องจากคิดเวลาพักเที่ยงทำให้พนักงานต้องหยุดพักการซ่อมชั่วคราวระยะเวลาหนึ่งก่อนจะดำเนินการต่อไป ซึ่งงานส่วนใหญ่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมักจะเกี่ยวข้องกับการขัดข้องของกระแสไฟฟ้า นอกจากนี้ การซ่อมบางส่วนขาดอุปกรณ์ที่จะใช้ในการซ่อม รวมทั้งพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานและพนักงานบางคนขาดความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาทำให้ไม่สามารถนำเอาความรู้ใหม่ที่มีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันเหตุการณ์ ส่งผลต่อความสามารถในการนำจ่ายไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง และขณะเดียวกันการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีลักษณะเป็นสินค้าที่ขายบริการ คือ ขายกระแสไฟฟ้าและการให้บริการหลังการขายรวมทั้งงานบริการธุรกิจเสริมงานบริการขอใช้ไฟฟ้าอื่นๆ เป็นต้น เมื่อไม่สามารถให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) จึงมีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการให้กับผู้รับบริการโดยมีองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างทันเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่องและ 5) การ

ให้บริการอย่างก้าวหน้าและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ บัญชา อึ้งสกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพความสำเร็จของงานในการแก้ไขปัญหา ผลการศึกษา พบว่า ความสำเร็จของงานเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้สามารถเลือกในการแก้ปัญหาได้จากทางเลือกหลาย ๆ ทาง โดยการประเมินทางเลือก จะทำให้สามารถระบุหรือกำหนดทางเลือกที่จะทำการพัฒนาได้ ดังนั้นผู้บริหารการศึกษาต้องมีการตัดสินใจในทุกระดับทั้งในด้านการวางแผน หรือการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าโดยใช้กระบวนการแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นและจริงจัง

1.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากความเจริญทางด้านเทคโนโลยีที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เพื่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพหรือสร้างความสะดวกรวดเร็วกว่าเดิม ในปัจจุบันส่งผลให้การไฟฟ้าฯ ดำเนินการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์บางอย่างด้วยงบประมาณค่อนข้างสูง ทำให้ไม่ครอบคลุมต่อวัสดุอุปกรณ์ที่จัดหามาได้ตามข้อจำกัดของงบประมาณ ทำให้มีวัสดุอุปกรณ์ไม่ทั่วถึงต่อการใช้ทุกพื้นที่ ประกอบกับเครื่องมือเครื่องใช้บางอย่างมีข้อจำกัดในการใช้ เช่น บางพื้นที่ ที่มีสภาพภูมิประเทศที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้ เช่น พื้นที่ ๆ เป็นภูเขา หรือ ทะเล จะมีข้อจำกัดต่อการใช้เครื่องมือที่ใช้ในการส่งการให้จ่ายไฟแบบอัตโนมัติไม่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้ตามการสั่งการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้สัญญาณระบบเครือข่ายได้เนื่องจากมีการบดบังและระยะทางที่ไกลทำให้ไม่สามารถใช้เครื่องมือการจ่ายไฟฟ้าแบบอัตโนมัติได้ ส่งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าคิดว่าอุปกรณ์ที่การไฟฟ้าฯ นำมาใช้เพื่อให้บริการขาดความทันสมัย เช่น ระบบการจ่ายไฟแบบเก่าใช้คนดำเนินการโดยการวิ่งรถยนต์ออกไปดำเนินการการจ่ายไฟโดยใช้อุปกรณ์ตัดตอนแบบเดิม หรือพนักงานบางคนความรู้ความชำนาญของพนักงาน เนื่องจากพนักงานยังไม่ผ่านการอบรมแต่ต้องถูกใช้งานทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ แม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการสั่งการจ่ายไฟฟ้าเป็นแบบอัตโนมัติ ตลอดจนนำอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ในบางพื้นที่แต่อาจไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ให้บริการได้ทั้งหมด จึงมีผลต่อระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการอยู่ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ ซาลีนิก และคณะ (ชุมศักดิ์ ชุมนุม. 2541 : 81; อ้างอิงจาก Zaleanick and others. 1958. **Motivation Productivity and Satisfaction of Workers.** p.98) ทฤษฎีองค์การ (Organization theory) และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ตติยา ม่วงมิ่งสุข (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการกรมการแพทย์ทหารเรือ ผลการศึกษา พบว่า 1) ข้าราชการกรมการแพทย์ทหารเรือมีความพึงพอใจในการทำงาน

ของข้าราชการกรมการแพทย์ทหารเรือโดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการยอมรับนับถืออยู่ในอันดับที่ 1 และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง อยู่ในอันดับสุดท้าย 2) ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการกรมการแพทย์ทหารเรือโดยภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านผลการปฏิบัติงานอยู่ในอันดับที่ 1 และด้านความสามารถพิเศษอยู่ในอันดับสุดท้าย และ 3) ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมการแพทย์ทหารเรือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ประเด็นสำคัญของการวิจัยในครั้งนี้ คือ การอธิบายความสัมพันธ์ของทัศนคติที่มีความพึงพอใจของลูกค้า เนื่องจากทัศนคติเป็นความรู้สึกของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นได้ก่อนที่จะได้รับบริการหรือเกิดขึ้นได้ไม่ว่าจะได้รับบริการหรือไม่ แต่ความพึงพอใจในที่นี้จะเป็นการวัดความพึงพอใจหลังจากได้ใช้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ

2. จากผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วแตกต่างกัน เป็นเพราะผู้ใช้ไฟฟ้าเพศชายจะมีอารมณ์และความรู้สึกไม่พอใจมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าเพศหญิงซึ่งจะเก็บอารมณ์และความรู้สึกได้ดีกว่า

2.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแตกต่างกันเป็นเพราะผู้ใช้ไฟฟ้าวัยรุ่นเป็นคนรุ่นใหม่คิดด้วยทำด้วยตัดสินใจไว้มาก่อนมีความอดทนเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุสูงซึ่งจะมีความอดทนมากกว่าในการรอคอย

2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน เป็นเพราะผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุน้อยคิดว่าไฟฟ้ามีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่น้อย แต่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุมากคิดว่าไฟฟ้าเป็นหน่วยงานแบบราชการมีขั้นตอนมากจะจัดซื้อจัดทำอะไรแต่ละครั้งจะยาก

2.4 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอไม่แตกต่างกัน เป็นเพราะการศึกษาดมศึกษากับการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.5 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแตกต่างกันอาชีพรับจ้างทั่วไปคิดว่าได้รับการบริการด้อยกว่าเหตุเพราะเสียค่านี้น้อยกว่าส่วนผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มผู้มีอาชีพประกอบธุรกิจหรือกลุ่มราชการอาจคิดว่าต้องได้รับการบริการที่พิเศษกว่า

2.6 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แตกต่างกันผู้ใช้ไฟฟ้าที่เสียค่านี้น้อยกว่า 500 บาท คิดว่าเวลาไฟฟ้าดับแจ้งไปที่ไฟฟ้าทางการไฟฟ้าจะไปแก้ไขผู้ใช้ไฟฟ้าที่เสียค่านี้น้อยกว่า 501 บาทขึ้นไป เป็นการบริการแบบต่อเนื่องไม่พักกลางวันถ้าทำงานยังไม่แล้วเสร็จก็จะทำต่อจนเสร็จจึงจะสามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีประเด็นและข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการงานในด้านต่าง ๆ ให้ตรงกับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองที่มาใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองให้มีศักยภาพและเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร โดยมีข้อเสนอแนะและการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลที่ได้การวิจัยในครั้งนี้

ผู้บริหารฯ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ควรจัดให้มีนโยบายและปรับปรุงการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.1 เพิ่มช่องทางในการให้บริการแบบช่องทางด่วน โดยจัดพนักงานเสริมในช่วงระยะเวลาที่เร่งรีบ หรือ บางช่วงระยะเวลาที่คาดว่าจะมีผู้มาใช้บริการด้านต่าง ๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การชำระค่ากระแสไฟฟ้า การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นจำนวนมาก โดยพิจารณาจากจำนวนบัตรคิวที่แจกให้ผู้มารับบริการ และสถิติของจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละวันเพื่อนำมาใช้วางแผนหรือกำหนดวิธีให้บริการที่สนองต่อความต้องการด้านความเสมอภาคแก่ลูกค้า

1.2 จัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานและทักษะในสาขาที่พนักงานต้องปฏิบัติเพื่อให้การบริการตามความต้องการหรือปัญหาของลูกค้าได้ทันเวลา เช่น จัดพนักงานประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้นเป็นต้น โดยพิจารณาจากระยะเวลาในการให้บริการลูกค้าต่อกันในแต่ละวันหรือช่วงเวลาเพื่อเพิ่มศักยภาพการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.3 จัดสรรงบประมาณการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น แก้อินั่ง เครื่องทำน้ำเย็น เพื่อให้การจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ดังกล่าวมีความรวดเร็วและทันกับเหตุการณ์ โดยพิจารณาจากความจำเป็นเร่งด่วน หรือเหตุฉุกเฉินที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถจัดซื้ออุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงานรวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการให้บริการของการไฟฟ้าฯ ส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้น

1.4 จัดชุดพนักงานสับเปลี่ยนหรือเสริมในช่วงเวลาพักกลางวันหรือจัดเวรพนักงาน เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าหลังจากเลิกงาน เพื่อให้มีบริการแก่ลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง โดยพิจารณาจากจำนวนพนักงานในช่วงเวลาพักกลางวันกับความต่อเนื่องในการให้บริการแบบไม่หยุดพัก (Non – stop services) ให้มีการจัดพนักงานเสริมในช่วงเวลา 11.00 น. และช่วง 12.00-13.00 น. เพื่อให้การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เช่น กรณีการเกิดไฟฟ้าขัดข้องที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไขโดยทันทีและรวดเร็ว เพื่อให้สามารถนำจ่ายไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่อง อันเป็นศักยภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องของหน่วยงาน

1.5 จัดหาหรือจัดซื้อโปรแกรมการจ่ายกระแสไฟฟ้าที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการจัดให้พนักงานที่เกี่ยวข้องไปฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานในต่างประเทศ โดยพิจารณาจากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านการไฟฟ้าและความจำเป็นในการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีที่ใช้ในการให้บริการลูกค้า

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ด้วยหรือในหน่วยงานอื่นด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เพิ่มขึ้นและสามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อหาจุดบกพร่องได้

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

2.3 การนำเอานวัตกรรมใหม่ ๆ จากการคิดค้นกิจกรรม QC ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้งานให้เหมาะสมในด้านต่าง ๆ เช่น พลังงานทดแทนพลังงานจากแสงแดดพลังงานจากลม เป็นต้น

2.4 การนำเอาผลการวิจัยครั้งนี้ มาบริหารการจัดการกับความเสี่ยงในองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

2.5 ศึกษาการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานที่ใช้ประจำสำนักงานให้เพียงพอกับการบริการลูกค้า