

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ข้อมูลการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า และความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนก บริการลูกค้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า และข้อมูลการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 257 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ผลทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟและค่าแอลเอสดี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของ แผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี มีสถานภาพ สมรส มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

2. ข้อมูลการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่ ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็น บุคคลธรรมดา ผู้ใช้ไฟฟ้า มาขอใช้บริการเอง มีการยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า 6 ปีขึ้นไป ประเภทการขอใช้บริการ คือ การขอ ติดตั้งมิเตอร์ และขนาดของมิเตอร์ที่ขอใช้ไฟฟ้า มีมิเตอร์ขนาด 5 แอมป์

3. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการ ขึ้นตอนการให้บริการ โดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก และด้าน ทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม โดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของ แผนกบริการลูกค้า จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน

4.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกันส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน

4.4 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านการอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

4.5 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกันส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

4.6 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า จำแนกตามข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

5.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพของผู้มาขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน

5.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มียื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าครั้งสุดท้ายเมื่อใดต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกัน

5.4 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน

5.5 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ที่ของไฟฟ้าต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่ ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นบุคคลธรรมดา ผู้ใช้ไฟฟ้ามาขอใช้บริการเอง มีการยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า 6 ปี ขึ้นไป ประเภทการขอใช้บริการ คือการขอติดตั้งมิเตอร์ และขนาดของมิเตอร์ที่ขอใช้ไฟฟ้า มีมิเตอร์ขนาด 5 แอมป์ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการเป็นบุคคลธรรมดาหรือชาวบ้านที่มีบ้านเรือนอยู่บริเวณนั้นและมาติดต่อขอใช้บริการเองและเป็นคนพื้นที่ที่มีการตั้งรกรากอยู่มานาน โดยได้มาติดต่อยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้ามานานแล้วและมีขนาดมิเตอร์ไม่ใหญ่เนื่องมาจากมีการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือนจำนวนน้อยซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของปัญญา นพศรี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านของผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง พบว่าลักษณะการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่พบว่ามิเตอร์ตั้งแต่ 5 แอมป์ วัตถุประสงค์ใช้ไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง มีความต้องการใช้บริการขอการไฟฟ้าเพื่อติดตั้งมิเตอร์ระยะเวลาการใช้งานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี สาเหตุที่ติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า เนื่องจากมีอุปกรณ์ชำรุดและต้องการตรวจซ่อม ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้การไฟฟ้าเป็นผู้ดำเนินการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม โดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางอาจ เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ที่มีการบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีโดยมีการแจ้งรายละเอียดทุกขั้นตอนในการขอใช้ไฟฟ้า มีการระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจนและมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการช่วงพักกลางวันเพื่อให้ทันต่อการให้บริการในแต่ละวันหรือช่วงต้นเดือนและปลายเดือนที่คนมาขอใช้บริการรวมทั้งมีการระบุช่องทางการติดต่อและป้ายแสดงทางเข้า-ออกอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มงคลประเทศรัตน์ (2545 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการทั่วไปเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการบริการก่อนการขายและด้านเทคนิคตามลำดับ ส่วนด้านการบริการเสริมมีความพึงพอใจปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม แตกต่างกันผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรส อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันอาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในการมาติดต่อขอใช้บริการไฟฟ้า บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีขั้นตอนในการให้บริการด้วยการกดบัตรคิวเรียงลำดับก่อนหลังเพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการและมีการแจ้งรายละเอียดทุกขั้นตอนของการบริการซึ่งสอดคล้องกับ สุรวุฒิ เริงมงคล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า จำแนกตามข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการ และขนาดของมิเตอร์ที่ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจในการให้บริการด้วยมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งมีกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ โดยการแจ้งรายละเอียดทุกขั้นตอนในการขอใช้ไฟฟ้า โดยมีการกวดขันคิวเรียงลำดับ ก่อน-หลัง เพื่ออำนวยความสะดวกในการมาติดต่อขอใช้บริการ และมีการระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจนรวมทั้งมีการเพิ่มเวลาในการให้บริการช่วงพักกลางวันเพื่อการมาติดต่อที่เยอะในช่วงต้นเดือนหรือปลายเดือน โดยจะระบุช่องทางการติดต่อและป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้าออกอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มงคล ประเทศรัตน์ (2545 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีที่ตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้าต่างกัน ประกอบกิจการต่างกัน และประเภทมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

##### 1. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีด้วยการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ดี บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการกวดขันคิวเรียงลำดับ ก่อน-หลัง โดยการแจ้งรายละเอียดทุกขั้นตอนในการขอใช้ไฟฟ้า ซึ่งระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจนในการแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินค่าบริการหลังจากการสำรวจการขอใช้ไฟฟ้าและกาติดตามการชำระค่าบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากครบกำหนดการขอใช้บริการ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อขอใช้บริการ

1.3 ด้านอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดที่นั่งให้เพียงพอต่อการมาขอรับบริการ มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการในเวลาช่วงพักกลางวัน รวมทั้งมีบริการน้ำดื่ม และเอกสารสิ่งพิมพ์ สำหรับผู้มาใช้บริการได้อ่านขณะรอรับบริการ และจำนวนห้องน้ำ สุขาที่มีการจัดไว้บริการอย่างเพียงพอด้วยความสะอาด และมีบริการที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ

1.4 ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมควรมีการจัดภูมิทัศน์ให้เหมาะสม บรรยากาศมีความร่มรื่นสวยงาม โดยมีการระบุช่องทางการมาติดต่อขอใช้บริการรวมทั้งป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน และมีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย ได้แก่ กล้องวงจรปิด และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่ให้บริการด้วยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อเท็จจริง และนำผลที่ได้มาแก้ปัญหาให้มีการบริการที่ดีต่อแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ควรศึกษาแนวทางการบริหารในแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการจัดการของภาครัฐ