



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า พฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า 3) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ 4) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า และ 5) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 ราย โดยการใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที ค่าเอฟ แอลเอสดี ไคสแควร์ และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ดังนี้

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้า จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 45.3 อายุส่วนใหญ่มากกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาอายุ 31 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.7 และน้อยที่สุดระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.3 อาชีพส่วนใหญ่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26 และน้อยที่สุดอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.5 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 10,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมารายได้ต่อเดือน 7,000 - 10,000



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

192

บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.3 และน้อยที่สุดรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.2 สถานภาพส่วนใหญ่สมรส คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 40.0 จำนวนสมาชิกในครอบครัว มีจำนวน 177 คนคิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 - 6 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 และน้อยที่สุด จำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 15.0 ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ เป็นบ้านอยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ กิจการขนาดเล็ก/กลาง/ใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 7.8 และน้อยที่สุดคือสูบน้ำเพื่อการเกษตร/ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 0.8

2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรีส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ไฟฟ้า ในข้อใช้ในบ้านเรือน คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาวัตถุประสงค์ในการใช้ไฟฟ้าในข้อ ทั้งสองวัตถุประสงค์ คิดเป็นร้อยละ 2.3 และน้อยที่สุดในข้อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมคิดเป็นร้อยละ 1.0 ช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่ในข้อ เวลา 00.00 - 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาในข้อ เวลา 16.00 - 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 28.5 และน้อยที่สุดในข้อ เวลา 16.00 - 24.00 น. คิดเป็นร้อยละ 9.5 สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ในข้อ ชำระค่าไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาในข้อ ไฟฟ้าดับ คิดเป็นร้อยละ 25.5 และน้อยที่สุดในข้อขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 2 ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ 1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมา 1 ครั้งต่อ 6 เดือนคิดเป็นร้อยละ 10.2 และน้อยที่สุด มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาโทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี คิดเป็นร้อยละ 35.7 และน้อยที่สุด โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center) คิดเป็นร้อยละ 7.3

3. ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีมีความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค











# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

197

## อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีได้กำหนดนโยบายในการให้บริการ โดยให้พนักงานทุกคนยึดหลักการให้บริการและให้ถือเป็นแนวปฏิบัติ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี, 2552 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) คือ 1) การให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3) การให้บริการแก่ลูกค้าแบบมาตรฐานสากล 4) การให้บริการอย่างครอบคลุมในทุกพื้นที่ โดยจัดให้มีการประชุมพนักงานเป็นประจำทุกเดือนเพื่อรับทราบ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังมีการตั้งผู้รับความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการ และนำไปปรับปรุงแก้ไขอยู่เสมอ จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เกิดความพึงพอใจโดยรวมในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านที่มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการในแต่ละด้านพบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก มีการจัดลำดับก่อนหลังโดยการใช้บัตรคิว ทำให้มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เป็นไปตามแบบแผนเดียวกัน พนักงานมีความเอาใจใส่ และมีความเต็มใจในการให้บริการกับทุกคนเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก พนักงานมีการปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว และเป็นไปตามมาตรฐานทั้งในด้านการประสานงาน การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง รวมทั้งขั้นตอนในการขอติดตั้งมิเตอร์ และขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียมและค่าไฟฟ้า ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ได้มีการจัดเตรียมพนักงานให้มีความพร้อม และเพียงพออยู่เสมอโดยการจัดเวรในการให้บริการตลอดเวลา จำนวนอุปกรณ์สำหรับให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อะไหล่ในการใช้สำหรับซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้า หรือแม้แต่เก้าอี้สำหรับนั่งรอในการมารับบริการ มีจำนวนเพียงพออยู่เสมอ นอกจากนี้ข้อมูลข่าวสาร และคู่มือโทรศัพท์ที่ใช้ในการแจ้งเรื่องต่าง ๆ มีอย่างพอเพียง และหลายช่องทางเช่นกัน และ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ให้บริการจนกว่าจะดำเนินงานเสร็จ แม้แต่ช่วงพักกลางวันของพนักงานมีการจัดเวรในการปฏิบัติ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

198

หน้าที่เพื่อความต่อเนื่องในการให้บริการ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมีการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมงจนกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าจะใช้ไฟฟ้าได้ตามปกติ และมีการตรวจสอบระบบจำหน่ายไฟอย่าง ต่อเนื่องเพื่อให้วัสดุอุปกรณ์มีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอดเวลา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของ บรรพจน์ ชาญกิจกรรม. (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษารูปว่า ผู้ใช้ ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองใน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เนื่องจากอยู่ในช่วงที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ได้นำระบบคุณภาพบริการ ISO 9002 : 1994 ตามนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาใช้เพื่อเป็นการประกันคุณภาพงาน สร้างความ เชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นสำคัญ ซึ่ง สอดคล้องกับ แนวความคิดของ มิลเลท (Millet. 1954 : 38) กล่าวว่า การให้บริการว่ามีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมมองของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการ ปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่าง ทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรง เวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาที่จะสร้าง ความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การ ให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) มิลเลท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะ ไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประ โยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึด ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ 5) การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผล การปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มาก ขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด สุพรรณบุรี ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้าน





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

199

ราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic objectives) ในด้านการบริการไว้ว่า มุ่งเน้นเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer - centric organization) โดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาขีดความสามารถในการวิเคราะห์ และทำความเข้าใจกับพฤติกรรมความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การเป็นองค์กรที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้เหมาะสมที่สุดตามหลักการพิจารณาแบบแวลูว์ อินโนเวชัน (Value innovation) ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการแข่งขันทางด้านราคาเท่านั้น การสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer royalty) โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้า และองค์กร กับการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ข. 2554 : เว็บไซท์) จากเป้าหมายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดังกล่าว ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี มีการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และอำนวยความสะดวกให้ได้มากที่สุด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก พนักงานมีความรู้ความชำนาญ และเอาใจใส่ในงาน มีความสนใจในการให้บริการ สุภาพอ่อน โยนและเป็นกันเอง สื่อสาร โดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย รับฟังความคิดเห็น แนะนำเกี่ยวกับงานให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ และมีการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539 : 108) กล่าวว่า พนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้อง กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการต้องสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ โดยเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว โดยลดขั้นตอนในการขอรับบริการเพื่อความสะดวกในการขอรับบริการ และไม่ยุ่งยาก นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีการพัฒนาอุปกรณ์ และระบบบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ เช่นการนำระบบเทคโนโลยีภูมิสารสนเทศมาใช้ซึ่งโครงการฯ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์จัดหาและติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ เช่น การบริการกับผู้ใช้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

200

ไฟฟ้า การวางแผน การออกแบบ การปฏิบัติการ และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าซึ่งนับว่าสามารถตอบสนองและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสร้างความสะดวกรวดเร็วในการรับบริการของผู้ใช้ไฟได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านกระบวนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับ งานวิจัยของ บุญลือ ทรัพย์เอี่ยม (2549 : 60) กล่าวว่า ลูกคามีความพึงพอใจในขั้นตอนในการบริการต่าง ๆ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความชัดเจนในการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละเรื่องให้ผู้ใช้บริการรับทราบ

2.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีมีการปรับปรุงห้องบริการลูกค้าให้กว้างขวาง มีที่นั่งรับบริการมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ มีป้ายบ่งชี้ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ รวมถึงสถานที่จอดรถโดยมีพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้จัดระเบียบการจอดรถให้เป็นสัดส่วน และมีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการ นอกจากนี้ ยังนำกิจกรรม 5ส มาพัฒนางาน เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมอุปกรณ์ของใช้ในที่ทำงานให้เรียบร้อย ทันทสมัย และเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดูแลสถานที่ และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินผลงานทุกไตรมาส ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เวอร์มา (Verma. 1978 : 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดมาตรฐานและอัตราค่าธรรมเนียมการไฟฟ้า ซึ่งประกอบด้วยอัตราค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า ค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว ขนาดมิเตอร์และเครื่องป้องกันกระแสไฟฟ้า และจำนวนวัตต์ของเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ ไว้เพื่อเป็นมาตรฐานสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ และได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต โบปลิว แผ่นพับ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้องตามประเภท พร้อมทั้งประมาณค่าใช้จ่ายเบื้องต้นที่ต้องใช้ได้ ซึ่งจากการพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง ค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ รองลงมา ในเรื่องดอกเบี้ยในกรณีชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ (2550 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ผู้ใช้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 201

ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีด้านราคาและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่เหมาะสม

2.5 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการเผยแพร่ข่าวสารผ่านสื่อหลายทาง ได้แก่ อินเทอร์เน็ต วิทยุ/โทรทัศน์ แผ่นพับและโปรเตอร์ และพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เนื่องจากความทันสมัยของสื่อเพื่อรับข้อมูลข่าวสารนี้ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว เช่นการแจ้งไฟฟ้าดับล่วงหน้า ในกรณีที่มีการซ่อมบำรุงเครื่องจำหน่ายไฟฟ้าที่จำเป็นต้องมีการตัดไฟ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการเตรียมการไว้ล่วงหน้า

## ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี มีประเด็นและข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

### 1. ข้อเสนอแนะจากผลที่ได้การวิจัยในครั้งนี้

ผู้บริหารฯ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ควรจัดให้มีนโยบายและปรับปรุงการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านประสิทธิภาพ ในเรื่องการให้บริการอย่างเสมอภาค ควรมีการดูแลพนักงานที่ให้บริการ ในเรื่องการให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้แบบแผนเดียวกัน ไม่มีการแซงคิว หรือดำเนินการให้เรื่องต่าง ๆ ให้คนที่รู้จักกับพนักงานก่อน ควรปฏิบัติตามเวลาก่อนหลังที่ผู้ใช้บริการมาขึ้นเรื่องอย่างเคร่งครัดและเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

1.2 ด้านประสิทธิภาพ ในเรื่องการให้บริการอย่างก้าวหน้า ควรมีการลดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการลง เช่น ค่าเอกสาร ค่าดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ ต้องไม่มีการเก็บค่าใช้จ่ายซ้ำซ้อน มีการชี้แจงกับผู้ใช้ไฟฟ้าให้ชัดเจน และออกใบเสร็จให้ทุกครั้ง

1.3 ด้านความพึงพอใจ ในเรื่องบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีการทำงานบริการที่ดี มีความเต็มใจในการให้บริการ ตามจรรยาบรรณต่อผู้ใช้ไฟซึ่งพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกคนต้องรับทราบ และปฏิบัติตาม นอกจากนี้ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อความสามัคคีในหน่วยงาน เช่น กีฬาสี เพื่อให้พนักงานในหน่วยงานได้ทำความรู้จักกัน จะทำให้การประสานงานในแผนกต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 2021

1.4 ด้านความพึงพอใจ ในเรื่อง ราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการกำหนดราคาค่าธรรมเนียมในการรักษามิเตอร์ และค่าไฟฟ้ารายเดือน ไว้แล้วตามประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า และอัตราการใช้ไฟแต่ละประเภท ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าอาจจะยังไม่ทราบว่าตนเองเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทใดต้องใช้มิเตอร์ขนาดเท่าใดจึงจะเหมาะสม และประหยัดที่สุดในสถานะเศรษฐกิจที่ค่าครองชีพสูง หน้าที่ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกคนคือ จะต้องชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าใจ และควรมีการทำเป็นหนังสือคู่มือเรื่องอัตราค่าไฟและค่าธรรมเนียมไว้สำหรับแจกให้ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคนได้ทราบ ในขณะที่เดียวกันควรมีกิจกรรมการณรงค์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด เช่น การลดค่าไฟสำหรับบ้านที่ลดการใช้ไฟฟ้าลงได้ร้อยละ 10 ต่อเดือน เป็นต้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

2.1 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตอื่น ๆ ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าอาจมีความต้องการต่างกัน

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า ความพึงพอใจและความต้องการในด้านอื่น ๆ ของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.3 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาควบคู่กันไป