

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาศึกษา 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 392 ราย โดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test F-test และ LSD ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท

2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนอยู่ระหว่าง 500 – 1,000 บาท เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก ชำระค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน มีเหตุผลในการเลือกวิธีการชำระค่าไฟฟ้าคือสะดวกและประหยัดเวลา ส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนเรื่องการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า เรื่องที่ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนของ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาส่วนใหญ่แก้ไขข้อร้องเรียนด้วยวิธีส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใหม่

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนด้านความสามารถและด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ไม่แตกต่างกัน 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัยและด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานอกระบบ/ปวส. มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 4) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการเข้าถึงลูกค้าและด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสามารถ ด้านความปลอดภัยและด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 5) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัยแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับ

ความพึงพอใจมากที่สุด และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็กมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้ากับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้านมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 4) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีพฤติกรรมการร้องเรียนต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกันและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน โดยผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่เคยร้องเรียนมีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยร้องเรียน

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25 - 35 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง และมีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ทั้งนี้เนื่องจากอำเภอเสนาเป็นพื้นที่เกษตรกรรม ประชากรส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพเกษตรกร ประชาชนเพศชายต้องออกจากบ้านไปทำไร่ ทำนา ทำสวนเป็นส่วนใหญ่ จึงไม่ค่อยมีเวลาจะไปทำธุรกรรมด้านต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า ผาก-ถอนเงิน เป็นต้น จึงมีส่วนทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประกอบอาชีพเล็กๆ น้อยๆ รับจ้างทั่วไปคอยสนับสนุนช่วยเหลือครอบครัว ทำให้มีรายได้ไม่มากนัก เนื่องจากจบการศึกษาไม่สูงมาก ซึ่งสอดคล้องกับ ชนสรณ์ เขตวรรณ (2551 : 65) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคป่าตอง อำเภอกระทุ่ม จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-40 ปี การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท

2. พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนอยู่ระหว่าง 500 – 1,000 บาท เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก ชำระค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน มีเหตุผลการเลือกวิธีการชำระค่าไฟฟ้าคือสะดวกและประหยัดเวลา ส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียนเรื่องการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า เรื่องที่ร้องเรียนส่วนใหญ่เป็นเรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาส่วนใหญ่แก้ไขข้อร้องเรียนด้วยวิธีส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใหม่ ทั้งนี้เนื่องจากพื้นที่อำเภอเสนาเป็นชนบท ประชาชนโดยส่วนใหญ่ยังมีฐานะยากจน การปลูกบ้านจึงเป็นบ้านหลังเล็กๆ จึงส่งผลให้อัตราการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนไม่สูงมากนัก และในปัจจุบันมีการขยายตัวตั้งสาขาของร้านสะดวกซื้อเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่เลือกที่จะชำระค่าไฟฟ้ากับจุดบริการรับชำระเงิน เนื่องจากสะดวกและประหยัดเวลาถึงจะเสียค่าบริการเพิ่มแต่ก็เป็นราคาที่ยอมรับได้ ส่วนเรื่องที่ผู้ใช้ไฟร้องเรียนเป็นส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า อาจจะมีสาเหตุมาจากการเกิดอุทกภัยใหญ่เมื่อปลายปี 2554 ที่ผ่านมา จึงทำให้กล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าเสียหายจำนวนมาก เนื่องจากการติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าติดตั้งไม่สูงมากนัก เพราะต้องให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถหยิบได้ ตัวแทนจดหน่วยจึงอาจจะใช้วิธีฝากใบแจ้งค่าไฟฟ้าหลายบ้านรวมไว้ในกล่องใบเดียวกัน ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าบางท่านอาจจะทะเลาะวิวาทกันอยู่ จึงทำให้อีกหลายๆ บ้านไม่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับ ไตรเทพ บุญटनाชัย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นต่อการบริการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ได้แก่ ปัญหาด้านความเชื่อมั่นในการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ตรงต่อเวลา และปัญหาด้านความเชื่อมั่นในอุปกรณ์วัดไฟฟ้า

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า

3.1 ด้านการเข้าถึงลูกค้า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ถึงบ้าน และยังอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าเลือกชำระค่าไฟฟ้าได้หลายช่องทาง การชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้ากระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน การจัดเคาน์เตอร์ชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นสัดส่วนช่วยให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง จุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนมากให้เลือกใช้เพียงพอต่อความต้องการ บางแห่งเปิดบริการ 24 ชั่วโมง การชำระเงินค่าไฟฟ้ากับผู้รับจ้าง เก็บเงินตามบ้านสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา เพราะผู้รับจ้างไปเก็บทั่วถึงทุกบ้านที่รับผิดชอบ และไปในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส และชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในระดับมาก

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องาก่อนการปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการดำเนินการจัดอบรมตัวแทนจดหน่วยให้ได้ รับทราบวิธีการจดหน่วยของมิเตอร์ชนิดต่างๆ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีใช้งาน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด และมีการจัดอบรมเพิ่มเติมทบทวนวิธีการปฏิบัติทุกปี อีกทั้งยังมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของตัวแทนจดหน่วยในส่วนของการทำงานและส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดเป็นค่าเกณฑ์วัดในการต่อสัญญาทุกปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2550 : 16) ที่กล่าวถึงส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการให้บริการ และผู้ปฏิบัติงาน ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึง

ประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.3 ด้านความปลอดภัย ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการตรวจสอบประวัติพนักงานซึ่งเป็นตัวแทนจดหน่วย ก่อนการทำสัญญาจ้างทุกคน มีการกำหนดให้แต่งกายเป็นเครื่องแบบชนิดเดียวกัน และต้องติดบัตรแสดงตัวที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคออกให้ที่อกเสื้อด้านซ้าย ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ ส่วนใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีการติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าแบบป้องกันน้ำฝน และเหมาะสมกับพื้นที่ที่ติดตั้งเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่สมบูรณ์

3.4 ด้านความสามารถ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานตัวแทนจดหน่วยมีการลาออกค่อนข้างบ่อย จึงทำให้พนักงานที่เข้ามาใหม่ยังขาดความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน และการมีประสบการณ์น้อยจึงทำให้การปฏิบัติงานต้องใช้ความระมัดระวังในการปฏิบัติงานมากกว่าปกติ จึงทำให้ขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้า และไม่สามารถอธิบายข้อสงสัยให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ละเอียด ซึ่งไม่สอดคล้องกับ อรพินธ์ เลิศทานองธรรม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมากต่อคุณภาพการบริการที่ตัวแทนและพนักงานการไฟฟ้า มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการจัดเก็บและชำระค่าไฟฟ้า สาเหตุที่ไม่สอดคล้องกันอาจเนื่องมาจาก งานวิจัยของอรพินธ์ เลิศทานองธรรม ได้ศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่เป็นการไฟฟ้าในระดับเขต เป็นการไฟฟ้าที่ต้องดูแลเป็นพิเศษจากสำนักงานใหญ่ ซึ่งมีเพียง 12 แห่งทั่วประเทศ จึงมีทรัพยากรบุคคล งบประมาณ และปัจจัยสนับสนุนอื่นๆมากกว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาทุกด้าน จึงส่งผลให้มีการบริการที่ดีกว่า

3.5 ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาดูรายละเอียดในแต่ละข้อจะเห็นได้ว่าในส่วนของ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทราบข่าวสารต่างๆ ได้คะแนนอยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจจะมาจากในช่วงปลายปี 2554 ที่ผ่านมา ในพื้นที่ภาคกลางรวมทั้งอำเภอเสนาด้วย เกิดอุทกภัยเป็นเวลายาวนานเกือบ 4 เดือน จึงทำให้มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการจดหน่วยและวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าบ่อยครั้ง เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และสภาพแวดล้อมในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งบางครั้งไม่สามารถประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบกันอย่างทั่วถึง เนื่องจากความไม่สะดวกในการเดินทางที่ดี การติดต่อสื่อสารกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดี ส่งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าบางส่วนได้รับความเดือดร้อน แต่หากพิจารณา

ในรายชื่อที่เกี่ยวกับการแก้ไขข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาแล้ว จะเห็นได้ว่าระดับคะแนนอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนามีความกระตือรือร้นในการแก้ปัญหาให้ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกเรื่องและแล้วเสร็จก่อนเกินความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับ อุดลย์ จันทาพูน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ขอใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการการขอใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาผู้ขอใช้ไฟฟ้าไม่ทราบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน พนักงานตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในไม่ชี้แจงให้ชัดเจน และไม่มีการประชาสัมพันธ์วิธีการขอใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้า มาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในให้ประชาชนได้รับทราบ รวมถึงการปรับปรุงวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ การฝึกอบรมพนักงาน การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า

4. การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนามีการปฏิบัติต่อผู้ใช้ไฟฟ้าโดยยึดหลักความเสมอภาค และให้ความสำคัญกับผู้ใช้ไฟฟ้าเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet อ้างใน จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ 2552 : 15) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ เพศ ผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีขั้นตอนในการบริการที่ง่ายไม่ซับซ้อนมุ่งเน้นการตอบสนองสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าทุกกลุ่ม มีความเข้าใจกับพฤติกรรม และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้า จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ สามารถที่จะติดตาม ตรวจสอบ และปฏิบัติได้ถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับ กิตติ ปัทพี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการศึกษาเป็นรากฐานของการประกอบอาชีพ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาสูงย่อมประกอบอาชีพที่ดี ทำให้มีความสามารถในการติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้หลายช่องทาง เช่น การชำระเงิน การสอบถามข้อมูล การร้องเรียน ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ซึ่งแตกต่างกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ใช้แรงงาน เวลาส่วนใหญ่จะอยู่กับสถานที่ทำงาน จึงทำให้ดูเหมือนว่าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับ คำธณ ภูงาม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

4.4 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งเป็นอาชีพที่ต้องติดต่oprะสานงานกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาในแต่ละเดือนจำนวนหลายครั้ง และต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่กลุ่มงานเดิมเป็นประจำ อาจจะไม่ค่อยได้รับความสะดวกและการบริการที่ไม่ค่อยดีนัก จึงทำให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นได้ ส่วนอาชีพเกษตรกรส่วนใหญ่จะอยู่แต่ในชนบท อาจจะไม่ค่อยเคยกับการให้บริการของหน่วยราชการในอดีต เลยไม่คาดหวังเรื่องการได้รับการบริการที่ดีมากนัก และเกษตรกรส่วนใหญ่ได้รับความช่วยเหลือจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาก เช่น การขยายเขตระบบไฟฟ้าฟรีสำหรับพื้นที่ทำกินทางการเกษตร การลดอัตราค่าไฟฟ้าสำหรับกลุ่มเกษตรกร เป็นต้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับ วีระ สมวิ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

4.5 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการต้องเสียค่าใช้จ่าย คือ ค่าไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนสูงย่อมจะมีเครื่องใช้ไฟฟ้ามากเป็นธรรมดา ส่งผลให้ค่าไฟฟ้าสูงขึ้นตามด้วย การที่จะต้องเสียค่าไฟฟ้ามากอาจจะทำให้คิดว่ามีการบริการที่ไม่เป็นธรรม การใช้ไฟฟ้ามากน่าจะมีส่วนลดและน่าจะได้รับการดูแลเป็นพิเศษมากกว่านี้ ซึ่งแตกต่างจากผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำ ก็จะประหยัดและคิดว่าเมื่อใช้ก็ต้องจ่าย ยังมีความกลัวต่อระบบราชการแบบเก่าๆ อยู่ ซึ่งสอดคล้องกับ สักดิ์นรินทร์ เพ็ชรทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ณ สำนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

5.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนมากย่อมรู้สึกว่าการไฟฟ้าแพง สูงผิดปกติ มีการคิดค่าไฟฟ้าไม่เป็นธรรม เอารัดเอาเปรียบ แสงหากำไรมากเกินไป ไม่ช่วยเหลือประชาชน กลับกันผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้ใช้ไฟฟ้าฟรีหรือมีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่ำย่อมรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับ สรศักดิ์ ศรีโสภาพ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน

5.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นไปได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็กหลายบ้านเคยได้รับการช่วยเหลือเรื่องไฟฟ้าฟรีไม่คิดค่าใช้จ่าย ทำให้รู้สึกว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังคงช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยอยู่ ยังเห็นใจคนจน ซึ่งคนไทยการตอบแทนบุญคุณเป็นเรื่องที่สำคัญ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ายังคงมีความรู้สึกที่ดี ซึ่งในบางครั้งอาจจะไม่ได้รับความสะดวกไปบ้าง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เป็นประเภทที่ประกอบธุรกิจจึงเป็นที่แน่นอนว่าถ้าหากมีการผิดพลาดเพียงเล็กน้อยเช่น ค่าไฟฟ้าแพง หรือจดหน่วยผิดพลาด ทำให้ค่าใช้จ่ายเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อกำไร จึงมีความอ่อนไหวต่อข้อผิดพลาดมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ซึ่งสอดคล้องกับ มงคล ประเทศรัตน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีที่ตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้าต่างกัน ประกอบกิจการต่างกัน และประเภทการใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน

5.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้านมีการบริการถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เสียเพียงแต่ค่าบริการรายละ 10 บาท และผู้รับจ้างส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มีความสนิทคุ้นเคยกับผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี ซึ่งแตกต่างกับ

การนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน ต้องเสียค่าบริการและเสียค่าเดินทาง บางครั้งไม่สามารถชำระได้เนื่องจากระบบออนไลน์เสีย ใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่ชัด หรือเกินกำหนดรับชำระเงินก็ไม่สามารถชำระได้ ต้องมาชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับ อนุสัญญาสุวรรณหมาลี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีผลต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เนื่องจากมีความรวดเร็วในการให้บริการและมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ

5.4 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีพฤติกรรมการร้องเรียนต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยร้องเรียนย่อมมีระดับความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่เคยร้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบ

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นและข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านที่พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับปานกลางหรือน้อยทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น สำหรับด้านที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจมากแล้ว ก็จะเสนอแนวทางเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจเพิ่มมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลที่ได้การวิจัยในครั้งนี้

ผู้บริหารฯ หรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรจัดให้มีนโยบายและปรับปรุงการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ได้รับทราบข้อมูลให้มากขึ้น เช่น ช่องทางในการชำระเงินค่าไฟฟ้า การปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย การเปลี่ยนอัตราค่าไฟฟ้า วิธีการคิดเงินค่าไฟฟ้า กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงการบริการที่จะมีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างทั่วถึง โดยอาจจะทำเอกสารเพื่อการเผยแพร่

แจกตามบ้าน การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ หรือให้ตัวแทนจดหน่วยไปให้ข้อมูลแก่บ้านแต่ละหลัง ควร มีการกำหนดนโยบายทางด้านการประชาสัมพันธ์ให้เป็นแผนปฏิบัติและมีค่าเกณฑ์วัดทุกปี เพื่อ สร้างความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และลดปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทั้งเพิ่มภาพพจน์ที่ดีของ การไฟฟ้า

1.2 ควรให้ตัวแทนจดหน่วยทำการสำรวจ เก็บข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้า เฉพาะในส่วนที่ ตัวแทนจดหน่วยรับผิดชอบ ให้มีการพูดคุยกับผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ และทำการ รวบรวมส่งให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อที่จะเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทั้ง ปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้จะสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการออกแบบบริการรูปแบบ ใหม่ในครั้งต่อไป โดยกำหนดเป็นเงื่อนไขในสัญญาจ้างระหว่างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกับนิติบุคคล ผู้รับจ้าง

1.3 ควรเพิ่มช่องทางในการร้องเรียนให้มากขึ้นและมีการบันทึกข้อมูลอย่างเป็น ระบบ ควรมีการศึกษาปัญหาจากข้อร้องเรียนและนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อสร้างการบริการที่ดี แบบยั่งยืน ควรจัดระบบขั้นตอนการให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการตอบคำถามในกรณีที่ใช้ไฟฟ้ามีข้อ สงสัยให้ชัดเจน โดยใช้การสื่อสารที่เข้าใจง่ายไม่ว่าจะเป็นการอธิบายหรือการจัดทำเอกสารเพื่อการ เผยแพร่

1.4 ควรมีการอบรมความรู้ด้านการบริการและการเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้า ให้แก่ตัวแทน จดหน่วยก่อนที่จะปฏิบัติงานจริงให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้ตัวแทนจดหน่วยมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีมนุษย สัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งระบบการจดหน่วยและแจ้ง ค่าไฟฟ้า โดยส่วนใหญ่ความสำคัญอยู่ที่ตัวบุคคล และควรจัดให้มีคณะกรรมการประเมินผลงานการ ปฏิบัติงานของตัวแทนจดหน่วยทุก 6 เดือน

1.5 ควรมีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานในการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก ธนาคาร โดยมีการประสานงานระหว่างการไฟฟ้าฯและธนาคารที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ระบุไว้ เพื่อที่จะ ได้มี การดำเนินการหักโอนค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารตามที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอได้เร็วขึ้น และ การประสานงานเพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาพร้อมกันได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการปรับปรุงและพัฒนา ระบบการจัดส่งหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้องตรงกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่งให้ผู้ใช้ ไฟฟ้าเป็นประจำและต่อเนื่อง

1.6 ควรมีการกำหนดแผนการสุ่มตรวจสอบการติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็น ประจำทุกเดือน เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่สมบูรณ์ ควรกำหนดอายุการใช้งานของ กล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และจัดทำประวัติการติดตั้งใช้งาน โดยให้ตัวแทนจดหน่วยดำเนินการ

ถ้ารูปจุดติดตั้งในแต่ละบ้านของผู้ใช้ไฟฟ้าไว้เป็นหลักฐานเพื่อตรวจสอบและยืนยัน ในกรณีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องเรียนว่าไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และควรจัดตัวแทนจดหน่วยให้เพียงพอแก่พื้นที่และเวลาเพื่อความมั่นใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเรื่องการตรงต่อเวลาในการแจ้งค่าไฟฟ้า

1.7 ควรจัดให้มีการสุ่มทดสอบความเที่ยงตรงของเครื่องวัดไฟฟ้าอย่างเป็นประจำ และสม่ำเสมอ ควรมีการสอบเทียบเครื่องมือ โดยเฉพาะจากองค์กรภายนอกให้มีมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือจากผู้ใช้ไฟฟ้า และควรแจ้งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบผลการตรวจสอบทุกครั้ง

1.8 ควรมีการส่งพนักงานออกตรวจสอบหน่วย ว่าตัวแทนจดหน่วยได้จดหน่วยถูกต้องตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ ควรจะมีการสุ่มตรวจทุกเดือน เพื่อเป็นการสร้างความไว้วางใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าและป้องกันการทุจริตของตัวแทนจดหน่วย ควรมีการให้ความรู้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเรื่องของการอ่านหน่วยบ้านของตัวเองเบื้องต้น เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบหน่วยก่อนที่จะชำระค่าไฟฟ้า

1.9 ควรมีการปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานะปัจจุบัน ที่การติดต่อสื่อสารรวดเร็วโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น การรับคำร้องและชำระค่าไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต

1.10 ควรเพิ่มช่องทางในการให้บริการแบบช่องทางด่วน โดยจัดพนักงานเสริมในช่วงระยะเวลาที่เร่งรีบ หรือ บางช่วงเวลาที่คาดว่าจะมีผู้มาใช้บริการด้านต่างๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การชำระค่ากระแสไฟฟ้า การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องเป็นจำนวนมาก โดยพิจารณาจากจำนวนบัตรคิวที่แจกให้ผู้มารับบริการ และสถิติของจำนวนผู้มารับบริการในแต่ละวันเพื่อนำมาใช้วางแผนหรือกำหนดวิธีให้บริการที่สนองต่อความต้องการด้านความเสมอภาคแก่ลูกค้า

1.11 ในเขตพื้นที่ที่ได้รับการร้องเรียนเรื่อง ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตกและไฟฟ้ากระพริบบ่อย ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงเข้าแก้ไขอย่างเร่งด่วน และควรมีการรับประกันระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก และไฟฟ้ากระพริบเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความเชื่อถือ

1.12 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ สามารถแก้ปัญหาให้ผู้ใช้ไฟฟ้าและมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการ รวมถึงมีการทดสอบประเมินผลและให้รางวัลพนักงานที่มีการบริการเป็นเลิศ เพื่อจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.13 ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีโอกาสประเมินผลการปฏิบัติงานของตัวแทนจดหน่วยและพนักงานผู้ให้บริการ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น การจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตอื่น ๆ เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน ซึ่งอาจส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน

2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า ความพึงพอใจและความต้องการในด้านอื่น ๆ ของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาควรมีศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา ที่มีต่องานบริการเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น