

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าและพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มาใช้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า จำนวน 397 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และ ค่าแอลเอสดี ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท
2. พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็น ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ค่าธรรมเนียม วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ เป็น เงินสด และการได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) เช่น โทรศัพท์ วิทยุกระจายเสียง
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วน ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้า

5.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน

5.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน

5.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน

5.4 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่อใดต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วน ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความคล่องตัว และบริการรวดเร็ว การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยอย่างชัดเจน พนักงานบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรวุฒิ เรืองมงคล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการ

ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2. ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากสถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกแก่การติดต่อ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มีการคมนาคมสะดวกต่อการมาใช้บริการ จำนวนช่องบริการชำระที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธิดารัตน์ ภูเดช (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก ความเหมาะสม ในการชำระค่าบริการรวดเร็ว วิธีการชำระเงินที่เหมาะสม จุดรับบริการให้เลือกหลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี พบว่า 1.ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก รับส่วนลดในการซื้อสินค้าต่างๆ รับส่วนลดเป็นคูปองไว้สะสมแต้ม เพื่อแลกของหรือสินค้าและรับของแถม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สวัสดิ์ ผงคลี (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส อำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีด้วยการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ดี บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2. ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ ควรมีการจัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน สะดวกแก่การติดต่อ ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มีการคมนาคมสะดวกต่อการมาใช้บริการ จำนวนช่องบริการชำระที่เหมาะสม

3. ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ ควรมีวิธีการชำระที่มีความเหมาะสมในการชำระค่าบริการที่รวดเร็ว โดยมีจุดรับบริการให้เลือกมากหลากหลาย

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ ควรมีการส่งเสริม เช่น การรับส่วนลดในการซื้อสินค้าต่างๆ รับส่วนลดเป็นคูปองไว้สะสมแต้ม เพื่อแลกของหรือสินค้าและรับของแถม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาของการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รับชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่ให้บริการด้วยเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาหาข้อเท็จจริง และนำผลที่ได้มาแก้ปัญหาให้มีการบริการที่ดีต่อการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ควรศึกษาแนวทางการบริหารในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ รับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้สอดคล้องกับการปฏิรูปการจัดการของภาครัฐ