

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานีครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาและสร้างรูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดจุดมุ่งหมายของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี
2. เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบการให้บริการด้านต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 398 ราย

ช่วงที่ 2 ในการสร้างรูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ประชากร คือ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาและสร้างรูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้จัดทำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเองจำนวน 1 ชุด แยกคำถามออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ช่วงที่ 1 นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ใช้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบ การให้บริการด้านต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี จำนวน 398 คน ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2550 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2550 ใช้เวลา 15 วัน เก็บแบบสอบถามได้ทั้งหมด 398 ชุด คิดเป็น 100%

ช่วงที่ 2 ประชุมสนทนากลุ่ม โดยทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยให้รับเชิญผู้เชี่ยวชาญ เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่ม จำนวน 7 คน ได้แก่ นายประสิทธิ์ชัย เข้มเฉลิม นางอรรพรรณ จินตปัญญานนท์ นายสมชาย เนตรทอง นางปัทมาภรณ์ พงษ์ภมร นางสมทรง เอื้ออุดมศิริกุล นายสามารถ สุเดชะ นายสมศักดิ์ ศรีอาจ เพื่อให้ความคิด ข้อพิจารณา วิเคราะห์ และเสนอแนะ แนวทางแก้ปัญหาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ในวันที่ 15 มีนาคม 2550 เวลา 10.00 น. - 12.00 น. ณ ห้องประชุมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี โดยผู้วิจัยใช้แบบบันทึกผลสรุปการประชุมสนทนากลุ่มตามประเด็นพิจารณาสร้างรูปแบบ การแก้ปัญหาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

การวิเคราะห์ข้อมูล

ช่วงที่ 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับปัญหาการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ที่ตอบ แบบสอบถาม ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ด้านเทคนิค ด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ด้านการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ช่วงที่ 2 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลในการสร้างรูปแบบการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี โดยใช้ข้อมูลปัญหาที่ได้จากช่วงที่ 1 กำหนดยุทธศาสตร์ในการ แก้ปัญหาเพื่อสร้างรูปแบบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยช่วงที่ 1 และช่วงที่ 2 สามารถสรุปได้ดังนี้

ช่วงที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ใช้บริการที่อยู่ในความรับผิดชอบการให้บริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี การศึกษา ปวช. มีอาชีพค้าขาย

ตอนที่ 2 การศึกษาปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ทั้ง 4 ด้าน

โดยภาพรวมพบว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี มีปัญหาระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ปัญหาด้านเทคนิคเชิง (P_1) เป็นปัญหาอันดับสูงสุด รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน (P_3) ส่วนปัญหาด้านการให้บริการทั่วไป (P_4) มีปัญหาอันดับต่ำที่สุด ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านเทคนิค (P_1) โดยรวมมีปัญหาระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การเกิดไฟฟ้าตก/แรงดันผิดปกติ เป็นปัญหาอันดับสูงสุด รองลงมาคือปัญหาการเกิดไฟฟ้าดับ ส่วนอันดับต่ำที่สุด ได้แก่ การเกิดไฟฟ้ากระพริบ

2. ด้านการให้บริการทั่วไป (P_2) โดยรวมมีปัญหาระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การตอบและตรวจสอบข้อร้องเรียน เป็นปัญหาอันดับสูงสุด รองลงมาคือปัญหากิริยามารยาทของพนักงานที่ติดต่อ ส่วนอันดับต่ำที่สุด ได้แก่ ความถูกต้องของการอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้

3. ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน (P_3) โดยรวมมีปัญหาระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การติดต่อกับการไฟฟ้ากรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า เป็นปัญหาอันดับสูงสุด รองลงมาคือการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ส่วนอันดับต่ำที่สุด ได้แก่ การขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่

4. ด้านการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน (P_4) โดยรวมมีปัญหาระดับมาก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ เป็นปัญหาอันดับสูงสุด รองลงมาคือ การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและสายไฟฟ้าภายในบ้าน ส่วนอันดับต่ำที่สุด ได้แก่ การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด

ช่วงที่ 2 การสร้างรูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี โดยแบ่งเป็นแต่ละตอน ดังนี้

ด้านเทคนิค ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ได้แก่

1. การเกิดไฟฟ้าตก/แรงดันผิดปกติ วิธีการแก้ไขปรับปรุง ติดตั้ง AVR เพื่อแก้ไขพื้นที่ที่มีปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก (แผนงานติดตั้งสวิตช์, รีโกลาเตอร์ AVR) ร่วมตรวจสอบและบำรุงรักษา OLTC ของหม้อแปลงไฟฟ้ากำลัง สุ่มตรวจวัดค่าไฟฟ้าเพื่อติดตามผล
2. การเกิดไฟฟ้ากระพริบ วิธีการแก้ไขปรับปรุง ติดตั้งระบบศูนย์จ่ายไฟฟ้าระยะที่ 1 กฟผ.3 ตรวจสอบทุกส่วนของระบบสายส่งอย่างจริงจัง และซื้อถั่วค้อย่างน้อย เดือนละ 1 ครั้ง ทุกวงจร 2.3 ตรวจสอบทุกส่วนของระบบแรงสูงอย่างจริงจังและซื้อถั่วค้อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โหลดแยกย่อยอย่างน้อยไตรมาสละ 1 ครั้ง
3. การเกิดไฟฟ้าดับ วิธีการแก้ไขปรับปรุง คัดค้านไม้ที่ใกล้ระบบจำหน่าย ใกล้แนวสายไฟทุกวงจร ให้มีระยะห่างไปตามข้อกำหนดและมาตรฐาน โดยเน้นการจ้างเหมาเอกชน คัดค้านไม้รายปีมากขึ้น งานจัดตั้งทีมงาน “ฮอทไลน์กระเช้า” ให้เพียงพอ ตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือ ค้าน hot line ทุกกฟฟ. งานปรับปรุงย้ายแนวและซ่อมแซมระบบจำหน่าย ก่อสร้างปรับปรุงซ่อมแซมและย้ายแนวระบบจำหน่าย recondition หม้อแปลงเก่าคงคลังพัสดุ เพื่อนำมาใช้ งานใหม่ ปรับปรุงแผนผังสั่งการจ่ายไฟฟ้า (switching diagram) ติดตั้งรีโกลาเตอร์ในระบบจำหน่าย ควบคุมดัชนีกระแสไฟฟ้าขัดข้องไม่ให้สูงกว่าค่าเฉลี่ยจำนวนครั้ง/ไฟฟ้าดับ งานตรวจสอบระบบจำหน่ายแรงสูงแบบ patrol system ตรวจสอบทุกส่วนของระบบสายส่งอย่างจริงจัง และซื้อถั่วค้อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ทุกวงจร ตรวจสอบทุกส่วนของระบบแรงสูง อย่างจริงจังและซื้อถั่วค้อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โหลดแยกย่อยอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
4. ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง วิธีการแก้ไขปรับปรุง จ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง สามารถแจ้งเบอร์โทรศัพท์ได้ที่แผนกแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง สายด่วน PEA call center

ด้านการให้บริการทั่วไป ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ได้แก่

1. ความถูกต้องของการอ่านหน่วยค่าไฟฟ้าที่ใช้ วิธีการแก้ไขปรับปรุง การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง เขตชนบท เขตเมือง
2. การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน วิธีการแก้ไขปรับปรุง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า งานพัฒนาระบบพิมพ์บิล, ระบบเก็บเงินค่าไฟฟ้าให้สอดคล้องกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ประเมินผลการจัดเก็บค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงิน กฟฟ. ในสังกัด กฟน.3 ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ สนับสนุนมาตรการเร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้าทั้ง 4 ประเภท ให้ได้ตามที่ กก. กำหนดงานเพิ่มและขยายจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในเขต , ปริมณฑลและส่วนภูมิภาค โดยให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วม สนับสนุนให้มีจุดบริการรับชำระเงิน (pay point) อย่างน้อย 1 จุด

3. กิริยามารยาทของพนักงานที่ติดต่อ วิธีการแก้ไขปรับปรุง จัดฝึกอบรม พนักงานทุกระดับ ปีละไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของพนักงานทั้งหมดในด้านต่าง ๆ จัดให้มีการ อบรมในแต่ละแผนกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี จัดให้แผนกที่จะพบปะกับผู้ใช้ ไฟมีการอบรมพิเศษและดูงาน ทำแบบประเมินพนักงาน

4. การตอบ และตรวจสอบข้อร้องเรียน วิธีการแก้ไขปรับปรุง การตอบข้อ ร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า ให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ

ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ได้แก่

1. การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า วิธีการแก้ไขปรับปรุง การแจ้งการเก็บค่า ไฟฟาล่วงหน้า เมื่อปฏิบัติงานตามแผน (pianned outage) การแก้ปัญหาไฟฟาดับ

2. การแก้ไขปัญหาไฟฟาดับ วิธีการแก้ไขปรับปรุง การแก้ปัญหาไฟฟาดับโดย เปิดสายควมรับแจ้งเหตุไฟฟาดับ ตรวจสอบระบบจำหน่ายที่ใกล้แนวต้นไม้ตามแผนบำรุงรักษาระบบ จำหน่าย จัดระบบทีมงาน เพื่อช่วยเปลี่ยนอุปกรณ์ของการไฟฟ้าที่ชำรุด ตัวอย่างเช่น ลูกถ้วย ไตรศัพท์แจ้งโดยตรงแผนกแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ขอความร่วมมือกับประชาชน ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลระบบจำหน่ายของการไฟฟ้า

3. การขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ วิธีการแก้ไขปรับปรุง ระยะเวลาที่ผู้ใช้ไฟรายใหม่ มาขอใช้ไฟฟ้าระบบแรงต่ำ ผู้ใช้ไฟฟ้าขนาดมิเตอร์ขอไม่เกิน 30 แอมแปร์ (ไม่ต้องขยายเขตแรง ต่ำ) เขตเมือง เขตชนบท ระบบแรงดันสูง (22/33 เควี) หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควีเอ หม้อแปลง ไม่เกิน 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ

4. การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า วิธีการแก้ไขปรับปรุง ระยะเวลา ตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอ และปฏิบัติตามเงื่อนไขการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ ค่าประกัน การจ่ายเงินหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า)

5. การติดต่อกับการไฟฟ้ากรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า วิธีการแก้ไขปรับปรุง ระยะเวลา การต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ใช้ไฟต่ำกว่า 30 KW) เขตเมือง เขตชนบท ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ใช้ไฟตั้งแต่ 30 KW ขึ้นไป)

ด้านการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ได้แก่

1. การให้ความรู้เรื่องความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า วิธีการแก้ไขปรับปรุง จัดโครงการประชาสัมพันธ์สัญจร จัดบรรยายความรู้ตามสถาบันการศึกษาจำนวน 30 แห่ง จัด ประมวลคำขวัญด้านความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า จัดให้มีแผนพับ

ประชาสัมพันธ์ แจ้งให้ตามหน่วยงานสถานศึกษา และตามหมู่บ้าน ขอความร่วมมือการประกาศเสียงตามสาย, หอกระจายข่าว, วิทยุกระจายเสียงชุมชน

2. การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด วิธีการแก้ไขปรับปรุง จัดประกวดคำขวัญการประหยัดพลังงานและจัดให้มีการอบรมตามสถานศึกษาต่าง ๆ จัดกิจกรรมบำเพ็ญสาธารณประโยชน์แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในโอกาสต่าง ๆ อย่างน้อย 2 ครั้ง ขอความร่วมมือประกาศเสียงตามสาย, สถานีวิทยุ

3. การดูแลรักษามิเตอร์ไฟฟ้า วิธีการแก้ไขปรับปรุง ตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ ตรวจสอบมิเตอร์ติดตั้งใหม่และสับเปลี่ยนมิเตอร์ประกอบ C.T. แรงสูง มิเตอร์ประกอบ C.T. แรงสูง ตรวจสอบมิเตอร์หน่วยไม่ขึ้น (0 หน่วย) ตรวจสอบสภาพสายเข้าออกมิเตอร์ การติดตั้งให้ถูกต้องตามมาตรฐาน สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด (น้ำเข้า, มดเข้า, จานหมุนติดขัด) สับเปลี่ยนมิเตอร์ที่ติดตั้งเกิน 15 ปี ตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ มิเตอร์แรงสูงประกอบ C.T., P.T. ปีละ 1 ครั้ง มิเตอร์แรงต่ำประกอบ C.T. ปีละ 1 ครั้ง มิเตอร์แรงต่ำไม่น้อยกว่า 30% ของมิเตอร์ติดตั้งทั้งหมด (69/200 ราย) ตรวจสอบมิเตอร์กลุ่มละเมิด (ไตรมาสละ 1 ครั้ง) ตรวจสอบมิเตอร์เฉพาะกิจ มิเตอร์แรงสูงประกอบ C.T. , P.T. มิเตอร์แรงต่ำประกอบ C.T. มิเตอร์แรงต่ำ 3 เฟส 4 สาย

4. การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและสายไฟฟ้าภายในบ้าน วิธีการแก้ไขปรับปรุง จัดสัมมนาผู้รับเหมาติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคารที่จะขอใช้ไฟฟ้ากับ กฟภ. ข้อกำหนดในการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร การออกแบบและติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร การตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในอาคาร และนอกอาคาร ทั้งก่อนและหลังการใช้ไฟฟ้า จัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ และคู่มือตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านแจกให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า จัดให้มีการตรวจสอบฟรีในโอกาสวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันเฉลิมพระชนพรรษา

5. การได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ วิธีการแก้ไขปรับปรุง เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตลอดจนจัดหาเอกสาร เพื่อแจกจ่ายให้แก่ผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดใหญ่ทุกราย จำนวน 1,000 ฉบับ ร่วมจัดนิทรรศการทั้งภายในและภายนอก ในวาระเทศกาลประจำปีของจังหวัดต่าง ๆ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ออกร่วมกับทางอำเภอเคลื่อนที่ทุกครั้งที่มีการออกหน่วย ใช้แผ่นพับประชาสัมพันธ์ออกเสียงตามสาย, สถานีวิทยุ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยช่วงที่ 1 เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ด้านเทคนิค (P_1) ด้านการให้บริการทั่วไป (P_2) ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน (P_3) ด้านการให้บริการทั่วไป (P_4) พบว่า ปัญหาด้านเทคนิค (P_1) อยู่ในระดับมาก โดยมีปัญหาสูงสุดสองอันดับแรกคือ การเกิดไฟฟ้าตก/แรงดันผิดปกติ การเกิดไฟฟ้าดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้มีความต้องการในการใช้ไฟฟ้ามากขึ้น มีการเจริญเติบโตของชุมชน มีการใช้เครื่องปรับอากาศ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น

ด้านการให้บริการทั่วไป (P_2) ปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยมีปัญหาสูงสุดสองอันดับแรกคือการตอบ และตรวจสอบข้อร้องเรียน กิริยามารยาทของพนักงานที่ติดต่อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ร้องเรียนไม่ได้ลงชื่อในใบร้องเรียน ทำให้คำร้องเรียนมีน้ำหนักไม่เพียงพอ หรือบางครั้งอาจมีการตรวจสอบข้อร้องเรียน และได้ดำเนินการแก้ไขไปแล้วแต่ทางผู้ใช้บริการไม่ทราบ ส่วนกิริยามารยาทของพนักงานที่ติดต่อ ซึ่งบางครั้งอาจแสดงกิริยา หรือวาจาที่ไม่เหมาะสมไปนั้น อาจเกิดจากการที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากทำให้พนักงานเกิด

ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน (P_3) ปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยมีปัญหาสูงสุดสองอันดับแรกคือ การติดต่อกับการไฟฟ้ากรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบางครั้งเมื่อผู้ใช้บริการถูกงดจ่ายไฟฟ้า ซึ่งอาจจะเกิดจากไม่มีเงินที่จะมาชำระ หรือบางครั้งก็ลืมชำระ ผู้ใช้ที่ถูกลงจ่ายไฟฟ้า จะสับสนว่าจะไปติดต่อกับการไฟฟ้าที่ไหน เพราะมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้าหลายแห่ง ในส่วนของการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า จะประสบปัญหาที่ผู้ใช้ไม่ได้เก็บใบเสร็จซึ่งเป็นหลักฐานในการรับคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า จึงทำให้เกิดความไม่สะดวก

ด้านการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน (P_4) ปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยมีปัญหาสูงสุดสองอันดับแรกคือ การได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและสายไฟฟ้าภายในบ้าน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานีอาจจะทำน้อยเกินไปหรืออาจทำได้ไม่ทั่วถึง ส่วนการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าและสายไฟฟ้าภายในบ้านเป็นสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะมองข้าม ส่วนใหญ่จะเน้นไปที่การประหยัดไฟฟ้า หรือการเพิ่มกระแสไฟฟ้าให้เพียงพอกับการใช้

ผลการวิจัยช่วงที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี โดยนำปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานีทั้ง 4 ด้าน ในระดับมาก 16 ข้อ มาสร้างรูปแบบการแก้ปัญหาด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม โดยผู้เชี่ยวชาญ 7 คน คณะอภิปรายได้หาสาเหตุ และแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

อุทัยธานี สามารถสรุปเป็นรูปแบบได้ดังนี้ 1) ด้านเทคนิค ควรมีการแก้ไขระบบการจ่ายไฟฟ้าให้มี ความต่อเนื่อง มีการตรวจสอบแรงดันไฟฟ้าให้คงที่อยู่เสมอ ปรับปรุงเสาไฟฟ้าและ สายส่งให้อยู่ ในสภาพที่ดี และจะต้องแก้ไขจุดที่ทำให้เกิดไฟฟ้าดับทันทีเมื่อได้รับแจ้ง 2) ด้าน การให้บริการ ทัวไป ควรมีการปรับปรุงการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน ควรมีการจัด การฝึกอบรม กิริยามารยาทของพนักงาน และเร่งรัดการตอบ และตรวจสอบข้อร้องเรียน จัดให้มีการฝึกอบรม กิริยามารยาท การให้บริการกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของเสนาะ ดิเรว (2539 : 127) ที่ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดให้ บุคคลได้เรียนรู้ และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนรู้เรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยเฉพาะ เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของคนไปในทางที่ต้องการ เช่นเดียวกับยูดิ ฤาชา (2536 : 72) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีหนึ่งในการเพิ่มคุณภาพการทำงานของบุคลากร หรือเตรียมการให้ บุคลากรพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง

3) ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ควรมีการปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การแจ้งการดับไฟฟาล่วงหน้า เปิดสายด่วนรับแจ้งเหตุไฟฟ้าดับ ปรับปรุงการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ให้สะดวกยิ่งขึ้น ควรเร่งรัดการจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และให้ความสะดวกในการติดต่อกับการไฟฟ้ากรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า ซึ่งต้องมีการพัฒนาจัดระบบให้มีหน่วยงาน ที่จะทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าในกรณีฉุกเฉินจ่ายไฟฟ้า การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า โดยอาจจะให้บริการทั้งในเวลา ราชการและนอกเวลาราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการที่มาติดต่อ ซึ่งการพัฒนา ดังกล่าวสอดคล้องกับ สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2546 : 3) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนา คือ ความ พยายามที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยกำหนดทิศทางเอาไว้ล่วงหน้า

4) ด้านการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน ควรมีการเร่งรัดการประชาสัมพันธ์ จัดทำคู่มือ การตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า และสายไฟฟ้าภายในบ้านแจกให้กับผู้ใช้บริการ ปรับปรุง การประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อหลากหลายมากขึ้น ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ และการฝึก ตรวจสอบความพร้อมของสายไฟ และอุปกรณ์ไฟฟ้าให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถ ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าได้ด้วยตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับฟลิปโป (Flippo . 1984 : 195) ที่กล่าว ไว้ว่า การฝึกอบรมจะทำให้ผู้ปฏิบัติมีทักษะดีขึ้น รู้จักวิธีการทำงานที่ถูกต้อง รู้จักใช้เครื่องมือใน การทำงาน และสามารถปรับตัวเข้ากับงานได้ดี

สรุปรูปแบบและจัดทำรายงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพื่อต้องการรวบรวมข้อเสนอแนะและ สรุปเป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ พร้อมจัดทำรายงาน ซึ่งสอดคล้องกับวาริ เกิดคำ (2542 : 181) ได้ จัดบันทึกการสนทนา ข้อมูลของการสนทนาจะถูกบันทึกไว้ในเทปบันทึกเสียง และในแบบ จัดบันทึกการสนทนาของผู้ร่วมสนทนาที่อยู่ในเทปจะถูกถอดออกมาเป็นคำสนทนา โดยละเอียดทุก

คำพูดเพราะถือว่าจุดประเด็นสำคัญของคำตอบในการวิเคราะห์อยู่ที่บทของการเสวนา แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันของสมาชิกภายในกลุ่ม การถกเถียงกันทุกคนพูดจะช่วยให้อ่านแล้วเข้าใจ และสามารถมองเห็นภาพของการสนทนากลุ่มนั้น ๆ ได้ว่ามีบรรยากาศเป็นอย่างไร การมีส่วนร่วมในการถกประเด็นปัญหาของสมาชิกกลุ่มเป็นอย่างไร มีการโต้แย้งกันดีหรือไม่ คังนี้เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษารูปแบบการให้บริการ และปัญหาของการให้บริการมาเปรียบเทียบกัน เพื่อหารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การศึกษาครั้งต่อไป ในเรื่องการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรวิจัยเรื่องปัญหาการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี กล่าวคือ ทำให้ทราบถึงปัญหาการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทราบถึงสาเหตุ และปัจจัยของปัญหาในการให้บริการของพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค