

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ สันป่าตอง โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) ศึกษาสภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง 2) ศึกษาความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้า และ 3) เพื่อเสนอแนะแผนธุรกิจที่จำเป็นให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตองในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ไฟฟ้าตั้งแต่ขนาด 100 เควีเอ. ขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วง อำเภอหางดง ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ประเภทของการให้บริการ

การให้บริการส่วนใหญ่เป็นการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทโรงงานมากที่สุด รองลงมาคือผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้าน และประเภทรัฐวิสาหกิจ,บริษัท,ธนาคาร ขนาดของหม้อแปลงที่ใช้คือ ขนาด 100 เควีเอ. มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 50,000 บาท

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีตำแหน่งงานเป็นธุรกิจ, พนักงาน มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผลจากการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอสันป่าตอง มีการให้บริการอยู่ในระดับรวดเร็วมาก 5 อันดับแรกดังนี้ เรื่องบริการตรวจสอบเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า เรื่องการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องทางโทรศัพท์หมายเลข 1129 เรื่องการบริการฉนวนครอบสายไฟฟ้าและถูกด้วยแรงสูง เรื่องการตรวจหาความร้อน จุดต่อ จุดสัมผัสทางไฟฟ้า และเรื่องการทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้าระบบแรงดัน 22-115 เควี.

การเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังของคุณภาพการให้บริการ

จากการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนับทึบ ระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าได้แสดงความคิดเห็นว่าในทุกด้านของการให้บริการ ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบไฟฟ้า ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบันที่น้อยกว่าค่าเฉลี่ยของสภาพคาดหวัง ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความต้องการคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาดังนี้ ปัญหาในการใช้ไฟฟ้าคือ ปัญหาไฟฟ้าตก ไฟฟ้ากระพริบ ไฟฟ้าดับบ่อย และการแก้ไขมีความล่าช้า ปัญหาการขออนุญาตใช้บริการต่าง ๆ มีความล่าช้า และปัญหาการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความล่าช้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรลดขั้นตอนและปรับระยะเวลาการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้น เจ้าหน้าที่ควรมีความเที่ยงตรงในการจดหน่วยไฟฟ้า เพิ่มช่องการรับชำระเงินให้มากขึ้น มีการติดตั้งตู้รับเรื่องร้องเรียนในการให้บริการ และปรับปรุงสถานที่ในการรอชำระเงิน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าวมีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

จากแนวคิดคุณภาพการบริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายถึงสิ่งที่มีคุณภาพบริการไว้ว่ามีสิ่งที่ต้องพิจารณาหรือคำนึงถึงคือการตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยที่ผู้ให้บริการมีความรวดเร็วและตรงเวลาในการให้บริการ มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผู้ใช้บริการเห็นว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอสนับทึบต้อง มีการให้บริการอยู่ในระดับรวดเร็วมาก ในเรื่องบริการตรวจสอบเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า เรื่องการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องทางโทรศัพท์หมายเลข 1129 และเรื่อง การบริการฉนวนครอบสายไฟฟ้าและดูด้วยแรงสูง และยังสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2545) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคทั่วถึงและตรงตามความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับแนวคิดการไฟฟ้ากับการบริการสาธารณะ ที่บริการสาธารณะจะให้ความสำคัญกับคุณค่าทางสังคม รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้า

มากกว่าคุณค่าทางตัวเงิน โดยกิจกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ดำเนินการตามหลักการนี้ ได้แก่ การบริการเกี่ยวกับมิเตอร์ไฟฟ้า การบำรุงรักษาและซ่อมแซม การออกใบแจ้งหนี้และการเก็บเงินค่าไฟ อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ที่ได้อธิบายถึงสิ่งที่ต้องพิจารณาหรือคำนึงถึงของคุณค่าการบริการดังนี้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ 1) การที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการรวมทั้งให้บริการโดยรวดเร็ว และตรงเวลา 2) ความสะดวกในการติดต่อ อำนวยความสะดวกในการให้บริการในสถานที่ รวมทั้งผู้ให้บริการสามารถติดต่อขอรับบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน

และจากผลการวิจัยการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง ที่พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ให้คะแนนเฉลี่ยของสภาพปัจจุบันน้อยกว่าสภาพคาดหวังใน ทุก ๆ ด้านนั้นสรุปได้ว่าผู้ให้บริการมีความต้องการคุณภาพในการให้บริการมากกว่าที่ได้รับบริการในปัจจุบัน มีความสอดคล้องกับช่องว่างจากการเปรียบเทียบสถานการณ์ที่คาดหวังในช่วงเวลาข้างหน้าระยะหนึ่งกับสถานการณ์ปัจจุบันของ อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์ (2548) ได้กล่าวว่า ความแตกต่างกันช่องว่างระหว่างสองสถานการณ์นั้นคือความต้องการ ถ้าหากสถานการณ์ที่คาดหวังมีค่าหรืออยู่ในสถานะที่สูงเกินกว่าสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คำรงค์ดี ดันรัตนกุล (2537) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการ ของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ประเภทธุรกิจ และประเภทอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความรวดเร็วในการชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า ด้านอำนวยความสะดวก ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ อุทัย พัฒนวิระกิจ (2540) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ประเภทธุรกิจและประเภทอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในระดับน้อย คือ ขั้นตอนระเบียบหลักเกณฑ์ขอใช้ไฟฟ้าและด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายถึงสิ่งที่มีคุณภาพการบริการไว้ดังนี้ 1) ความสุภาพของพนักงาน พนักงานต้องแสดงความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการและมีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย 2) สิ่งที่ต้องกรทำได้ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่แสดงเป็นรูปร่างได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ มีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ที่กล่าวถึงกลยุทธ์ที่ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการ

บริการมีดังนี้ 1) กลยุทธ์เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการให้บริการให้ทั่วถึงทุกพื้นที่และจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า เพื่อให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง 2) กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์องค์กร เช่น การให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การสร้างวัฒนธรรมการบริการด้วยใจ และการปรับปรุงสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการให้สะอาด สะดวก และปลอดภัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับในการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสนป่าตอง ดังนี้

ด้านคุณภาพของระบบไฟฟ้า

1. ในเขตพื้นที่ที่ได้รับการร้องเรียนเรื่อง ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตกและไฟฟ้ากระพริบบ่อย ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ซ่อมบำรุงเข้าแก้ไขอย่างเร่งด่วน
2. รับประกันระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหา ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้า และไฟฟ้ากระพริบ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อถือ
3. จัดตั้งหน่วยเคลื่อนที่ กรณีที่การไฟฟ้ามีการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง
4. ปรับปรุงขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องให้มีความเหมาะสมกับปริมาณการใช้ไฟฟ้า ตรวจสอบบำรุงรักษาระบบจำหน่ายอย่างสม่ำเสมอให้มีความพร้อมในการทำงาน เพื่อลดปัญหาในเรื่องไฟฟ้ากระพริบ ไฟฟ้าตก

ด้านการให้บริการทั่วไป

1. ประชาสัมพันธ์ถึงขั้นตอน วิธีการ ในการชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักผ่านบัญชีของธนาคาร ให้ผู้ใช้บริการได้รู้ข้อมูลและเพื่อความสะดวกของผู้ใช้บริการ
2. จัดตั้งศูนย์รับแจ้งเหตุและข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งเหตุและข้อร้องเรียนได้อย่างสะดวก ซึ่งทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว
3. ทำการปรับลดขั้นตอนวิธีการทำงานและเอกสารบางอย่างที่ซ้ำซ้อนกัน เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการกับผู้ใช้บริการ
4. จัดหน่วยเคลื่อนที่ในการตรวจตราบริเวณพื้นที่ เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดเหตุไฟฟ้าดับ อุปกรณ์ขัดข้อง

5. กำหนดเกณฑ์ระยะเวลาในการแก้ไขหลังการได้รับแจ้งเหตุ เช่น กรณีไฟกระพริบต้องแก้ไขให้เสร็จภายใน 1 ชั่วโมง กรณีไฟฟ้าดับต้องแก้ไขให้เสร็จภายใน 3 ชั่วโมง เป็นต้น

6. กรณีที่ผู้ใช้บริการติดต่อขอใช้บริการแล้วรอนานเกิน 30 นาที ให้แจ้งที่ประชาสัมพันธ์เพื่อตามเรื่องให้มีความรวดเร็วขึ้น

ด้านราคา

1. รณรงค์และส่งเสริมการประหยัดพลังงานตามนโยบายของรัฐบาล เช่น จัดทำโครงการร่วมใจ ประสานพลัง ประหยัดไฟฟ้า เช่น รณรงค์ให้มีการใช้หลอดประหยัดไฟฟ้า ซึ่งส่งผลให้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือนของผู้ใช้บริการจะลดลงด้วย

2. ปรับคิดอัตราค่าไฟฟ้าให้เหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

1. เพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เช่น รับชำระเงินที่ไปรษณีย์ เป็นต้น

2. ประชาสัมพันธ์การใช้โทรศัพท์แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องหมายเลข 1129 ให้แพร่หลาย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. จัดทำเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน เช่น ในทุกวันจันทร์เวลา 08.00-08.15 น. จะเป็นการรณรงค์ร่วมใจประหยัดพลังงานไฟฟ้า แนะนำวิธีการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด และตอบคำถามของผู้ใช้บริการ

2. จัดทำเอกสารแจกให้สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทโรงงานอุตสาหกรรม เช่น แผ่นพับแนะนำการดูแลและรักษาอุปกรณ์ส่งจ่ายไฟฟ้า

3. จัดทำโครงการร่วมใจประหยัดไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทโรงงานอุตสาหกรรม

4. ทำสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการเพื่อให้ผู้ใช้บริการไฟฟ้าได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว เช่น แจ้งข่าวผ่านเสียงตามสายของหมู่บ้าน จัดทำรายการไฟฟ้าพบประชาชนเพื่อตอบปัญหาและข้อสงสัยให้กับผู้ใช้บริการ ฝากติดข่าวสารประชาสัมพันธ์ตามสถานที่หน่วยงานราชการต่าง ๆ เป็นต้น

ด้านบุคลากร

1. จัดอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2. เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่น ในวันขึ้นเดือน

3. เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีโอกาสประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. จัดแผนงานในการทำงานเชิงรุก บุคลากรต้องไม่เป็นฝ่ายที่รอให้ผู้ให้บริการเข้ามาหาเพียงฝ่ายเดียว บุคลากรต้องเป็นฝ่ายเข้าไปหาผู้ใช้บริการด้วย เช่น จัดทำโครงการให้บริการสัญจรในแต่ละหมู่บ้าน เรื่องการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ ให้ความรู้ในการดูแลเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เป็นต้น

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ปรับปรุงสถานที่ในการรอชำระเงินให้มีความสะดวก สบาย เพื่อลดความเครียดของผู้รอชำระเงิน เช่น เปิดแอร์หรือพัดลมให้ระบายอากาศ บริการน้ำดื่ม บริการหนังสือพิมพ์ให้อ่าน

2. ดูแลและบำรุงรักษาสถานที่ให้มีความสะอาดอยู่เสมอ เช่น บริเวณที่นั่งห้องน้ำ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยในครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษา

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันป่าตอง เช่น ปัจจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเกี่ยวกับสวัสดิภาพและสวัสดิการ ปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรและการบริการองค์กร เป็นต้น

2. พฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอสันป่าตอง เพื่อศึกษาพฤติกรรม การใช้ไฟฟ้าและแนวทางในการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ลดการใช้พลังงาน