

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง

SATISFACTION OF CUSTOMERS TOWARD ELECTRIC OFFICE'S SERVICE
IN AMPHUR MUANG LUMPANG PROVINCE



โดย

นายอุทัย พัฒนวิระกิจ

เสนอ

บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

พ.ศ. 2540



ใบรับรองปัญหาพิเศษ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ปริญญา

บริหารธุรกิจ

บริหารธุรกิจและการตลาด การเกษตร

สาขาวิชา

ภาควิชา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
SATISFACTION OF CUSTOMERS TOWARD ELECTRIC OFFICE'S SERVICE
IN AMPHUR MUANG LUMPANG PROVINCE

นามผู้วิจัย นายอุทัย พัฒนวีระกิจ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

ประธานกรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกร เกตุวรากรณ์)
วันที่ ๓๑ เดือน ๑๑ พ.ศ. ๒๕๕๖

กรรมการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิบูลรัฐ รักยุติธรรม)
วันที่ ๑๑ เดือน ๑๑ พ.ศ. ๒๕๕๐

กรรมการ

.....
(อาจารย์จنگล แสงอัสภวิริยะ)
วันที่ ๑๑ เดือน ๑๑ พ.ศ. ๒๕๕๐

หัวหน้าภาควิชา

.....
(อาจารย์บุญสม สุขจิตต์)
วันที่ ๓๑ เดือน ๑๑ พ.ศ. ๒๕๕๖

บัณฑิตศึกษารับรองแล้ว

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. อานนท์ เทียงตรง)
ประธานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
วันที่ ๒๕ เดือน ๑๑ พ.ศ. ๕๐

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

ผู้วิจัย : นายอุทัย พัฒนวีระกิจ

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

ประธานกรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ :
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภกร เกตุวราภรณ์)
...../...../.....

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 2) ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท 3) ศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท

การวิจัยครั้งนี้ ได้สุ่มตัวอย่าง จากผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีชั้นภูมิ (Cluster Random Sampling) รวมทั้งสิ้น 440 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์เกี่ยวกับงานบริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าจังหวัดลำปางในสายตาของผู้ใช้ไฟฟ้า อยู่ในระดับ ปานกลางและพอใจน้อย โดยสามารถจำแนกประเภทของงานบริการเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มแรกเป็นบริการที่อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามความพึงพอใจ มากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านความสะอาด สะดวกสบายในการติดต่อที่สำนักงาน
2. ด้านคุณภาพของการจ่ายไฟ และความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า
3. ด้านการเอาใจใส่ การพูดจา การชี้แจงข้อข้องใจ และงานประชาสัมพันธ์

กลุ่มที่สองเป็นบริการที่อยู่ในระดับ พอใจน้อย เรียงตามลำดับความพึงพอใจ มากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนและระเบียบหลักเกณฑ์ ในการขอใช้ไฟฟ้า
2. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

และเมื่อพิจารณาตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสามประเภท คือ ประเภทที่อยู่อาศัย ประเภทธุรกิจและประเภทอุตสาหกรรม พบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมของบริการทุก ๆ ด้าน ในระดับ “ปานกลาง” และไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ในด้านปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้า สามารถจำแนกหัวข้อ เรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหาจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. เรื่องสำนักงานอยู่ไกล
2. เรื่องค่าไฟฟ้าที่จัดเก็บแพงเกินไป
3. เรื่องไฟฟ้าดับโดยไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้า
4. เรื่องค่าธรรมเนียมในการติดตั้งเครื่องวัดไฟฟ้า
5. เรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์
6. เรื่องค่าใช้จ่ายในการปักเสา พาดสาย
7. เรื่องการบริการจากพนักงานการไฟฟ้า
8. เรื่องการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนของการไฟฟ้า
9. เรื่องการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร

ABSTRACT

Title : Satisfaction of Customers Toward Electric Office's Service in
Amphur Muang Lumpang Province

By : Utai Pattanaveerakit

Degree : Master of Business Administration
(Business Administration)

Major Field : General Management

Chairman, Special Problem Advisory Board: *Suporn K.*.....

(Assist.Prof.Suporn Katewaraporn)

..... *31 / Jan. / 1997*

This study had the following three objectives : 1) To study the satisfaction of customers toward the Electric Office's Service in Amphur Muang Lampang Province 2) To study and compare the satisfaction of customers that selected into 3 groups : household, business and manufacture 3) To find out the problems of services offered.

The samples were selected by multistage cluster random sampling from 440 customers. The samples were surveyed by questionnaire.

The finding showed that the level of satisfaction of customers toward the services were moderate and low.

The first group were moderate level of satisfaction. The customers were dissatisfied in convenience obtaining service, quality, reliability and safety of electrical supply; promptly services, information's and public relation.

The second group were low level of satisfaction. The customers were dissatisfied in regulation, paper work, working process and the time period of service.

The satisfaction of customers that selected into 3 groups : household, business and manufacture were found in moderate level and not different at 5 percent significant level.

The problems of services can be divided into 9 problems consequence from moderate to low as follow:

1. location of the office is far from urban residents.
2. expensive electricity bill.
3. outage without information.
4. high rate expenditure of meter installation fee.
5. inconvenience communication.
6. high rate expenditure of construction fee.
7. inefficient response of service.
8. inconvenience paying electricity bill by Authority Provincial Electricity Agency.
9. inconvenience paying electricity bill by bank account deduction payment method.

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภร เกตุวราภรณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิบูลรัฐ รักยุติธรรม และอาจารย์จงกล แสงอาสาวิริยะ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำปาง ที่ได้เสียสละเวลาให้ความช่วยเหลือในการรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการจัดทำปัญหาพิเศษฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณผู้ที่ได้ให้ชีวิตและการศึกษาตั้งแต่เยาว์วัย และเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา คือ คุณพ่อ คุณแม่ และคุณครู ที่เคยอบรมสั่งสอน ขอขอบคุณผู้เป็นภรรยาและบุตรที่คอยสนับสนุนให้กำลังใจ ตลอดมา

อุทัย พัฒนวีระกิจ

มกราคม 2540

สารบัญเรื่อง

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
คำนิยม	(7)
สารบัญเรื่อง	(8)
สารบัญตาราง	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ปัญหาของการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตและข้อจำกัดในการวิจัย	3
สมมุติฐานในการวิจัย	4
นิยามศัพท์ทั่วไป	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	6
ความหมายของความพึงพอใจ	6
แนวคิดของการบริการ	7
แนวความคิดในด้านกลยุทธ์ตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ	7
การวัดความพึงพอใจ	8
ภาคสรุป	10
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	11
สถานที่ดำเนินการวิจัย	11
ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	11
เครื่องมือในการวิจัย	13
วิธีการรวบรวมข้อมูล	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	14
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	15

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและวิจารณ์	18
ตอน 1 วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
เขตที่อยู่อาศัย	20
ระยะเวลาที่มีไฟฟ้าใช้	20
วิธีการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า	21
การไปติดต่อกานที่สำนักงาน	21
อาชีพ	22
ค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน	22
ตอน 2 วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ	23
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า	24
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	26
ด้านระเบียบหลักเกณฑ์ในการขอใช้บริการ	28
ด้านพนักงานและประชาสัมพันธ์	30
ด้านสำนักงาน	33
ตอน 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท	37
ตอน 4 วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท	45
ด้านไฟฟ้าดับโดยไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้า	45
ด้านค่าไฟฟ้าที่เก็บ	46
ด้านค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมิเตอร์	46
ด้านค่าใช้จ่ายในการปักเสาพาดสาย	46
ด้านสำนักงานอยู่ไกล	46

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

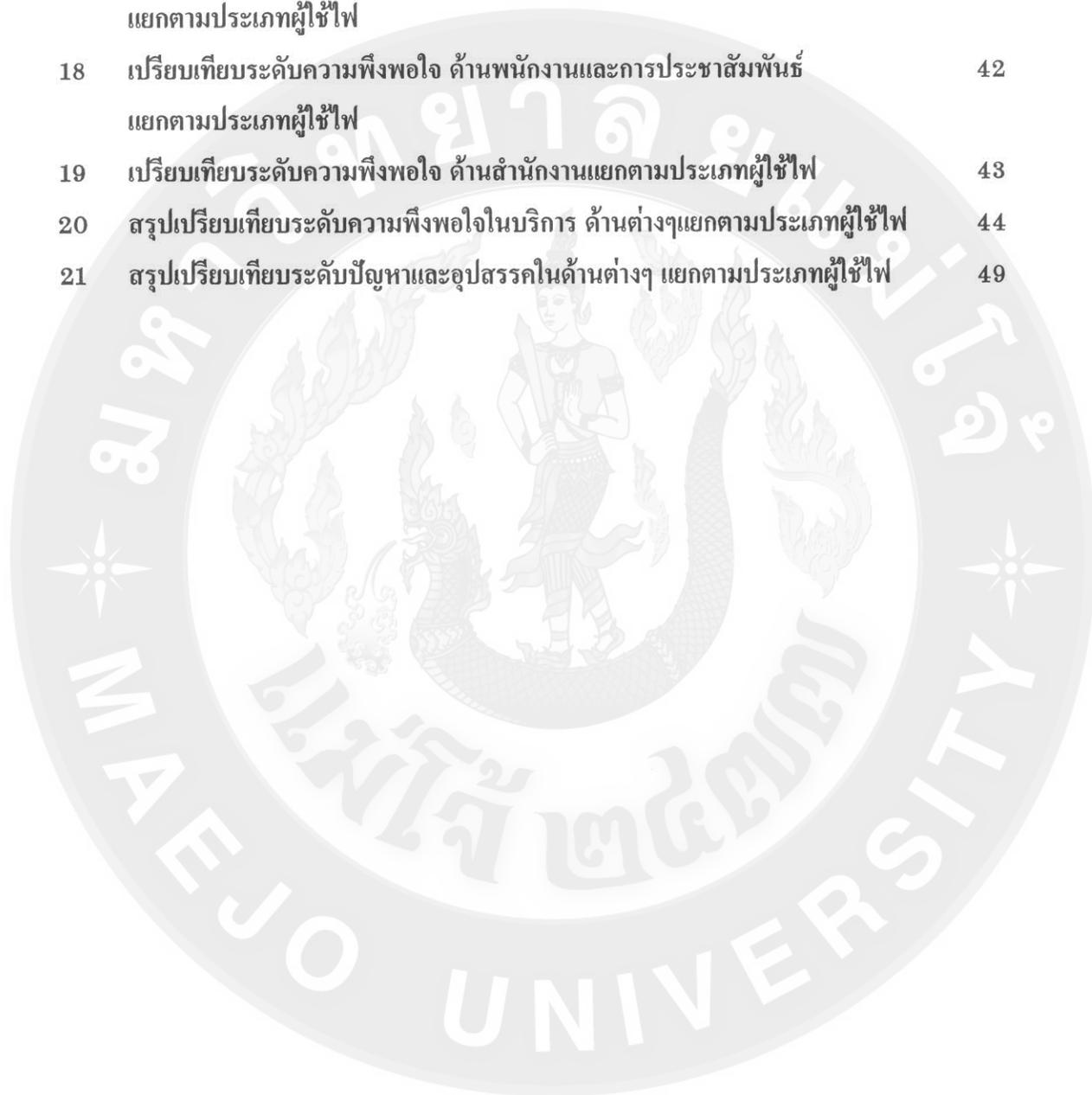
	หน้า
ด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร	47
ด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน	47
ด้านการบริการจากพนักงานการไฟฟ้า	47
ด้านการติดต่อทางโทรศัพท์	47
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	51
สรุปผลการวิจัย	51
ข้อเสนอแนะ	54
เอกสารอ้างอิง	55
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	57
ภาคผนวก ข. ประวัติผู้วิจัย	61

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	รายได้ค่ากระแสไฟฟ้าแยกตามประเภทผู้ใช้ไฟ	13
2	ระยะเวลาและแผนดำเนินการวิจัย	16
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย	20
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มีไฟฟ้าใช้	20
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า	21
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อ - งานที่สำนักงานการไฟฟ้า	21
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	22
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายกระแสไฟฟ้าต่อเดือน	22
9	จำนวนร้อยละคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า	25
10	จำนวนร้อยละคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	27
11	จำนวนร้อยละคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านระเบียบหลักเกณฑ์และการขอใช้บริการ	29
12	จำนวนร้อยละคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์	32
13	จำนวนร้อยละคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านสำนักงาน	34
14	จำนวนร้อยละคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของงานบริการด้านต่างๆ	36
15	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการใช้ไฟฟ้า แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟ	39
16	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟ	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
17	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านระเบียบหลักเกณฑ์และการขอใช้บริการ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟ	41
18	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟ	42
19	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านสำนักงานแยกตามประเภทผู้ใช้ไฟ	43
20	สรุปเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในบริการ ด้านต่างๆแยกตามประเภทผู้ใช้ไฟ	44
21	สรุปเปรียบเทียบระดับปัญหาและอุปสรรคในด้านต่างๆ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟ	49



บทที่ 1

บทนำ

(INTRODUCTION)

ไฟฟ้าเป็นพลังงานรูปหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ตั้งแต่การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบภารกิจประจำวัน จนกระทั่งถึงการประกอบอาชีพ นอกจากนี้ไฟฟ้ายังมีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการประกอบอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ ตลอดจนเป็นปัจจัยส่งเสริมคุณภาพชีวิต เพื่อความอยู่ดี มีสุขของประชาชน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยรับโอนบรรดาทรัพย์สิน หนี้สินและความรับผิดชอบขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในขณะนั้นมาดำเนินการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิตจัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ ครอบคลุมพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ มีสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน จำนวน 1,284 แห่ง

(รายงานประจำปี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2537 : 12)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แม้จะเป็นองค์การของรัฐ ที่มีได้มุ่งแสวงหากำไรเช่นธุรกิจเอกชน แต่ก็ถือว่างานบริการเป็นหัวใจสำคัญที่จะต้องเน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ ทุก ๆ ปี ที่ผ่านมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มอบนโยบาย เพื่อเน้นให้พนักงานทุกระดับได้นำไปถือปฏิบัติ โดยในปี 2539 นี้เป็นยุคที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำลังย่างก้าวไปสู่การเป็นรัฐวิสาหกิจที่ดี และแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดต่อไปในระยะเวลาย้อนหลังนี้ จึงพิจารณาเห็นว่า การดำเนินการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในยุคต่อจากนี้ไป จะดำเนินการในเชิงธุรกิจมากขึ้น ซึ่งหน่วยงานทุกระดับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ต้องสัมผัสใกล้ชิดกับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง จะต้องให้ความสำคัญ และเน้นหนักในด้านการให้บริการเป็นพิเศษ และได้มอบนโยบายเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในปี 2539 ไว้ดังนี้

ไฟฟ้าร่วมพัฒนา รักษาสิ่งแวดล้อม

ภารกิจ	บริการดี	ปีไฟฟ้า
พัฒนา	สร้างพื้นฐาน	งานขยาย
อีกอำนวย	ช่วยให้พ้น	มลพิษคลาย
รักษาไว้	สิ่งแวดล้อม	น้อมใจทำ

ปัญหาของการวิจัย

(Research Problem)

การไฟฟ้าจังหวัดลำปาง เป็นหน่วยงานในสังกัดของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีขอบเขตความรับผิดชอบ 12 อำเภอคือ อำเภอเมือง อำเภอแม่เมาะ อำเภอแม่ทะ อำเภอห้างฉัตรอำเภอเกาะคา อำเภอเสริมงาม อำเภอแจ้ห่ม อำเภอวังเหนือ อำเภอเมืองปาน อำเภอเถินอำเภอสบปราบ อำเภอแม่พริก มีหน้าที่หลักในการให้บริการขาย กระแสไฟฟ้า โดยมีกิจกรรมบริการต่าง ๆ เช่น การติดตั้งมิเตอร์ (เครื่องวัดปริมาณการใช้ไฟฟ้า) ขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า (ปักเสาพาดสายไฟฟ้า) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่แก้ไข กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก อีกด้วย

จากการที่ภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ เศรษฐกิจของจังหวัดลำปาง ซึ่งเป็นเมืองอุตสาหกรรม และธุรกิจการท่องเที่ยวขยายตัวและมีแนวโน้ม การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จนทำให้การบริการด้านต่าง ๆ ที่มีอยู่อาจไม่สามารถตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทันตามความต้องการ

ปัญหาที่เกิดขึ้น มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงทำให้เกิดความสนใจเข้ามาศึกษาถึงการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง ว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจเพียงใด เพื่อจะได้หาข้อสรุป และแนวทางแก้ไขปัญหา เพื่อสนับสนุนและดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสนองตอบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

(Objectives of the Study)

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เฉพาะดังนี้

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของการไฟฟ้า ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละประเภท

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(Expected Results)

ผลจากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังกล่าวข้างต้น คาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทำให้ได้รับทราบ ความพึงพอใจที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตอำเภอเมือง ต่อบริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง
2. ทำให้รับทราบถึงปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้า
3. สามารถนำข้อมูลการวิจัยไปใช้ในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและเป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง
4. ผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง สามารถใช้เป็นแนวทางในการขยายขอบเขตของการวิจัยให้กว้างขวาง และลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตและข้อจำกัดในการวิจัย

(Scope and Limitation of Study)

เนื่องจากการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง มีพื้นที่ความรับผิดชอบกว้างขวาง และแบ่งประเภทผู้ใช้ไฟไว้หลายประเภท ดังนั้นผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. แบ่งกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้
 - 1.1 ประเภทที่อยู่อาศัย
 - 1.2 ประเภทธุรกิจ
 - 1.3 ประเภทอุตสาหกรรม
2. ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายชื่ออยู่ในทะเบียนของการไฟฟ้าจังหวัดลำปางเฉพาะที่อยู่ในเขตอำเภอเมือง
3. ความพึงพอใจในบริการของการไฟฟ้า ครอบคลุมในเรื่อง
 - 3.1 คุณภาพและความมั่นคงของระบบไฟฟ้า
 - ไฟฟ้าไม่ดับบ่อย
 - ไฟฟ้าไม่ตก
 - มีความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า
 - 3.2 ระยะเวลาในการให้บริการ
 - แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
 - ติดตั้งมิเตอร์
 - ขยายเขตระบบไฟฟ้า
 - 3.3 มนุษยสัมพันธ์ของพนักงานและการประชาสัมพันธ์
 - การอำนวยความสะดวกเมื่อมาติดต่อ
 - กริยามารยาทในการให้บริการ
 - การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
4. ปัญหาอื่นๆ ของผู้ใช้ไฟฟ้า อุปสรรคหรือสิ่งขัดข้อง ที่ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พึงพอใจ เช่น ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติ ค่าธรรมเนียมการใช้ไฟฟ้า ราคาค่ากระแสไฟฟ้า เป็นต้น

สมมุติฐานในการวิจัย

(Research Hypothesis)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานงานวิจัยดังนี้

1. ผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทในการรับบริการจากการไฟฟ้า ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ไม่แตกต่างกัน

นิยามศัพท์ทั่วไป

(General Definition of Terms)

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง กลุ่มบุคคล ธุรกิจ อุตสาหกรรมที่ใช้ไฟฟ้า ที่ขอใช้ไฟฟ้า ขอติดตั้งขยายเขตไฟฟ้า (ปักเสาพาดสาย) โดยแบ่งกลุ่มออกได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้คือ

1. ประเภทที่อยู่อาศัย หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้ไฟฟ้าสำหรับแสงสว่างและเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ภายในที่พักอาศัย
2. ประเภทธุรกิจ หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้ไฟฟ้า สำหรับแสงสว่าง และเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ภายในอาคารพาณิชย์ เพื่อประกอบธุรกิจ
3. ประเภทอุตสาหกรรม หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้ไฟฟ้าสำหรับแสงสว่าง และเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ภายในโรงงานประกอบอุตสาหกรรม

ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้า หมายถึง ความพึงพอใจที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีต่อบริการของการไฟฟ้า เช่น ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจมากต่อการบริหารของการไฟฟ้า หมายถึง การไฟฟ้ามีภาพลักษณ์ที่ดี

การบริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง หมายถึง การให้บริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง เช่น การติดตั้งเครื่องวัดไฟฟ้า การขยายเขตระบบไฟฟ้า (ปักเสา-พาดสาย) การบริการแก้ไข เมื่อเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ด้านความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด เป็นต้น

การขยายเขตระบบไฟฟ้า หมายถึง การก่อสร้าง ปักเสา พาดสายไฟฟ้า เพื่อจ่ายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

การติดตั้งมิเตอร์ หมายถึง การติดตั้งเครื่องวัดปริมาณ การใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับการไฟฟ้าในการคำนวณเรียกเก็บเงินกับผู้ใช้ไฟฟ้า

ความมั่นคงของระบบไฟฟ้า หมายถึง กระแสไฟฟ้าที่จ่ายให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยมีแรงดันไฟฟ้า ตามเกณฑ์มาตรฐาน ที่สม่ำเสมอ ไฟไม่ดับ หรือกระพริบ ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถใช้ไฟฟ้าได้ตามความต้องการ ตลอดเวลา โดยไม่รู้สึกรังเกียจใดผิดปกติ

ไฟฟ้าตก หมายถึง แรงดันไฟฟ้าต่ำกว่ามาตรฐานสากลที่กำหนด ซึ่งอาจทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าทำงานผิดปกติ หรือชำรุดได้

ไฟฟ้าขัดข้อง หมายถึง การเกิดไฟฟ้าดับ ไฟกระพริบ ไฟตก ขึ้นในระบบไฟฟ้าที่จ่ายให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(REVIEW OF RELATED LITERATURE'S)

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาจากผลงานวิจัย ทฤษฎีและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดแนวความคิด สามารถเข้าใจถึงปัญหา และดำเนินการวิจัยได้อย่างถูกต้อง โดยครอบคลุมเนื้อหาสาระดังต่อไปนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจ
2. แนวคิดของการบริการ
3. แนวความคิดในด้านกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ
4. การวัดความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดไว้ต่างกันหลาย ความหมาย ดังนี้

Wolman (1973) นิยามว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือ แรงจูงใจ (Motivation)

Porter and Lawler (1968) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง แนวความคิดหรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายใน ซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ ถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ถ้าได้น้อยกว่าที่คาดหวัง ก็ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

นอกจากนั้น ซูซีฟ อ่อนโคสูง (2511:108-109) ยังได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของ เจตคติ ซึ่งหมายถึง ความรู้สึก น้ำใจที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจเป็นเหตุการณ์ บุคคล วัสดุ สิ่งของหรือสถานที่ โดย การที่บุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ต้องมีประสบการณ์ในทางตรง หรือทางอ้อม ต่อสิ่งนั้นมาก่อน สรุปได้ว่าเจตคติก็คือ ความพร้อมของจิตใจ ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าใจ ซึ่งการตอบสนองดังกล่าว อาจเป็นไปในทางที่ชอบ หรือ ไม่ชอบก็ได้

2. แนวคิดของการบริการ

Philip Kotler (1967) ใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภร เสรีรัตน์ (2534 : 218) ได้กล่าวไว้ว่าบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ที่เสนอเพื่อขายและสนองความพอใจแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่มีการซื้อ

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกันทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใครจะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร โดยที่ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และมีกอบรวมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้าโดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้าการสำรวจข้อมูลลูกค้า ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บได้เหมือนสินค้าอื่นถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือไม่มีลูกค้า

3. แนวความคิดในด้านกลยุทธ์การตลาดสำหรับการจัดการธุรกิจบริการ

Philip Kotler (1967) ใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภร เสรีรัตน์ (2534 : 219) นอกจากจะต้องเข้าใจแนวคิดของบริการแล้ว ในการจัดการธุรกิจบริการผู้บริหารการตลาดยังต้องการกลยุทธ์การตลาดที่สำคัญอีก 2 ประการ คือ

1. การตลาดภายใน (Internal Marketing) การตลาดภายในของบริษัทจะรวมถึงการอบรมและการจูงใจพนักงานบริการในการสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า รวมถึง

พนักงานที่ให้การสนับสนุนการให้บริการโดยให้เกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. การตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึงการสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือ เกิดขึ้นในขณะที่ผู้ขายให้บริการกับลูกค้า เช่น การให้บริการด้วยการดูแลเอาใจใส่ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า รวมถึงความรวดเร็วในการบริการ

นอกจากนี้เพื่อให้ได้เปรียบด้านการแข่งขัน และยกระดับคุณภาพของการบริการ ธุรกิจบริการยังมีงานด้านการตลาดที่สำคัญอีก 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) การรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และการเพิ่มผลผลิตของการบริการ (Productivity) ซึ่งในการศึกษาเรื่องนี้จะเน้นในเรื่องการรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้าซึ่งมีข้อพิจารณา ดังนี้

- การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า
- การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณ
- การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- ความปลอดภัย (Safety) บริการที่ให้ ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงต่าง ๆ

4. การวัดความพึงพอใจ

เนื่องจากงานวิจัย เป็นงานที่ต้องอาศัยข้อมูลควบคู่ไปกับแนวความคิด ขั้นตอนที่สำคัญของงานวิจัย จึงอยู่ที่การเชื่อมโยงข้อมูล (data) และแนวความคิด (concept) ขั้นตอนนี้คือการสร้างมาตรวัด สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2534 : 87) ได้กล่าวว่า การสร้างมาตรวัด หมายถึง กระบวนการที่เปลี่ยนตัวแปรและข้อมูลทางสถิติ กระบวนการสร้างมาตรวัดนี้มีความสำคัญมากต่อการกำหนดคุณภาพของการวิจัย หากสร้างมาตรวัดไม่ดี ผลที่ได้จากการวิจัย ก็ย่อมบกพร่องตามไปด้วย

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใด ซึ่งบุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 : 153) ได้เสนอไว้ว่า เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่ต้องการวัด โดยกำหนดหัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 5 หัวข้อ เมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่าง ๆ ครอบคลุมประเด็น ก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็น มาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่า ทัศนคติ และ บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2524 : 178) ก็ได้กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันว่า วิธีการของ Likert นั้น สามารถวัดทัศนคติได้อย่างกว้างขวางกว่าแบบอื่น ๆ และสามารถวัดทัศนคติได้เกือบทุกเรื่อง และให้ความเที่ยงตรงสูง

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528 : 137) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติ หรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อม โดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่จะศึกษาแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของเขา ซึ่งความคลาดเคลื่อนนี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัด

ภาคสรุป

(Overview)

ความพึงพอใจมีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็น แต่สามารถสังเกตได้จาก การแสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง หรือเป็นไปตามความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

สำหรับการบริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง ผู้ใช้ไฟฟ้าจะพึงพอใจ หรือไม่เกิดขึ้นจาก ความคาดหวังเมื่อไปติดต่อขอรับบริการ หากผลที่เกิดขึ้น เช่น ได้รับความสะดวก และรวดเร็ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือหลังจากเมื่อได้ใช้กระแสไฟฟ้าแล้ว ความพึงพอใจขึ้นกับคุณภาพของไฟฟ้า และประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น การแก้ไขที่รวดเร็วเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง การได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และการดูแลเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

(RESEARCH METHODOLOGY)

การศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง ได้กำหนดวิธีการวิจัย ดังนี้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

(Locate of the Study)

การวิจัยครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองลำปาง แยกเป็นกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ประเภทที่อยู่อาศัย
2. ประเภทธุรกิจ
3. ประเภทอุตสาหกรรม

ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยเป็นผู้บริหาร ของสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง จึงเลือกพื้นที่ดำเนินการวิจัย เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ ด้านการบริหาร เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และปรับปรุงการให้บริการต่อไป

ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

(Population and Sampling Procedures)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จะทำการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างประชากร จากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 62,046 ราย (ข้อมูลจากการไฟฟ้าจังหวัดลำปางเดือนเมษายน 2539) โดยกำหนดขนาดของตัวอย่าง ได้สมาชิกจำนวน 400 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่น (Confidence Levels) ร้อยละ 95 (Hondel Darwin อังโน นำชัย, 2532 : 137) หรือให้มีการคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 โดยใช้สูตรของ Pagoso, Garcia และ Leon ใน Chua (1984) (นำชัย ทนผล, 2531)

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง N = จำนวนประชากรทั้งหมด e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิด (5%)

แทนค่า

$$n = \frac{62,046}{1 + 62,046(0.05^2)}$$

$$= \frac{62,046}{156.115}$$

$$= 397.74 \sim 400 \text{ ราย}$$

ในการสุ่มตัวอย่าง ได้จัดแบ่งจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเป็น 3 ประเภท โดยคำนึงถึงสัดส่วนของผู้ใช้ไฟเปรียบเทียบกับ ค่าไฟฟ้าของแต่ละประเภท จากข้อมูลการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง เดือน เมษายน 2539

ตารางที่ 1 รายได้ค่าไฟฟ้า แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า อ.เมืองลำปาง (ราย)	อัตราส่วน จำนวน (%)	รายได้ค่าไฟฟ้า (ล้านบาท)	อัตราส่วน รายได้ (%)
ประเภทที่อยู่อาศัย	56,117	90.4	12.789	34
ประเภทธุรกิจ	4,936	8	8.390	22.3
ประเภทอุตสาหกรรม	185	.3	9.963	26.5
ประเภทอื่น ๆ	808	1.3	6.441	17.2
รวม	62,046	100	37.583	100

เนื่องจากมีความแตกต่างกันมากระหว่าง จำนวนของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย และประเภทอุตสาหกรรม กล่าวคือ มีผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย จำนวน 56,117 ราย และประเภทอุตสาหกรรม จำนวน 185 รายเท่านั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกขนาดของตัวอย่าง

โดยคำนึงถึง อัตราส่วนจำนวนและอัตราส่วนรายได้ ของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท มาพิจารณา ประกอบร่วมกัน จึงได้ขนาดของตัวอย่าง 440 ตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มขึ้น มีรายละเอียด ดังนี้

ประเภทที่อยู่อาศัย	จำนวน	287	ราย
ประเภทธุรกิจ	จำนวน	102	ราย
ประเภทอุตสาหกรรม	จำนวน	51	ราย

เครื่องมือในการวิจัย

(The Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามแนววัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close-ended Question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) โดยในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอน 1. คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า
- ตอน 2. คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อบริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง
- ตอน 3. เป็นคำถามเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้าในเรื่อง กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และบริการด้านต่าง ๆ

วิธีการรวบรวมข้อมูล

(Data Gathering)

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะดำเนินงานตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำปาง แจ้งผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลในการวิจัย

2. ผู้วิจัยเลือกพนักงานบริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยในการแจกแบบสอบถามและสัมภาษณ์ โดยชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งประสานงานกับผู้ให้ข้อมูล และแจ้งกำหนดการเก็บรวบรวม

3. ดำเนินการเก็บข้อมูลตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท กล่าวคือ ประเภทอุตสาหกรรม เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี การใช้ไฟฟ้ามาก จำเป็นต้องพบผู้บริหาร จึงจะได้ ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง จึงจัดส่งพนักงานไปสัมภาษณ์ถึงที่ตั้งโรงงาน ส่วนประเภท ธุรกิจและที่อยู่อาศัย จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ที่บ้าน หรืออาคารพาณิชย์ของผู้ ใช้ไฟฟ้า จำนวน 60% ส่วนอีก 40% จะใช้วิธีสัมภาษณ์ที่ สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง ซึ่งผู้ใช้ไฟได้มาติดต่อชำระเงินค่าไฟฟ้า หรือติดต่อบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งมีประมาณเดือนละ 1,500 ราย

การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะนำถอดรหัส จัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ โดยใช้ เครื่อง Computer ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Sciences : SPSS) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
2. น้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score : WMS)
3. ทดสอบสมมุติฐาน และวิจัยเปรียบเทียบผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทโดยใช้ค่า X^2 , ANOVA, F-test

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ (Operational Definitions)

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่วัดได้จากความรู้สึก หรือประสบการณ์ของผู้ใช้ไฟฟ้า โดย เลือกคำตอบในแบบสอบถาม เป็นลักษณะการประมาณค่า (Rating Scale) และกำหนดค่า ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ ดังนี้ พอใจมาก มีค่าคะแนนเท่ากับ 4 พึงพอใจ มีค่า คะแนนเท่ากับ 3 พึงพอใจน้อย มีค่าคะแนนเท่ากับ 2 และไม่พอใจเลยมีค่าคะแนนเท่ากับ 1

สำหรับคะแนนคำตอบที่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน ให้ความเห็นในแต่ละข้อ ได้นำมา คำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลความดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	หมายถึง
3.26 - 4.00	มีค่าความพึงพอใจในบริการมาก
2.51 - 3.25	มีค่าความพึงพอใจในบริการปานกลาง
1.76 - 2.50	มีค่าความพึงพอใจในบริการน้อย
1.00 - 1.75	ไม่มีความพึงพอใจในบริการ

ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ระดับปัญหาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประสบกับสถานการณ์ ในการให้บริการ ในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานของ การไฟฟ้าจังหวัดลำปาง โดยเลือกคำตอบในแบบสอบถาม เป็นลักษณะการประมาณค่า (Rating Scale) และกำหนดค่าปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อการดำเนินงาน ดังนี้ ปัญหามากมีค่าคะแนนเท่ากับ 4 ปัญหาปานกลาง มีค่าคะแนนเท่ากับ 3 และปัญหาน้อยมีค่าคะแนนเท่ากับ 2 ไม่เป็นปัญหามีค่าคะแนนเท่ากับ 1 สำหรับคะแนนคำตอบที่ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคน ให้ความเห็นในแต่ละข้อ ได้นำมาคำนวณน้ำหนักค่าคะแนนเฉลี่ย (Weight Mean Score) โดยมีเกณฑ์สำหรับการแปลดังนี้

ช่วงคะแนนค่าเฉลี่ย	หมายถึง
3.26 - 4.00	เป็นปัญหามาก
2.51 - 3.25	เป็นปัญหาปานกลาง
1.76 - 2.50	เป็นปัญหาน้อย
1.00 - 1.75	ไม่เป็นปัญหา

ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย (Research Duration)

การวิจัยครั้งนี้จะใช้เวลาประมาณ 6 เดือน คือตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2539 ถึงเดือนธันวาคม 2539 โดยมีแผนปฏิบัติ ดังนี้

ตารางที่ 2 ระยะเวลาและแผนดำเนินการวิจัย

รายการ	2539					
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
1. ศึกษาข้อมูล	* * * *					
2. วางแผนในการศึกษาและ สร้างแบบสอบถาม		* *				
3. ทดสอบแบบสอบถามและ ปรับปรุงแบบสอบถาม		* *				
4. เก็บข้อมูล			* * * *			
5. วิเคราะห์ข้อมูล				* * * *		
6. แปลความหมาย					* * * *	
7. เขียนรายงานการศึกษา						* *
8. พิมพ์รายงานการศึกษาเป็น รูปเล่มสมบูรณ์						* *

งบประมาณที่ใช้ในการวิจัย
(Research Expenditure)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะใช้งบประมาณจำนวน 15,000.- บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประเภทวัสดุอุปกรณ์

- ค่ากระดาษโรเนียว, ค่ากระดาษไขและหมึกโรเนียว 2,000.- บาท
- ค่ากระดาษถ่ายเอกสาร 1,000.- บาท

2. ประเภทค่าใช้จ่าย

- ค่าจ้างโรเนียว 1,000.- บาท
- ค่าจ้างถ่ายเอกสาร 2,000.- บาท
- ค่าจ้างพิมพ์ 1,000.- บาท
- ค่าจ้างวิเคราะห์ข้อมูล 5,000.- บาท
- ค่าจ้างทำปก และเข้ารูปล่ม 2,000.- บาท
- ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด 1,000.- บาท

แหล่งเงินทุน ใช้ทุนส่วนตัวของผู้วิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัยและวิจารณ์

(RESULTS AND DISCUSSION)

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้กำหนดแนวทางในการวิเคราะห์ไว้ดังนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. วิเคราะห์ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท
4. วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละประเภท

จากแบบสอบถามกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 440 ราย ในเขตอำเภอเมืองลำปาง ประกอบด้วยผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย จำนวน 287 ราย ประเภทธุรกิจ จำนวน 102 ราย และประเภทอุตสาหกรรม จำนวน 51 ราย ผู้วิจัยได้นำคำตอบมาลงในรหัสข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ : SPSS PC ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามข้อมูลทั่วไปในเรื่องเกี่ยวกับ เขตที่อยู่อาศัย ระยะเวลาที่มีไฟฟ้าใช้ วิธีการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า การไปติดต่องานที่สำนักงาน อาชีพ และค่าใช้จ่ายด้านกระแสไฟฟ้าต่อเดือน ปรากฏผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 3 ถึง 8 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 เขตที่อยู่อาศัย ผลการวิจัยในตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ในเขตชุมชน (เขตเทศบาล, สุขาภิบาล) คือ มีจำนวนถึง 307 ราย จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 440 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.8 และอาศัยอยู่นอกเขตชุมชน (นอกเขตเทศบาล) จำนวน 133 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.2

1.2 ระยะเวลาที่มีไฟฟ้าใช้ ผลการวิจัยในตารางที่ 4 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีไฟฟ้าใช้อยู่ระหว่างช่วง 10-20 ปี จำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.8 และผู้ใช้ไฟฟ้านานกว่า 40 ปี มีเพียงจำนวน 40 รายหรือร้อยละ 9.1

1.3 วิธีการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีวิธีการชำระเงินให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เลือกชำระอยู่ 4 วิธี คือ

1. พนักงานของการไฟฟ้าไปเก็บถึงที่บ้าน
2. บริษัทหรือตัวแทนของการไฟฟ้าไปเก็บถึงที่บ้าน
3. ชำระเงินผ่านธนาคาร
4. มาชำระที่สำนักงาน

จากผลการวิจัยในตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้วิธีการชำระเงินโดยพนักงานของการไฟฟ้าไปเก็บถึงที่บ้าน จำนวน 153 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.8 และวิธีชำระเงินโดยบริษัทหรือตัวแทนของการไฟฟ้าไปเก็บถึงที่บ้าน จำนวน 159 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.5 ส่วนวิธีการชำระเงินผ่านธนาคาร และ ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเองที่สำนักงานมีค่อนข้างน้อยคือ ร้อยละ 10.2 และร้อยละ 18.9 ตามลำดับ

1.4 การไปติดต่องานที่สำนักงาน ตามผลการวิจัยในตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ จำนวน 342 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 77.7 เคยไปติดต่องานที่สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง และผู้ที่เคยไปติดต่องาน มักจะไม่ได้ไปบ่อย คือ เคยไปแต่นาน ๆ ครั้ง ซึ่งมีจำนวนถึงร้อยละ 87 ของผู้ที่เคยมาติดต่องานที่สำนักงาน

1.5 อาชีพ ผลการวิจัยในตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 34.1 รองลงมาคืออาชีพรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 29.3 รับจ้าง ร้อยละ 19.8 เกษตรกร ร้อยละ 4.3 และทำอาชีพอื่น ๆ เช่น นักเรียน แม่บ้าน ร้อยละ 12.5

1.6 ค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน ผลการวิจัยในตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเสียค่าไฟฟ้าต่อเดือนประมาณ 201-500 บาท มีจำนวนถึง 139 ราย หรือร้อยละ 31.6 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 200 บาท มีจำนวน 97 รายหรือร้อยละ 22 สำหรับผู้ที่เสียค่าไฟฟ้าต่อเดือนเกินกว่า 50,000 บาท มีเพียงร้อยละ 3.9 เท่านั้น

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัย	ผู้ตอบแบบสอบถาม (N=440)	
	จำนวน	ร้อยละ
ในเขตชุมชน (เขตเทศบาล)	307	69.8
นอกเขตชุมชน (นอกเขตเทศบาล)	133	30.2
รวม	440	100

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มีไฟฟ้าใช้

ระยะเวลาที่มีไฟฟ้าใช้	ผู้ตอบแบบสอบถาม (N=440)	
	จำนวน	ร้อยละ
0-10 ปี	40	9.1
11-20 ปี	162	36.8
21-30 ปี	108	24.5
31-40 ปี	90	20.5
41 ปีขึ้นไป	40	9.1
รวม	440	100

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า

วิธีการชำระค่ากระแสไฟฟ้า	ผู้ตอบแบบสอบถาม (N=440)	
	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานเก็บเงินของการไฟฟ้า	153	34.8
บริษัทหรือตัวแทนเก็บเงินของการไฟฟ้า	159	36.1
ชำระเงินผ่านธนาคาร	45	10.2
ชำระเองที่สำนักงาน	83	18.9
รวม	440	100

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการมาติดต่อ
งานที่ สำนักงานการไฟฟ้า

ความถี่ในการมาติดต่องานที่สำนักงาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม (N=440)	
	จำนวน	ร้อยละ
เคย	342	77.7
ไม่เคย	98	22.3
รวม	440	100

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ผู้ตอบแบบสอบถาม (N=440)	
	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	129	29.3
ค้าขาย	150	34.1
เกษตรกร	19	4.3
รับจ้าง	87	19.8
อื่น ๆ (เช่น นักเรียน แม่บ้าน)	55	12.5
รวม	440	100

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายกระแสไฟฟ้า ต่อเดือน

ค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือน	ผู้ตอบแบบสอบถาม (N=440)	
	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 200 บาท	97	22.0
201 - 500 บาท	139	31.6
501- 1,000 บาท	72	16.4
1,001 - 10,000 บาท	85	19.3
10,001 - 50,000 บาท	30	6.8
50,001 บาท ขึ้นไป	17	3.9
รวม	440	100

2. วิเคราะห์ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ 5 ประการ ดังนี้

- 2.1 คุณภาพและความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า
- 2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ
- 2.3 ระเบียบหลักเกณฑ์ในการขอใช้บริการ
- 2.4 พนักงานและการประชาสัมพันธ์
- 2.5 สำนักงาน

ระดับความพึงพอใจกำหนดไว้ 4 ระดับ คือ

- 4 พอใจมาก
- 3 พอใจ
- 2 พอใจน้อย
- 1 ไม่พอใจ

จากนั้นนำคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มาคำนวณหาน้ำหนักคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้าน ได้ผลลัพธ์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 ด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า

ผลการวิจัยในตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ระดับ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.845) แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้สึก ว่า ไฟฟ้าที่ใช้อยู่ประจำวัน มีคุณภาพและความปลอดภัย พอสมควร พอรับได้ แต่ก็ไม่ถึงกับพอใจ โดยสามารถแยกระดับ ความพึงพอใจแต่ละเรื่องได้ดังนี้

2.1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการจ่ายไฟ เช่น ไฟดับ ไฟตก ไฟกระพริบ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.848) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า มีความรู้สึก ว่า ระบบไฟฟ้าที่ใช้อยู่เป็นประจำ มีไฟดับ ไฟตก ไฟกระพริบบ้าง ไม่มากนัก พอรับได้ แต่ก็ยังไม่ถึงกับพอใจ

2.1.2 ความพึงพอใจต่อความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.843) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเห็นว่า ระบบไฟฟ้าที่ใช้อยู่หรือที่พบเห็นโดยทั่วไป มีความปลอดภัยพอสมควรแต่ยังคงต้องได้รับการปรับปรุงให้ปลอดภัยยิ่งขึ้นไปอีก

ตารางที่ ๑

จำนวนร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม
 จำนวนตามระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า

ข้อความ	ความพึงพอใจ						คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	พอใจน้อย จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ตอบ จำนวน (ร้อยละ)	คะแนนเฉลี่ย		
- คุณภาพของการจ่ายไฟ เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก หรือ ไฟฟ้ากระพริบ	53 (12.0)	296 (67.3)	64 (14.5)	25 (5.7)	2 (0.5)	2.848	0.716	ปานกลาง
- ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าที่พบเห็นโดยทั่วไป	29 (6.6)	334 (75.9)	61 (13.9)	11 (2.5)	5 (1.1)	2.843	0.619	ปานกลาง
รวม	41 (9.3)	315 (71.6)	62.5 (14.2)	18 (4.1)	3.5 (0.8)	2.845	0.525	ปานกลาง

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
 3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก
 2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง

1.76 - 2.50 พึงพอใจน้อย
 1.00 - 1.75 ไม่พึงพอใจ

2.2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ผลจากการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองลำปาง เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการด้านความรวดเร็ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจระดับ “ปานกลาง” ค่อนไปในทางพอใจน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.595) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้สึก ค่อนไปในทางไม่ค่อยพอใจหรือรับไม่ค่อยได้ ต่อบริการด้านความรวดเร็ว คือยังให้บริการช้า ไม่ทันความต้องการ ตามผลการวิจัยในตารางที่ 10 โดยสามารถแยกระดับความพึงพอใจในแต่ละเรื่องได้ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจต่อบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจระดับ “ปานกลาง” ค่อนไปในทางพอใจน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.700) แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้า มีความรู้สึกไม่ค่อยพอใจในเรื่องของระยะเวลาในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง

2.2.2 ความพึงพอใจต่อบริการติดตั้งมิเตอร์ (เครื่องวัดไฟฟ้า)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจระดับ “ปานกลาง” ค่อนไปในทางพอใจน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.659) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า มีความรู้สึกที่ไม่ค่อยพอใจในเรื่องของระยะเวลาที่ใช้ในการติดตั้งมิเตอร์ คือ ไม่รวดเร็วเท่าที่ควร

2.2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการปักเสา - พาดสาย

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ “น้อย” (คะแนนเฉลี่ย 2.395) พอสรุปได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า มีความรู้สึกที่ไม่ดี หรือรับไม่ได้ต่อเวลาที่ใช้ในการปักเสา-พาดสาย ซึ่งหมายถึงใช้เวลานานเกินไป

2.2.4 ความพึงพอใจต่อบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับ “ปานกลาง” ค่อนไปในทางพอใจน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.625) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้สึกไม่ค่อยดี ในเรื่องของความรวดเร็วในการมาติดต่อชำระเงินที่สำนักงาน

ตารางที่ 10

จำนวนร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อความ	ความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่ตอบ			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
- การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	50 (11.4)	242 (55.0)	121 (27.5)	20 (4.5)	7 (1.6)	2.700	0.791	ปานกลาง
- การติดตั้งมิเตอร์	45 (10.2)	281 (63.9)	72 (16.4)	3 (0.7)	39 (8.9)	2.659	0.988	ปานกลาง
- การให้บริการปิกเสา-พาดสาย	23 (5.2)	244 (55.5)	110 (25.0)	10 (2.3)	53 (12.0)	2.395	1.056	น้อย
- การรับชำระเงินค่าไฟที่สำนักงาน	34.0 (7.7)	291.0 (66.1)	66.0 (15.0)	14.0 (3.2)	35.0 (8.0)	2.625	0.965	ปานกลาง
รวม	38.00 (8.6)	264.50 (60.1)	92.25 (21.0)	11.75 (2.7)	33.50 (7.6)	2.595	0.885	ปานกลาง

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก
2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง
1.76 - 2.50 พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.75 ไม่พึงพอใจ

2.3 ด้านระเบียบหลักเกณฑ์และขั้นตอนการขอใช้บริการ

ผลการวิจัยในตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ระดับ “ปานกลาง” ก่อนไปในทาง พอใจน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.616) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยทั่วไปยังไม่ค่อยพอใจ คือ ยังมีความรู้สึกว่าการไฟฟ้ามีระเบียบหลักเกณฑ์และขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ในการขอใช้บริการ ตามผลการวิจัยในตารางที่ 11 โดยสามารถแยกแยะระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ดังนี้

2.3.1 ความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้า

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจระดับ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.816) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้สึกเฉย ๆ คือ ไม่ถึงกับพอใจหรือไม่พอใจ กับระบบขั้นตอนของการไฟฟ้าในการขอใช้ไฟฟ้า

2.3.2 ความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนการขอชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจ ระดับ “น้อย” (คะแนนเฉลี่ย 2.320) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยทั่วไปไม่มีความรู้สึกว่าการขอชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคารยุ่งยาก มีขั้นตอนมาก ไม่สะดวก

2.3.3 ความพึงพอใจในเรื่องเอกสาร หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจระดับ “ปานกลาง” ก่อนข้างไปทาง พอใจน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.711) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามองว่าการขอใช้ไฟฟ้า มีเอกสารหรือหลักฐานที่การไฟฟ้ากำหนดมากเกินไป ยุ่งยากในการจัดหาสำหรับผู้ใช้ไฟ

ตารางที่ 11

จำนวนร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านระเบียบหลักเกณฑ์และการขอใช้บริการ

ข้อความ	ความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่ตอบ			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
- ขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้า	55 (12.5)	295 (67.0)	61 (13.9)	12 (2.7)	17 (3.9)	2.816	0.830	ปานกลาง
- ขั้นตอนการขอชำระเงิน ค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร	50 (11.4)	217 (49.3)	76 (17.3)	18 (4.1)	79 (18.0)	2.320	1.268	น้อย
- เอกสารหลักฐานประกอบการ ขอใช้ไฟฟ้า	37 (8.4)	316 (71.8)	46 (10.5)	5 (1.1)	36 (8.2)	2.711	0.943	ปานกลาง
รวม	47.3 (10.8)	276.0 (62.7)	61.0 (13.9)	11.7 (2.6)	44.0 (10.0)	2.616	0.768	ปานกลาง

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก
2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง
1.76 - 2.50 พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.75 ไม่พึงพอใจ

2.4 ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์

ผลการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านดังกล่าว อยู่ในระดับ “ปานกลาง” ก่อนไปในทางพหุใจน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.756) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเห็นว่า งานประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้ายังไม่ดีพอ ไม่เป็นที่รู้จัก หรือไม่ค่อยได้ทราบข่าวคราวของการไฟฟ้าจากสื่อต่าง ๆ เท่าที่ควรและพนักงานการไฟฟ้าไม่สามารถทำให้ผู้ใช้ไฟประทับใจในเรื่องการอำนวยความสะดวก การพุดจาและการตอบปัญหา ข้อข้องใจของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ตามที่คาดหวัง (ผลการวิจัยตามตารางที่ 12) แยกแยะระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ดังนี้

2.4.1 ความพึงพอใจ ในเรื่องการเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.886) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้สึกว่ เมื่อมาติดต่องานที่สำนักงานได้รับการเอาใจใส่ดูแลและอำนวยความสะดวกในการให้บริการพอสมควร

2.4.2 ความพึงพอใจ ในเรื่องของการพุดจาและความสุภาพของพนักงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.914) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้สึกว่ พนักงานของการไฟฟ้าให้การต้อนรับและพุดจาสุภาพ อ่อนหวาน พอสมควร

2.4.3 ความพึงพอใจ ในเรื่องของการสามารถในการชี้แจงปัญหาข้อข้องใจ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ก่อนข้างไปทางพหุใจน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.709) พอสรุปได้ความว่ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเห็นว่า พนักงานของการไฟฟ้าไม่สามารถชี้แจงปัญหาข้อข้องใจที่ผู้ใช้ไฟฟ้าอยากรวบได้อย่างชัดเจนเพียงพอ

2.4.4 ความพึงพอใจ ในเรื่องของการให้บริการประชาสัมพันธ์ที่ชุมชน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” ค่อนข้างน้อย (คะแนนเฉลี่ย 2.514) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ไม่ค่อยได้รับข่าวสารจากการไฟฟ้า หรือไม่ค่อยได้ทราบว่า การไฟฟ้ามีบริการอะไรบ้าง อย่างไรก็ตาม การติดต่อขอใช้บริการ จะต้องทำอย่างไร หรือเตรียมเอกสารประกอบ มีขั้นตอนอย่างไรในการขอใช้ไฟฟ้า เป็นต้น



ตารางที่ 12

จำนวนร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์

ข้อความ	ความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อย	ไม่พอใจ	ไม่ตอบ			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
- การเอาใจใส่อำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	66 (15.0)	276 (62.7)	86 (19.5)	6 (1.4)	6 (1.4)	2.886	0.715	ปานกลาง
- การพูดจา ความสุภาพ	74 (16.8)	278 (63.2)	71 (16.1)	10 (2.3)	7 (1.6)	2.914	0.747	ปานกลาง
- ความสามารถในการชี้แจงปัญหา ข้อข้องใจ	46 (10.5)	263 (59.8)	103 (23.4)	13 (3.0)	15 (3.4)	2.709	0.825	ปานกลาง
- การให้บริการ ประชาสัมพันธ์ในที่ ชุมชน	33.0 (7.5)	231.0 (52.5)	132.0 (30.0)	17.0 (3.9)	27.0 (6.1)	2.514	0.920	ปานกลาง
รวม	54.75 (12.5)	282.00 (59.8)	98.00 (22.3)	11.50 (2.7)	13.75 (3.1)	2.756	0.662	ปานกลาง

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก
2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง
1.76 - 2.50 พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.75 ไม่พึงพอใจ

2.5 ด้านสำนักงาน

ผลจากการวิจัยตามตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.857) พอสรุปได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้สึกเกี่ยวกับสำนักงานไปในทางที่ยอมรับได้ในเรื่องของ ความสะอาด ความสะดวกสบายในการมาติดต่อ และสถานที่จอดรถ โดยมีระดับความพึงพอใจในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

2.5.1 ความพึงพอใจในเรื่องความสะอาด เรียบร้อยและสวยงามของสำนักงาน

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความระดับความพึงพอใจที่ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.907) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟโดยทั่วไปมีความรู้สึกว่ สำนักงานมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และสวยงามพอสมควร

2.5.2 ความพึงพอใจในเรื่องความสะดวก สบายเมื่อมาติดต่อ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.027) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้สึกว่ เมื่อมาติดต่องานกับการไฟฟ้า ได้รับความสะดวก สบาย การติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น แผนกต่าง ๆ ของการไฟฟ้าติดต่อได้ง่าย สะดวกพอสมควร ไม่ยุ่งยาก

2.5.3 ความพึงพอใจในเรื่องสถานที่จอดรถ

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.836) แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความรู้สึกว่ การไฟฟ้ามีสถานที่จอดรถให้กับลูกค้าพอสมควร แต่ก็ยังไม่ถึงกับเพียงพอ บางครั้งผู้ใช้ไฟอาจจะไม่ได้รับความสะดวก เนื่องจากที่จอดรถเต็ม

ตารางที่ 13

จำนวนร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ด้านสำนักงาน

ข้อความ	ความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	พอใจน้อย จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ตอบ จำนวน (ร้อยละ)			
- ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม	107 (24.3)	269 (61.1)	22 (5.0)	0 0.0	42 (9.5)	2.907	1.071	ปานกลาง
- ความสะดวกสบายเมื่อมาติดต่อ	94 (21.4)	268 (60.9)	29 (6.6)	6 (1.4)	43 (9.8)	2.827	1.089	ปานกลาง
- สถานที่จอดรถ	112 (25.2)	244 (55.5)	30 (6.8)	8 (1.8)	46 (10.5)	2.836	1.146	ปานกลาง
รวม	104.3 (23.8)	280.3 (59.2)	27.0 (6.1)	4.7 (1.1)	43.7 (9.9)	2.857	1.053	ปานกลาง

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก
2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง
1.76 - 2.50 พึงพอใจน้อย
1.00 - 1.75 ไม่พึงพอใจ

2.6 ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าหรือความพึงพอใจในภาพรวมของบริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้า

จากผลการวิจัยตามตารางที่ 14 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” (คะแนนเฉลี่ย 2.734) พอสรุปได้ว่า ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าในสายตาของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเห็นว่าบริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าพอใช้ได้ แต่ควรมีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไปอีกในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านความรวดเร็วในด้านการให้บริการ (ความพึงพอใจในระดับคะแนนเฉลี่ยเพียง 2.595 เท่านั้น)



ตารางที่ 14

จำนวนร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมของงานบริการด้านต่าง ๆ

ข้อความ	ความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจมาก จำนวน (ร้อยละ)	พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	พอใจน้อย จำนวน (ร้อยละ)	ไม่พอใจ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ตอบ จำนวน (ร้อยละ)			
- ด้านคุณภาพความปลอดภัย	41 (9.3)	315 (71.6)	62.5 (14.2)	18 (4.1)	3.5 (0.7)	2.845	0.715	ปานกลาง
- ด้านความรวดเร็วของการบริการ	38 (8.6)	264.5 (60.1)	92.2 (20.9)	11.7 (2.7)	33.5 (7.6)	2.595	0.525	ปานกลาง
- ด้านระเบียบหลักเกณฑ์	47.3 (10.7)	276 (62.7)	61 (13.9)	11.7 (2.6)	44 (10.0)	2.616	0.685	ปานกลาง
- ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์	54.7 (12.4)	262 (59.5)	98 (22.3)	11.5 (2.6)	13.7 (3.1)	2.756	0.768	ปานกลาง
- ด้านสำนักงาน	104.3 (23.7)	260.3 (59.2)	27.0 (6.1)	4.7 (1.1)	43.7 (9.9)	2.857	0.662	ปานกลาง
ภาพรวม	57.06 (12.9)	275.56 (62.8)	68.14 (15.5)	11.52 (2.6)	27.68 (6.3)	2.734	0.468	ปานกลาง
หมายเหตุ	ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย							
	3.26 - 4.00	พึงพอใจมาก		1.76 - 2.50	พึงพอใจน้อย			
	2.51 - 3.25	พึงพอใจปานกลาง		1.00 - 1.75	ไม่พึงพอใจ			

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท

จากผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 440 ราย แบ่งเป็นผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัย จำนวน 287 ราย ประเภทธุรกิจจำนวน 102 ราย และประเภทอุตสาหกรรม จำนวน 51 ราย เมื่อนำผลของความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละประเภทมาเปรียบเทียบ ปรากฏว่า ผลการวิจัยตามตารางที่ 15 ถึง 19 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการใช้ไฟฟ้า

จากผลการวิจัยในตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ในแต่ละประเภทมีความพึงพอใจที่ระดับ “ปานกลาง” มีคะแนนเฉลี่ย 2.8455 F-prob .1416 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทมีความเห็นว่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ประจำนั้น มีคุณภาพและความปลอดภัยพอสมควร และไม่มี ความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.2 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

จากผลการวิจัยในตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเภท มีความพึงพอใจที่ระดับ “ปานกลาง” มีคะแนนเฉลี่ย 2.5949 F-prob .6786 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทมีความรู้สึกว่าการยังช้า ไม่ทันตามความต้องการ และไม่มี ความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.3 ด้านระเบียบหลักเกณฑ์และขั้นตอนในการขอใช้บริการ

จากผลการวิจัยในตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” มีคะแนนเฉลี่ย 2.6159 F-prob .6805 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทยังไม่ค่อยพอใจนัก มีความรู้สึกว่าการขั้นตอน ระเบียบหลักเกณฑ์ที่ไฟฟ้าวางไว้ยุ่งยากซับซ้อน และไม่มี ความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.4 ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์

จากผลการวิจัยในตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” มีคะแนนเฉลี่ย 2.7557 F-prob .1615 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทยังเห็นว่า การไฟฟ้าประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ไม่ได้รับข่าวสารจากการไฟฟ้า รวมถึง ไม่ได้รับการเอาใจใส่ การชี้แจงปัญหาข้อข้องใจยังไม่ดีตามที่คาดหวังไว้ และไม่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.5 ด้านสำนักงาน

จากผลการวิจัยในตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเภทมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” มีคะแนนเฉลี่ย 2.8567 F-prob .0947 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟแต่ละประเภทมีความเห็นว่า สำนักงานสะอาดเรียบร้อย และมีสถานที่จอดรถ ตลอดจนการติดต่องานได้สะดวกพอสมควร สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทอุตสาหกรรม มีความเห็นว่า ที่จอดรถภายในสำนักงานค่อนข้างกว้างขวางและพอใจ ไม่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3.6 ในภาพรวมของบริการด้านต่าง ๆ

จากผลการวิจัยในตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับ “ปานกลาง” มีคะแนนเฉลี่ย 2.7337 F-prob .1198 พอสรุปได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทมีความรู้สึกว่าการบริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าพอใช้ได้ แต่ควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นและไม่มีความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 15

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการใช้ไฟฟ้า
แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อความ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (N=440)								F-Prob.
	ที่อยู่อาศัย		ธุรกิจ		อุตสาหกรรม		คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน			
- คุณภาพของ การจ่ายกระแสไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟตก ไฟกระพริบ	2.8537	0.7141	2.7843	0.7396	2.9412	0.6756	2.8477	0.7156	0.4304
- ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าที่พบเห็นทั่วไป	2.8118	0.6083	2.8431	0.5928	3.0196	0.7068	2.8432	0.6189	0.0870
รวม	2.8328	0.5171	2.8137	0.5625	2.9804	0.4792	2.8455	0.5250	0.1416

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก

1.76 - 2.50 พึงพอใจน้อย

2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง

1.00 - 1.75 ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 16

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ
แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อความ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (N=440)						คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-Prob.
	ที่อยู่อาศัย		ธุรกิจ		อุตสาหกรรม				
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน			
- กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2.6934	0.7867	2.6471	0.8402	2.8431	0.7035	2.7000	0.7906	0.3422
- การติดตั้งมิเตอร์	2.7108	0.9479	2.5980	0.9571	2.4902	1.2389	2.6591	0.9884	0.2645
- การให้บริการปักเสา-พาดสาย	2.3798	1.0538	2.4314	1.0484	2.4118	1.0987	2.3955	1.0556	0.9082
- การรับชำระเงินค่าไฟที่สำนักงาน	2.5749	0.9826	2.6078	0.9456	2.9412	0.8582	2.6250	0.9654	0.0430
รวม	2.5897	0.6739	2.5711	0.6743	2.6716	0.7738	2.5949	0.6852	0.6786

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
 3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก 1.76 - 2.50 พึงพอใจน้อย
 2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง 1.00 - 1.75 ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 17

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านระเบียบหลักเกณฑ์และการขอใช้บริการ
แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อความ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (N=440)								F-Prob.
	ที่อยู่อาศัย		ธุรกิจ		อุตสาหกรรม		คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน			
- ขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้า	2.8049	0.8044	2.8725	0.8286	2.7647	0.9714	2.8159	0.8295	0.6984
- ขั้นตอนการขอชำระเงินค่าไฟ ผ่านธนาคาร	2.4077	1.2422	2.1078	1.3118	2.2549	1.2937	2.3205	1.2680	0.1128
- เอกสาร หลักฐาน ประกอบการ ขอใช้ไฟฟ้า	2.7038	0.9421	2.7647	0.8580	2.6471	1.1104	2.7114	0.9430	0.7484
รวม	2.6388	0.7674	2.5817	0.7247	2.5556	0.8581	2.6159	0.7677	0.6805

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก

1.76 - 2.50 พึงพอใจน้อย

2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง

1.00 - 1.75 ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 18

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์
แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อความ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (N=440)								F-Prob.
	ที่อยู่อาศัย		ธุรกิจ		อุตสาหกรรม		คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน			
- การเอาใจใส่อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	2.8432	0.7431	2.8922	0.6880	3.1176	0.5531	2.8864	0.7148	0.0406
- การทูลง ความสุภาพ	2.8537	0.7615	2.9314	0.7481	3.2157	0.5767	2.9136	0.7466	0.0057
- ความสามารถในการชี้แจงปัญหาข้อข้องใจ	2.6864	0.8103	2.6078	0.9028	3.0392	0.6621	2.7091	0.8250	0.0068
- การให้บริการประชาสัมพันธ์ในชุมชน	2.5645	0.8290	2.4706	0.9196	2.3137	1.3189	2.5136	0.9204	0.1736
รวม	2.7870	0.6654	2.7255	0.6808	2.9216	0.5863	2.7557	0.6617	0.1615

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
 3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก 1.76 - 2.50 พึงพอใจน้อย
 2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง 1.00 - 1.75 ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 19

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านสำนักงาน แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อความ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (N=440)						คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F-Prob.
	ที่อยู่อาศัย		ธุรกิจ		อุตสาหกรรม				
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน			
- ความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม	2.9199	4.0630	2.7549	1.1470	3.1373	0.9169	2.9068	1.0706	0.1074
- ความสะดวกสบายเมื่อมาติดต่อ	2.8293	1.0817	2.7059	1.1654	3.0588	0.9468	2.8273	1.0893	0.1677
- สถานที่จอดรถ	2.8502	1.1321	2.6667	1.2295	3.0980	1.0051	2.8364	1.1457	0.0844
รวม	2.8665	1.0379	2.7092	1.1390	3.0980	0.9172	2.8568	1.0526	0.0947

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย
 3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก 1.76 - 2.50 พึงพอใจน้อย
 2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง 1.00 - 1.75 ไม่พึงพอใจ

ตารางที่ 20

สรุปเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ในบริการด้านต่าง ๆ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อความ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (N=440)								F-Prob.
	ที่อยู่อาศัย		ธุรกิจ		อุตสาหกรรม		คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน			
- ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของการใช้ไฟฟ้า	2.8328	0.5171	2.8137	0.5625	2.9804	0.4792	2.8455	0.5250	0.1416
- ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ	2.5897	0.6739	2.5711	0.6743	2.6716	0.7738	2.5949	0.6852	0.6786
- ด้านระเบียบหลักเกณฑ์และการขอใช้บริการ	2.6388	0.7674	2.5817	0.7247	2.5556	0.8581	2.6159	0.7677	0.6805
- ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์	2.7369	0.6654	2.7255	0.6808	2.9216	0.5863	2.7557	0.6617	0.1615
- ด้านสำนักงาน	2.8664	1.0379	2.7092	1.1390	3.0980	0.9172	2.8568	1.0526	0.0947
ภาพรวม	2.7329	0.4656	2.6802	0.4952	2.8454	0.4090	2.7338	0.4678	0.1198

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

3.26 - 4.00 พึงพอใจมาก

1.76 - 2.50

พึงพอใจน้อย

2.51 - 3.25 พึงพอใจปานกลาง

1.00 - 1.75

ไม่พึงพอใจ

4. วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค ของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละประเภท

การวัดระดับปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อสำคัญ ๆ ที่ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรค โดยพิจารณาจากประสบการณ์ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง ไว้ 9 หัวข้อ ดังนี้

- 4.1 ไฟฟ้าดับโดยไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้า
- 4.2 ค่าไฟฟ้าที่เก็บ
- 4.3 ค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมิเตอร์ (เครื่องวัดไฟฟ้า)
- 4.4 ค่าใช้จ่ายในการปักเสาพาดสาย
- 4.5 สำนักงานอยู่ไกล
- 4.6 การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร
- 4.7 การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน
- 4.8 การบริการจากพนักงานการไฟฟ้า
- 4.9 การติดต่อทางโทรศัพท์

และระดับของปัญหา ได้กำหนดค่าของปัญหาไว้ดังนี้

- 4 เป็นปัญหามาก
- 3 เป็นปัญหาปานกลาง
- 2 เป็นปัญหาน้อย
- 1 ไม่เป็นปัญหา

จากนั้นจะนำคะแนนที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มาคำนวณหาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านซึ่งจะได้ผลลัพธ์ ตามตารางที่ 21 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ปัญหาด้านไฟฟ้าดับโดยไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้า

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาอุปสรรคในระดับ “น้อย” ค่อนข้างไปในทางมีปัญหามาก (คะแนนเฉลี่ย 2.4773) กล่าวคือ ค่อนข้างจะรู้สึกว่ามีปัญหา โดยเฉพาะผู้ใช้ไฟประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ซึ่งจะมีปัญหามากกว่าผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัย สาเหตุเนื่องจากความเสียหายที่เกิดขึ้นจากไฟฟ้าดับ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม จะมีความเสียหายมากกว่าประเภทที่อยู่อาศัย

4.2 ปัญหาด้านค่าไฟฟ้าที่จัดเก็บ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับ “น้อย” แต่ค่อนข้างมีปัญหาปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.4795) แสดงว่า มีความรู้สึกกว่าค่าไฟค่อนข้างแพง โดยเฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยจะมีความเห็นที่แตกต่างเรื่องค่าไฟฟ้าแพง คือ มีปัญหามากกว่าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม

4.3 ปัญหาค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมิเตอร์ (เครื่องวัดไฟฟ้า)

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับ “ปัญหาน้อย” คะแนนเฉลี่ย 2.2273 แสดงว่าค่าธรรมเนียมที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดเก็บในการติดตั้งมิเตอร์ (เครื่องวัดไฟฟ้า) ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไปเห็นว่าไม่แพงเกินไปพอรับได้ สาเหตุอาจเกิดจากผู้ใช้ไฟฟ้าใช้ไฟมานานแล้ว หรืออีกสาเหตุหนึ่งคือเห็นว่าไม่ค่อยได้ใช้บริการด้านนี้

4.4 ปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการปักเสา พาดสาย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับ “น้อย” คะแนนเฉลี่ย 2.1909 แสดงว่า ค่าใช้จ่ายที่จัดเก็บในการขอให้การไฟฟ้า ปักเสา พาดสาย ไม่แพงเกินไป สาเหตุอาจเกิดจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ค่อยได้ใช้บริการด้านนี้ จึงไม่ค่อยมีปัญหา

4.5 ปัญหาเรื่องสำนักงานอยู่ไกล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับ “ปานกลาง” คะแนนเฉลี่ย 2.6477 แสดงว่าผู้ใช้ไฟประสบปัญหายุ่งยากในการเดินทาง หรือเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เนื่องจากสำนักงานอยู่ไกลจากศูนย์กลางชุมชน ดังที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โดยเฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและธุรกิจ จะรู้สึกเป็นปัญหามากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรม เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ไม่มียานพาหนะสำหรับเดินทาง ต้องจ้างรถประจำทาง ซึ่งหายากและเสียค่าใช้จ่ายสูง

4.6 ปัญหาด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับ “น้อย” คะแนนเฉลี่ย 1.9864 แสดงว่าการที่การไฟฟ้ามีบริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า โดยวิธีชำระเงินผ่านธนาคาร ทำให้เกิดความสะดวกในการชำระเงินค่าไฟฟ้ามากขึ้น แต่สำหรับผู้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรม จะรู้สึกเป็นปัญหามากกว่าประเภทธุรกิจ และที่อยู่อาศัย เนื่องจากจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่สูง ธุรกิจจำเป็นต้องเก็บรักษาเงินสดไว้นานที่สุด

4.7 ปัญหาด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับ “น้อย” คะแนนเฉลี่ย 1.9886 แสดงว่า การมีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดย การไฟฟ้ามีตัวแทนไปช่วยเก็บเงินค่าไฟฟ้า ไม่ค่อยเป็นปัญหากับผู้ใช้ไฟฟ้า ในแต่ละประเภท

4.8 ปัญหาด้านการได้รับบริการจากพนักงานของการไฟฟ้า

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับ “น้อย” คะแนนเฉลี่ย 2.0091 แสดงว่าพนักงานของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง ได้ให้การบริการที่ดีพอสมควรไม่ค่อยเป็นปัญหากับผู้ใช้ไฟฟ้าโดยทั่วไป และไม่มีความแตกต่าง เปรียบเทียบระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท

4.9 ปัญหาด้านการติดต่อทางโทรศัพท์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับ “น้อย” คะแนนเฉลี่ย 2.2205 กล่าวคือ มีปัญหาไม่มากนัก แต่สำหรับผู้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ ค่อนข้างจะมีปัญหาเรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์โดยมีความเห็นแตกต่างจากผู้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย และอุตสาหกรรม

ปัญหาและอุปสรรคด้านต่าง ๆ ในภาพรวม

ผลการวิจัยพบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยของปัญหาอุปสรรค เท่ากับ 2.2475 แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมของปัญหาด้านต่าง ๆ ที่กำหนดหัวข้อไว้ 9 ประการ ไม่ค่อยเป็นปัญหากับผู้ใช้ไฟฟ้าคือ มีปัญหาค่อนข้างน้อย ปัญหาบางตัว เช่น เรื่องไฟฟ้าดับโดยไม่ได้รับแจ้ง หาเรื่องค่าไฟฟ้าแพงเกินไป เรื่องสำนักงานอยู่ไกลจากแหล่งชุมชนค่อนข้างจะเป็นปัญหามากกว่าปัญหาตัวอื่น ๆ และโดยภาพรวมแล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทคือ ที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม มีปัญหาอุปสรรคแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ



ตารางที่ 21

สรุปเปรียบเทียบระดับปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ปัญหาด้านต่าง ๆ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (N=440)								F-Prob.
	ที่อยู่อาศัย		ธุรกิจ		อุตสาหกรรม		คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน			
- ไฟฟ้าดับโดยไม่ได้รับแจ้ง	2.4495	0.9218	2.5490	0.9711	2.4902	0.9874	2.4773	0.9398	0.6531
- ค่าไฟฟ้าที่เก็บ	2.5645	1.0149	2.4510	1.0682	2.0588	1.0847	2.4795	1.0455	0.0058
- ค่าธรรมเนียมการติดตั้งมิเตอร์	2.2857	1.0783	2.2157	1.1136	1.9216	0.9766	2.2273	1.0792	0.0841
- ค่าใช้จ่ายในการปักเสา-พาดสาย	2.2753	1.2194	2.0686	1.2369	1.9608	0.9982	2.1909	1.2036	0.1148
- สำนักงานอยู่ไกล	2.7561	1.1109	2.6863	1.2104	1.9608	1.1128	2.6477	1.1597	0.0000
- การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร	1.9930	1.1435	1.7941	1.2375	2.3333	0.9933	1.9864	1.1572	0.0243
- การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน	1.9826	1.1108	1.8922	1.0522	2.2157	1.1012	1.9886	1.0977	0.2259

ตารางที่ 21 (ต่อ)

สรุปเปรียบเทียบระดับปัญหาและอุปสรรคในด้านต่าง ๆ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ปัญหาด้านต่าง ๆ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า (N=440)							ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F-Prob.
	ที่อยู่อาศัย		ธุรกิจ		อุตสาหกรรม		คะแนน เฉลี่ย		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน			
- การบริการจากพนักงานการไฟฟ้าฯ	2.0209	0.9750	2.0882	0.9022	1.7843	0.9657	2.0091	0.9593	0.1707
- การติดต่อทางโทรศัพท์	2.1254	1.1149	2.5686	1.0855	2.0588	1.0661	2.2205	1.1169	0.0014
ภาพรวม	2.2426	0.6861	2.2571	0.6355	2.0871	0.5390	2.2475	0.6604	0.1791

หมายเหตุ

ความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย

3.26 - 4.00 เป็นปัญหามาก

1.76 - 2.50 เป็นปัญหาน้อย

2.51 - 3.25 เป็นปัญหาปานกลาง

1.00 - 1.75 ไม่เป็นปัญหา

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ (SUMMARY AND RECOMMENDATION)

สรุปผลการวิจัย

(Summary)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมแนวความคิดเห็นของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ร่วมกับเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง เพื่อสรุปเป็นแนวทางในการปรับปรุง การบริหารงาน เพื่อให้งานบริการด้านต่าง ๆ บังเกิดประสิทธิผลสอดคล้องกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

ในการวิจัยครั้งนี้มีกรอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาหลักอยู่ 3 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละประเภท

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปรายละเอียดได้ดังนี้

1. ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้า ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ผลการวิจัยพบว่าภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าในสายตาของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ถึง น้อย โดยสามารถจำแนกประเภทของงานบริการออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

งานบริการที่อยู่ในระดับ พอใจปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสะอาด สะดวกสบายในการติดต่อในสำนักงาน
2. ด้านคุณภาพของการจ่ายไฟ และความปลอดภัยในการใช้ไฟฟ้า
3. ด้าน การเอาใจใส่ การพูดจา ชี้แจงข้อข้องใจและงานประชาสัมพันธ์

งานบริการที่อยู่ในระดับ พอใจน้อย 2 ด้าน ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนและระเบียบหลักเกณฑ์ ในการขอใช้ไฟฟ้า
2. ด้านความรวดเร็ว ในการให้บริการ

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 3 ประเภท คือ ประเภทที่อยู่อาศัย ประเภทธุรกิจ และ ประเภทอุตสาหกรรม มีระดับความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ ในภาพรวม ของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง ในระดับ พอใจปานกลาง และไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

3. ปัญหาอุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท

ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของปัญหา ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประสบในด้านต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ 9 ประการ โดยเฉลี่ยเป็นปัญหาในระดับปานกลางถึงน้อย สามารถจำแนกหัวข้อเรียงตามลำดับความสำคัญของปัญหา จากมากไปหาน้อยดังนี้

ปัญหาปานกลาง 3 หัวข้อ

1. เรื่องสำนักงานอยู่ไกล
2. เรื่องค่าไฟฟ้าที่จัดเก็บแพงเกินไป
3. เรื่องไฟฟ้าดับโดยไม่ได้รับแจ้งล่วงหน้า

ปัญหาน้อย 6 หัวข้อ

1. เรื่องค่าธรรมเนียมในการติดตั้งเครื่องวัดไฟฟ้า
2. เรื่องการติดต่อทางโทรศัพท์
3. เรื่องค่าใช้จ่ายในการปักเสา พาดสาย
4. เรื่องการบริการจากพนักงานการไฟฟ้า
5. เรื่องการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนของการไฟฟ้า
6. เรื่องการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร



ข้อเสนอแนะ (Recommendation)

ผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจ และปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตอำเภอเมือง ที่มีต่อบริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง มาประมวลเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้วางแผน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการ พัฒนาหน่วยงานและพนักงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับความพึงพอใจที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการ โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ลดขั้นตอน ของกระบวนการทำงานและเอกสาร ในการขอใช้ไฟฟ้า โดยให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามาติดต่อครั้งเดียว ให้เรื่องจบไม่ต้องเดินทางมาอีกและใช้เวลาให้น้อยที่สุด
2. กำหนดนโยบาย เรื่อง ระยะเวลาในการดำเนินการ สำหรับงานภาคสนามและงานเอกสารให้ชัดเจน เช่น ระบุว่างานชนิดไหนใช้เวลาไม่เกินกี่วันทำการ และติดตามให้เห็นผลอย่างจริงจัง หากไม่เป็นไปตามกำหนดให้ชี้แจง สาเหตุให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ
3. ควรมีการอบรมสัมมนาพนักงานของการไฟฟ้า ให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้า ให้พนักงานได้เข้าใจว่า งานบริการผู้ใช้ไฟฟ้าคือ หน้าที่หลักของการไฟฟ้า
4. ปรับปรุงคุณภาพของการกระแสไฟฟ้าให้มีความมั่นคง คือ ไฟไม่ดับบ่อยและในกรณีที่ไฟฟ้ามดับ ให้การไฟฟ้าฯ รีบดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุด
5. จัดให้มีการขอใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์ หรือตั้งตัวแทนหน่วยบริการตามย่านชุมชน เช่น ศูนย์การค้า เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับบริการโดยไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักงานไฟฟ้า
6. จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หรือแผ่นพับให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบ เช่น ประกาศดับไฟฟ้า วิธีการและขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้า การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า อัตราค่าไฟฟ้าที่จัดเก็บ ค่าใช้จ่ายในการปักเสา พาดสาย ติดตั้งเครื่องวัดไฟฟ้าและบริการด้านต่าง ๆ ที่การไฟฟ้าจัดขึ้นเพื่อความสะดวกของผู้ใช้ไฟฟ้า

เอกสารอ้างอิง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, องค์การ. รายงานประจำปี 2537. กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

ชูชีพ อ่อนโคกสูง. 2522. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทย
วัฒนาพานิชย์.

นำชัย ทนุผล. 2531. วิธีการเตรียมโครงการวิจัย. เชียงใหม่ : สถาบันเทคโนโลยี
การเกษตรแม่โจ้.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2524. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์.
กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญเรียง ขจรศิลป์. 2528. การสร้างแบบวัดเจตคติ. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์,
ปีที่ 2 ฉบับที่ 2.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ศุภร เสรีรัตน์. 2534. การบริหารการตลาดยุคใหม่.
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนศึกษา.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2534. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Lyman W. Porter and Edward E. Lawer. 1968. *Managerial Attitudes and Performance*.
Honewood, Ill : Richard. Irwin, Inc.

Philip Kotler. 1967. *Marketing Management*. Englewood Cliffs,
NewJersey : Prentice Hall. Inc.

Wolman B. 1973. *Dictionary of Behavioral Science*. London :
The Macmillan Press Ltd.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง

“ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง”

แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะเก็บข้อมูลที่ท่านแสดงความคิดเห็น หรือความรู้สึกที่ท่านมีต่อ บริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การบริหารงาน ของการไฟฟ้าฯ ต่อไป

เลขที่แบบสอบถาม [] 1 [] 2 [] 3

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย / ข้อที่ตรงกับคำตอบของท่าน)

1. ท่านอาศัยอยู่ [] 4
 1. ในเขตเทศบาลเมืองหรือเขตสุขาภิบาล
 2. นอกเขตเทศบาลหรือนอกเขตสุขาภิบาล
2. ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า [] 5
 1. บ้านที่อยู่อาศัย
 2. กิจการขนาดเล็ก
 3. ประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม
3. ท่านใช้ไฟฟ้ามาประมาณ.....ปี [] 6 [] 7
4. ปัจจุบันท่านชำระค่าไฟฟ้าโดย [] 8
 1. มีพนักงานเก็บเงินของการไฟฟ้ามาเก็บ
 2. มีตัวแทนการไฟฟ้ามาเก็บเงิน
 3. ชำระผ่านธนาคาร
 4. ชำระเองที่สำนักงาน
5. ท่านเคยไปติดต่องานที่สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดลำปางหรือไม่ [] 9
 1. เคย
 2. ไม่เคย

ถ้าเคย ท่านไปติดต่อ [] 10

 1. บ่อย ๆ
 2. นาน ๆ ครั้ง
6. อาชีพ (สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย) [] 11
 1. ข้าราชการ หรือ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 2. ค้าขาย
 3. เกษตรกร
 4. รับจ้าง
 5. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
7. ค่าใช้จ่ายในการใช้กระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน [] 12
 1. ต่ำกว่า 200 บาท
 2. 201-500 บาท
 3. 501-1,000 บาท
 4. 1,001-10,000 บาท
 5. 10,001-50,000 บาท
 6. 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ

(โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความรู้สึกของท่าน)

ระดับความพึงพอใจ

	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	
ด้านคุณภาพและความปลอดภัยของไฟฟ้า					
1. คุณภาพของการจ่ายกระแสไฟฟ้า ที่เป็นอยู่ในขณะนี้เป็นอย่างไร (เช่น ไฟฟ้าดับบ่อย, ไฟตกหรือกระพริบ)	[]	[]	[]	[]	[]13
2. ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าที่ท่าน พบเห็นทั่วไป	[]	[]	[]	[]	[]14
ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง	[]	[]	[]	[]	[]15
4. การติดตั้งมิเตอร์	[]	[]	[]	[]	[]16
5. การให้บริการปักเสา พาดสาย	[]	[]	[]	[]	[]17
6. การรับชำระเงินค่าไฟที่สำนักงาน	[]	[]	[]	[]	[]18
ด้านระเบียบหลักเกณฑ์และการขอใช้บริการ					
7. ขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้า	[]	[]	[]	[]	[]19
8. ขั้นตอนการขอชำระเงินค่าไฟผ่านธนาคาร	[]	[]	[]	[]	[]20
9. เอกสาร หลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้า	[]	[]	[]	[]	[]21
ด้านพนักงานและการประชาสัมพันธ์					
10. การเอาใจใส่ อำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	[]	[]	[]	[]	[]22
11. การพูดจา ความสุภาพ	[]	[]	[]	[]	[]23
12. ความสามารถในการชี้แจง ปัญหาข้อข้องใจ	[]	[]	[]	[]	[]24
13. การให้บริการประชาสัมพันธ์ในที่ชุมชน	[]	[]	[]	[]	[]25
ด้านสำนักงาน					
14. ความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม	[]	[]	[]	[]	[]26
15. ความสะดวก สบาย เมื่อมาติดต่อ	[]	[]	[]	[]	[]27
16. สถานที่จอดรถ	[]	[]	[]	[]	[]28



ภาคผนวก ข

ประวัติผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

นายอุทัย พัฒนวีระกิจ

วัน เดือน ปีเกิด

25 กรกฎาคม 2498

จังหวัดที่เกิด

สงขลา

วุฒิการศึกษา

- มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอานวยศิลป์
กรุงเทพฯ ปี 2516
- ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ สาขาไฟฟ้ากำลัง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปี 2520

ประสบการณ์ในการทำงาน

- วิศวกรอันดับ 1 กองปฏิบัติการและก่อสร้างตามโครงการ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรุงเทพฯ ปี 2521
- วิศวกร ระดับ 6 ประจำการไฟฟ้าจังหวัดลำปาง
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำปาง ปี 2528
- หัวหน้าแผนกก่อสร้าง การไฟฟ้าจังหวัดลำปาง
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำปาง ปี 2531
- ผู้ช่วยผู้จัดการ การไฟฟ้าจังหวัดลำปาง
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำปาง ปี 2532
- ผู้ช่วยหัวหน้ากองเทคนิคเขต การไฟฟ้าเขต 1
ภาค 1 จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2534
- ผู้จัดการ การไฟฟ้าจังหวัดลำปาง
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำปาง ปี 2536—ปัจจุบัน