

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ รวบรวม ข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ใช้ไฟประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมทั้งหมด จำนวน 313 ราย ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป สรุปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ระหว่าง 30 – 39 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทบริการ ที่ตั้งของ กิจการส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาล จำนวนบุคลากรในกิจการมีจำนวน 1 – 50 คน เครื่องใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่เป็นประเภทแสงสว่าง มีการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเนื่องกันตลอด 24 ชั่วโมง รายได้ของ กิจการเฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 1,500,000 บาท ค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 – 150,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในรอบ 1 ปี ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าใน กิจการจำนวน 1 ครั้ง ไบแรงค์ค่าไฟฟ้ามีความถูกต้องทุกครั้ง/ไม่เคยแก้ไข ต้องการให้ กฟภ. แจง ล่วงหน้าก่อนดับไฟ เพื่อกิจการจะสามารถ จัดแผนการผลิตเพื่อให้ได้รับความเสียหายน้อยที่สุด จำนวน 3 วัน

##### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ

ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านนี้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งไบแรงค์ค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน ในขณะที่ปัจจัยย่อย คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การ อำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มี พนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่าง เพียงพอ และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย

**ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์

**ด้านความสามารถ (Competence)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชัดเจน อย่างชัดเจน และพนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น

**ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ

**ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ และพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ และพนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ท่าน

**ด้านความไว้วางใจ (Reliability)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้ และมีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้

**ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสดหรือเช็คตามความต้องการ ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ฉุกเฉินบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ และตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน

**ด้านความปลอดภัย (Security)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบการจ่ายไฟของกฟภ.มีความมั่นคงปลอดภัย การเก็บรักษาทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้ามีความปลอดภัย อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้าเช่นหม้อแปลงมีความปลอดภัย เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัย จุดรับชำระเงินตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย และพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ

**ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)** ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ การให้บริการ

ชำระเงินด้วยเงินสด เช็ค บัตรเครดิต การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐานคุณภาพ ISO ในขณะที่ ปัจจัยย่อย คุณภาพการบริการ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 การให้บริการลูกค้าที่ สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต [www.pea.co.th](http://www.pea.co.th) และการส่ง พนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม

**ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)** ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อย คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้ กฟภ.พร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม/ ท้วงติง/ร้องเรียนจากท่าน และพนักงานของกฟภ.มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ ตอบคำถามข้อสงสัยให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม และ กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการให้พนักงาน กฟภ. มาเยี่ยม แนะนำ เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าปีละมากกว่า 1 ครั้งและหัวข้อที่ต้องการได้รับการชี้แจงและได้รับ คำข่าวสารจาก กฟภ. มากที่สุดคือ การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย

### อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ใช้ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept) และแนวคิดเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept) ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

**ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)** จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน เนื่องจากเป็นวิธีที่สะดวกต่อผู้ใช้ไฟ จากผลการศึกษาพบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม

(2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ โดย อรพินธ์ ได้ศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากการอำนวยความสะดวกในการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ในระดับมาก

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าระบบการทำงานของ กฟภ. มีความรวดเร็วและเป็นมาตรฐาน ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถวางแผนการชำระค่าไฟได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ก่อให้เกิดปัญหากับผู้ไฟฟ้า ส่วนปัจจัยอื่นๆ ได้แก่ พนักงานใช้ค่าพูดคุณภาพไพเราะและเข้าใจง่าย ข้อมูลข่าวสารของกฟภ.ที่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ไฟฟ้าได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง และจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล(2537) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยดำรงศักดิ์ได้ศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อกิริยาและวาจาสุภาพของพนักงานที่ให้บริการในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อการบริการข้อมูลข่าวสารของกฟภ.ที่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ไฟฟ้าได้รับทราบในระดับปานกลาง เช่นกัน

ด้านความสามารถ (Competence) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อพนักงานที่ให้บริการด้านการขอใช้ไฟฟ้า หน่วยแก้ไขกระแสไฟฟ้า ชัดข้องที่ทำงานตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด และ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงิน แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความมั่นใจในศักยภาพ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ว่าสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของตนเองได้เป็นอย่างดีและจากผลการศึกษาพบว่า การให้บริการด้านการเงินมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม(2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ โดยอรพินธ์ ได้ศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก ต่อการบริการที่ได้รับจากพนักงานรับชำระเงิน ซึ่งสามารถชี้แจงอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาในการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ทุกประเด็นเป็นที่น่าพอใจ

ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อทั้งพนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน พนักงานที่สำนักงาน พนักงานที่รับโทรศัพท์ พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วย พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง และพนักงานรักษาความปลอดภัย แสดงว่าผู้ใช้ไฟยังไม่เกิดความประทับใจต่อผู้ให้บริการเท่าที่ควร ยังมีการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟได้ทั้งหมด ผู้ใช้ไฟไม่ได้รับรู้ถึงความมีน้ำใจของพนักงานที่ให้บริการอย่างชัดเจน และจากการศึกษาพบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล(2537) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า

ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยคำรังสรรค์ ได้ศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการติดต่อที่สำนักงาน การติดต่อทางโทรศัพท์ การเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้าที่บ้าน การชำระค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมิเตอร์ ในระดับปานกลาง

**ความน่าเชื่อถือ(Credibility)** จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อระบบไฟฟ้าของ กฟภ. ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า และบุคลากรของพนักงานที่ให้บริการ แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเชื่อถือในระบบของ กฟภ. ทั้งระบบไฟฟ้าและระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ารวมถึงพนักงานของ กฟภ. ด้วย ซึ่งพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของอรพินธ์ เลิศทำนองธรรม(2546)ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยอรพินธ์ ได้ศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก ต่อการบริการที่ได้รับจากพนักงานรับชำระเงินที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด มีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ

**ความไว้วางใจ (Reliability)** จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อความสม่ำเสมอในการแจ้งค่าไฟฟ้าของ กฟภ. แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความไว้วางใจต่อ กฟภ. ว่าจะไม่ทำให้ผู้ใช้ไฟเกิดปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายค่าไฟฟ้า แต่ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. และการเก็บความลับของผู้ใช้ไฟ แสดงว่า กฟภ. ควรปรับปรุงระบบดังกล่าวเพื่อให้ผู้ใช้ไฟสามารถไว้วางใจในการทำงานของ กฟภ. ได้มากขึ้น

**การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)** จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อทางเลือกในการชำระค่าบริการ แสดงว่าผู้ใช้ไฟต้องการให้มีทางเลือกให้ผู้ใช้ไฟเลือกใช้ได้หลายรูปแบบ ซึ่งจะทำให้เกิดความสะดวกสบายในการชำระค่าบริการ ส่วนปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ซึ่งจะต้องแก้ไขปรับปรุงได้แก่ การตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องอย่างรวดเร็วและผลการศึกษาส่วนนี้ พบว่าได้ผลใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ กมลชนก วิชัยสืบ(2542) ที่ศึกษาความต้องการต่อการบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และสวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ จังหวัดลำพูน โดยการศึกษาของกมลชนก พบว่าเมื่อไฟฟ้าดับผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่จะได้รับความเสียหาย ดังนั้นจึงต้องการให้ กฟภ.แก้ไขไฟฟ้าดับอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อลดความเสียหายของกิจการที่ไม่สามารถทำงานได้

**ความปลอดภัย (Security)** จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อทุกปัจจัย โดยเฉพาะระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. ที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด แสดงว่าผู้ใช้ไฟรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการระบบของ กฟภ. และปัจจัยที่มีระดับความ

พึงพอใจมากเช่นกัน ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม(2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก ต่อการใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้

**การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)** จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการรับชำระเงินด้วยเงินสด เช็ค หรือ บัตรเครดิต แสดงว่าผู้ใช้ไฟตระหนักดีว่าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี ตามความสะดวกหรือความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ รวมทั้งการให้บริการตามมาตรฐาน ISO ที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก แสดงว่าผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่รับรู้ว่า กฟภ. ได้รับการรับรองมาตรฐานตามระบบคุณภาพ ISO ซึ่งจากการศึกษาพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม(2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ โดยได้ศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก ต่อการใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์

**การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)** จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อทุกปัจจัย แสดงว่า กฟภ. ยังไม่มีระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟอย่างแท้จริง ผู้ใช้ไฟยังไม่เกิดความประทับใจ ยังมีบางสิ่งบางอย่างที่ผู้ใช้ไฟต้องการ ได้รับจาก กฟภ.

สรุปได้ว่า ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมืองต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ในรายละเอียดทั้ง 10 ด้านนั้นพบว่า ได้ผลสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) คำรงค์ศักดิ์ ันรัตน์กุล (2537) และกมลชนก วิชัยสืบ (2542) ในหลาย ๆ ด้าน จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากและระดับปานกลาง ต่อคุณภาพการบริการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ และผลการศึกษาดังกล่าวนี้ได้สอดคล้องกับ “นโยบายคุณภาพ” ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ (2545) กำหนดไว้ โดยมุ่งมั่นพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจในสินค้าและบริการมากที่สุด นอกจากนี้แล้วผู้บริหารระดับสูงของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ยึดมั่น สนับสนุนภารกิจของพนักงานทุกคนอย่าง

แน่วแน่เสมอมา ดังเห็นได้จากการมีวิสัยทัศน์และแนวคิดในการบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ที่มุ่งให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงการให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ

### ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. องค์กรประกอบคุณภาพบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และด้านความสามารถ ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การตอบสนองลูกค้า ด้านความมีน้ำใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

2. ประเภทของกิจการมีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการ ประเภทพาณิชย์กรรม มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรวมในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจต่อองค์กรประกอบคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง 2 องค์กรประกอบ ได้แก่ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการ ประเภทบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อองค์กรประกอบคุณภาพการบริการในระดับมาก 3 องค์กรประกอบ ได้แก่ ความปลอดภัย ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการ ประเภทผลิต มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจของทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการ ประเภทอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรวมในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อองค์กรประกอบคุณภาพการบริการในระดับมาก 4 องค์กรประกอบ ได้แก่ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ และความไว้วางใจ

3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก 4 องค์กรประกอบ ได้แก่ ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ ความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจ ในระดับมาก 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ความปลอดภัย และความไว้วางใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความสามารถ และด้านความมีน้ำใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เพียงองค์ประกอบเดียว ได้แก่ ความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพียง องค์ประกอบเดียว ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

4. การได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าจาก กฟภ. มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมากเพียงองค์ประกอบเดียว คือ ความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ ต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ และด้านความสามารถ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก และมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมากเกือบทั้งหมด ยกเว้นองค์ประกอบการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5. ความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีถูกต้องทุกครั้ง/ไม่เคยแก้ไข มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับปานกลางโดยองค์ประกอบที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ และด้านความสามารถ ส่วนองค์ประกอบอื่นๆมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การตอบสนองลูกค้า ความมีน้ำใจ การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึงลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีมีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจ ต่อองค์ประกอบทุกองค์ประกอบในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี มีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ด้านการติดต่อสื่อสาร การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย และความไว้วางใจ ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ

6. ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี
7. ใบแจ้งค่าไฟฟ้าของ กฟภ. ยังมีความผิดพลาดอยู่บ้าง และผู้ตอบแบบสอบถามบางรายได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ผิดพลาด มากกว่าปีละ 2 ครั้ง
8. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ กฟภ. แจ้งล่วงหน้าก่อนดับไฟ เพื่อที่จะสามารถวางแผนการผลิตให้เกิดความเสียหายน้อยที่สุดเป็นระยะเวลา 3 วัน
9. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้พนักงานของกฟภ. มาเยี่ยมแนะนำเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้ไฟมากกว่าปีละ 1 ครั้ง
10. หัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้รับการชี้แจงและข่าวสารจาก กฟภ. ได้แก่ การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย รองลงมาหัวข้อการคิดเงินค่าไฟฟ้า ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการขอขยายเขตและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า สาเหตุที่ทำให้ไฟฟ้าดับ สาเหตุที่ต้องมีการดับกระแสไฟฟ้า

#### ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ให้ครบทุกราย ปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

- ตั้งกลุ่มทำงานร่วมกันระหว่างแผนกที่รับผิดชอบดูแลผู้ใช้ไฟฟ้า และแผนกที่รับผิดชอบตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าโดยให้ร่วมกันกำหนดแผนการตรวจสอบเป็นวาระ ดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้ และเพิ่มการตรวจสอบตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยสอบถามเป็นรายๆ ไป

- ขอความสนับสนุนจากการไฟฟ้าเขตและการไฟฟ้าใกล้เคียง ในกรณีที่มีเหตุขัดข้องไม่สามารถดำเนินการตรวจสอบให้แล้วเสร็จตามแผนได้

- ฝึกอบรม/ทบทวน พนักงานตรวจสอบมิเตอร์ ให้มีความพร้อมเป็นประจำทุกปี

2. ตรวจสอบใบแจ้งค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ให้ถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

- ฝึกอบรม/ทบทวน พนักงานจดหน่วยและพนักงานตรวจสอบหน่วย ให้มีความพร้อมเป็นประจำทุกปี

3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ควรมีการจัดทำวารสารประเภทลูกค้าสัมพันธ์ ราย 3 เดือน หรือ 6 เดือน ตามความเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าได้รับข่าวสารจาก กฟภ.

4. ควรพิจารณานำระบบ CRM(Customer Relationship Management) มาใช้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม เพื่อรวบรวมข้อมูลของลูกค้า ที่อยู่กระจัดกระจายอยู่ในส่วนรับผิดชอบต่างๆ มาเป็นระบบฐานข้อมูลรวมของลูกค้าแต่ละราย ปรับปรุง เพิ่มเติมข้อมูลตามความจำเป็น และนำข้อมูลของลูกค้าเหล่านั้น มาบริหารจัดการ ให้บริการมีความทันสมัยเข้าถึงลูกค้า สร้างความเข้าใจและรู้จักลูกค้าให้มากขึ้น สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างประทับใจ

5. ควรมีการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงขบวนการ วิธีการ ในการบริการลูกค้า เสนอการบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้าได้เพิ่มขึ้น

6. ควรออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ทุก 6 เดือน เพื่อฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้า ชี้แจงแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด และปลอดภัย อัตราค่าไฟฟ้า ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารใหม่ๆ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบ

7. การบริการหลังการขาย หรือการบริการหลังจากที่ได้จ่ายกระแสไฟฟ้า ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมไปแล้ว ควรที่จะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ มีการทบทวนขั้นตอนการทำงานด้านบริการเป็นประจำ เช่น การแจ้งดับกระแสไฟฟ้างว่งหน้าอย่างน้อย 3 วัน การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ไฟฟ้า การจดหน่วยพิมพ์บิลค่าไฟฟ้า การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าให้มีความพึงพอใจสูงสุด