

ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

Satisfaction of Large-Scale Private Companies as Customers of Provincial Electricity Authority Services, Nong Khai Province

สุรัชย์ พรวงศ์เลิศ¹ สุวกิจ ศรีปัดถา² รุ่งศักดิ์ วิลามาศ³ และลักขณา ศิริจำปา⁴

Surachai Pornwongloet,¹ Suwakit Sripathar,² Roongsak Vilamas³ and Luckana Sirichampa⁴

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย และศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำนวน 112 ราย ได้จากวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นที่ใช้สัดส่วน (Proportional stratified random sampling) และแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.81 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า

1. ลูกค้าเอกชนที่ประกอบกิจการขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับมาก การให้บริการทั่วไป การบริการหลังการขาย เทคนิค และการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันตามลำดับ โดยพอใจน้อยที่สุดด้านการบริการก่อนการขาย
2. กลุ่มลูกค้าที่กำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระประกอบด้วย ประเภทของกิจการ ประเภทมอเตอร์ที่ใช้ ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว ตามจำนวนพนักงานมีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกัน กลุ่มลูกค้าที่มีและไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน มีอัตราการชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายแตกต่างกัน
3. ลูกค้าเอกชนผู้ประกอบกิจการขนาดใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายควรมีการปรับปรุงในเรื่องคุณภาพการจ่ายไฟฟ้าให้เร็วขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องอยู่ตลอดเวลาและไม่ล่าช้า ควรมีการเพิ่มจำนวนช่างในการซ่อมบำรุงให้มากขึ้นเพื่อรองรับปริมาณลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น รองลงมาคือ ควรมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนที่รวดเร็วขึ้น และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นในแต่ละประเภทบริการ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของลูกค้า การบริการของการไฟฟ้า

¹ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

² กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์) รองศาสตราจารย์ อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

⁴ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



Abstract

The purposes of this research were to study and compare satisfaction of large-scale private companies as customers of services provided by Provincial Electricity Authority of Nong Khai Province; to study problems or obstacles, and to seek customers' suggestions regarding the services of Provincial Electricity Authority. Subjects for this study were customers from large-scale companies that were consumers of services by Provincial Electricity Authority of Nong Khai Province. The sample population consisted of 112 individuals selected by means of Proportional stratified random sampling and Simple random sampling. The instrument used in the study was a rating-scale questionnaire with 0.81 reliability; and the statistics used for data analysis were frequency percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way ANOVA.

The results of the study were as follows:

1. The overall satisfaction of the large-scale private companies with services by Provincial Electricity Authority, Nong Khai Province, was found at a high level. Arranged in a descending order, these were general service, after-sale service, technical service and guaranteed service while pre-sale service was found with the least satisfaction.
2. Regarding opinions of these customers categorized according to type of enterprise, type of electricity meter, length of electricity use, and number of employees; the study revealed that there were no differences in their opinions towards the five aspects of service. However, there were significant differences in the opinions of these customers based on availability of emergency electricity generators and monthly cost of electricity.
3. Subjects' suggestions on services provided by Nong Khai Provincial Electricity Authority were the following: Regional Electricity Authority should accelerate electricity distribution, always have officials available for emergency, and increase number of maintenance mechanics to meet customers' needs. Moreover, their services should be faster to satisfy customers, and there should be more publicity of each service.

Keywords : Consumer Satisfaction, Provincial Electricity Authority Services

บทนำ

ไฟฟ้ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพราะไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นต่างๆ มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพของประชาชนในปัจจุบัน ไฟฟ้ามีประโยชน์ต่อการประกอบภารกิจประจำวันมีการใช้พลังงานไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ ในบ้านเรือนที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม การดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม สถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เครื่องจักรกลที่ทันสมัยมาช่วยควบคุมในงานด้านสายการผลิตทำให้สามารถเพิ่มจำนวนผลผลิตได้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า

ประหยัดเวลา ทำให้ธุรกิจด้านอุตสาหกรรมนั้นสามารถที่จะส่งผลผลิตได้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภคทั้งในและนอกประเทศ นำเงินตราเข้าประเทศ โรงงานอุตสาหกรรมมีส่วนช่วยให้ประชาชนมีงานทำ มีรายได้เข้าครอบครัวไว้จับจ่ายใช้สอย ทำให้ประชาชนมีสภาพความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ช่วยฟื้นฟูสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศ การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องพัฒนาด้านพลังงานไฟฟ้าควบคู่ไปด้วย ให้เพียงพอต่อความต้องการและมีความเชื่อถือได้

กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ มีผลกระทบต่อกิจการอื่นโดยรวม การจัดหา จัดจำหน่ายให้เป็นไปอย่าง

เพียงพอต่อความต้องการ มีความมั่นคงในการก่อสร้างระบบจำหน่าย สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ พร้อมจ่ายแรงดันที่ได้กักตุนตามมาตรฐานของอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ และที่สำคัญยังต้องจำหน่ายในราคาที่ถูก ยุติธรรม ไม่แพงเกินความเป็นจริง ซึ่งจะส่งผลทำให้ต้นทุนของกิจการอื่นที่ใช้ไฟฟ้าในการผลิตสินค้าและบริการสูงตามไปด้วย กิจการไฟฟ้าเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก แต่จำเป็นต้องมีผลตอบแทนในการดำเนินงานหรือผลกำไรต่ำ ในอดีตภาคเอกชนยังไม่มีความพร้อมทั้งในด้านเงินทุนและความสามารถที่จะเข้ามาดำเนินการในเรื่องการผลิต จัดหา จัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้เป็นไปอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องเข้าควบคุมการดำเนินงานของกิจการไฟฟ้าให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐบาลจึงมีการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจขึ้น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรของรัฐ พ.ศ. 2496 เพื่อให้รัฐบาลสามารถเข้าไปแทรกแซงในเศรษฐกิจหลายสาขาเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านอุปโภคบริโภคของประชาชนให้เพียงพอ เพื่อบูรณะฟื้นฟูเศรษฐกิจ และสังคมให้เจริญก้าวหน้า โดยรัฐบาลมีฐานะเปรียบเสมือนเป็นผู้คอยคุ้มกันส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และจัดหาแหล่งเงินทุนจากต่างประเทศเพื่อสร้างสภาพคล่องในการดำเนินงานโดยมีรัฐบาลเป็นผู้รับประกันให้รัฐวิสาหกิจเหล่านั้น

ปัจจุบันสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ภาคเอกชนมีความสามารถมากขึ้น มีความพร้อมทั้งในด้านเงินทุน มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น อีกทั้งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหลายฉบับ ได้ระบุไว้ให้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นมา เพื่อแก้ปัญหาของรัฐวิสาหกิจที่ประสบปัญหาอุปสรรคต่างๆ เช่น ความด้อยประสิทธิภาพในการผลิต การตลาดและการเงิน ความด้อยประสิทธิภาพในการบริหารองค์การและบริหารงานบุคคล รวมถึงมีกฎระเบียบต่างๆ ที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อดูแลรัฐวิสาหกิจ ทำให้รัฐวิสาหกิจเหล่านั้นไม่สามารถตอบสนองนโยบายในอนาคตที่จะเป็นเครื่องมือของรัฐบาลได้เท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนารัฐวิสาหกิจ

ลดบทบาทของรัฐในการเป็นเจ้าของรัฐวิสาหกิจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ รัฐบาลจึงมุ่งเน้นบทบาทภาคเอกชนให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้รัฐวิสาหกิจเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างระบบเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง โดยให้มีหน่วยงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจตามแผนงานที่วางไว้ รวมถึงเป้าหมายในอนาคตที่ต้องการลดบทบาทการเป็นเจ้าของรัฐวิสาหกิจ สนับสนุนรัฐวิสาหกิจให้มีสถานะเป็นบริษัทมหาชน และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้สามารถระดมทุนจากประชาชนได้อย่างกว้างขวาง จัดตั้งองค์กรกลางเป็นการถาวรเพื่อบริหารนโยบายการเพิ่มบทบาทภาคเอกชนและประสานการปฏิบัติกับรัฐวิสาหกิจต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งองค์กรกำกับรักษารัฐวิสาหกิจที่มีการเพิ่มบทบาทภาคเอกชน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งแก่ภาครัฐและเอกชน รวมทั้งการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านราคา ปริมาณ และคุณภาพการบริการ นำระบบประเมินผลการดำเนินงานมาใช้แทนการกำกับดูแลในรายละเอียด เพื่อให้รัฐวิสาหกิจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัว โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมนโยบายในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548 : 17-22)

นอกจากนี้ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549) ได้กล่าวถึงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่าดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างเป็นขั้นตอน โดยให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อม ทั้งในด้านการปรับองค์กรและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี สนับสนุนบทบาทการลงทุนของภาคเอกชนที่คำนึงถึงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อลดภาระการลงทุนภาครัฐ และเป็นทางเลือกให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น ขณะเดียวกันมีการจัดตั้งองค์กรกำกับดูแลโครงสร้างพื้นฐานรายสาขาให้ได้มาตรฐาน ทั้งในด้านคุณภาพและอัตราค่าบริการ เพื่อให้การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเกิดความ เป็นธรรมต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2544 : 91)



การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2504 และมีระบุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเรื่อยมาทุกฉบับ นับแต่นั้นมาได้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไปแล้วกว่า 40 แห่ง จากปัญหาเศรษฐกิจที่ประเทศไทยประสบอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ประเทศไทยต้องศึกษาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นช่องทางหนึ่งที่จะกระตุ้นสภาพเศรษฐกิจได้ เพราะจะช่วยลดภาระของรัฐในการอุดหนุนรัฐวิสาหกิจ การแปรรูปจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ช่วยดึงดูดเงินลงทุน เทคโนโลยี และวิธีการบริหารจัดการ ช่วยลดภาระหนี้สินของภาครัฐและสร้างความมั่นใจในฐานะการเงินของประเทศ ตลาดหุ้นไทย ตลอดจนบริษัทเอกชนไทยให้กลับคืนมา รัฐบาลจึงได้ระบุไว้ในจดหมายแสดงเจตจำนงต่อกองทุนการเงินระหว่างประเทศว่าจะเร่งแปรรูปรัฐวิสาหกิจเพื่อให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ลดภาระหนี้ของภาครัฐเปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรี กระตุ้นให้ประสิทธิภาพงานเพิ่มขึ้น และให้คงสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานไว้ ในการนี้จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจ (กนร.) ขึ้น เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการแปรรูป เร่งแปรรูปรัฐวิสาหกิจบางแห่งที่สามารถทำได้โดยเร็ว คัดเลือกและว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา เพื่อจัดทำแผนแม่บทการแปรรูปฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการแปรรูปนั้นมีรากฐานที่เข้มแข็งและกรอบการทำงานภายในอนาคตอันใกล้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2548 : 48)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจของรัฐที่มีลักษณะผูกขาดในการจัดหาและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค ซึ่งแผนแม่บทการแปรรูปรัฐวิสาหกิจตามอนุมัติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2541 ได้กำหนดให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องแปรรูปกิจการให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และเปิดให้มีการแข่งขันเสรีในการซื้อขายพลังงานไฟฟ้า โดยกำหนดแผนปฏิบัติการเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2547 : 13)

ขั้นที่ 1 ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดตั้งธุรกิจหลัก (การควบคุมระบบไฟฟ้าและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า) และ

ธุรกิจเสริม (งานสนับสนุนธุรกิจหลัก เช่น งานด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษา งานด้านวิศวกรรม เป็นต้น) ให้อยู่ในรูปหน่วยธุรกิจ และแปรรูปธุรกิจเสริมเป็นบริษัทลูก ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่พระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจได้รับอนุมัติจากรัฐสภา ปี พ.ศ. 2544

ขั้นที่ 2 แปรรูปธุรกิจเสริม และแปรรูปธุรกิจหลัก ให้อยู่ในรูปของบริษัทจำกัด ระยะเวลาดำเนินการปี พ.ศ. 2544-2546

ขั้นที่ 3 แปรรูปบริษัทธุรกิจหลัก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 เป็นต้นไป

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค จัดอยู่ในสาขาพลังงาน จัดตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการให้บริการกระแสไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค ยกเว้น กรุงเทพมหานคร จังหวัดสมุทรปราการ และนนทบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค ภาคละ 3 เขต รวม 12 เขต โดยมีหน้าที่รับผิดชอบ ดังนี้ (ประเจิด สุขแก้ว, 2543 : 1-2)

1. ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า
2. ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องเนื่องด้วยนโยบายคุณภาพ ดังนี้ “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพระบบไฟฟ้าและการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มีหน้าที่ดูแลพื้นที่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประกอบด้วยจังหวัดขอนแก่น สกลนคร นครพนม อุดรธานี หนองคาย เลย และหนองบัวลำภู รับผิดชอบจัดหาและให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าของจังหวัดเหล่านี้ มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยนำระบบบริหารงานควบคุมภายในมาใช้ในการกำกับ ดูแลความเสี่ยงต่างๆ ของแต่ละกิจกรรมที่ให้บริการแก่ประชาชน กิจกรรมทั้งหมดครอบคลุมงานบริการหลักของ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ กิจกรรมติดตั้งมิเตอร์ การจดหน่วยพิมพ์บิลเก็บเงิน การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย และการก่อสร้างระบบจำหน่าย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มีหน้าที่และภารกิจหลัก คือ การบริการลูกค้าให้ระบบไฟฟ้ามีคุณภาพ การบริการได้มาตรฐานที่กำหนด สอดคล้องกับความต้องการและเกิดความพึงพอใจ โดยลูกค้าทุกประเภท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องดูแลให้เกิดความพึงพอใจในทุกๆ ด้าน แต่มีลูกค้ากลุ่มประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมีหน่วยการใช้ไฟฟ้าประมาณ 4,500 ล้านหน่วย คิดเป็นค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยปีละ 10,000 ล้านบาท เป็นกลุ่มรายได้หลักที่ทำกำไรจำนวนมหาศาลให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อที่จะนำไปเฉลี่ยในส่วนอื่นที่ขาดทุนทำให้กิจการอยู่ได้ ก่อปรกับลูกค้าดำเนินธุรกิจที่สำคัญ ส่งผลโดยตรงต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และส่วนหนึ่งเป็นนักลงทุนจากต่างประเทศ มีประสบการณ์ในการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับได้มาตรฐานสากล เมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้าจะเกิดคู่แข่งเพิ่มขึ้นมา ซึ่งอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของจำนวนลูกค้าที่ต้องการความแตกต่างด้านการบริการออกไปจากเดิม การเป็นรัฐวิสาหกิจของรัฐแบบผูกขาดที่มีลักษณะการให้บริการทางเดียวในอดีตซึ่งคล้ายกับการติดต่อสื่อสารทางเดียว โดยลูกค้าเป็นฝ่ายรอรับบริการฝ่ายเดียวจะช้าหรือเร็วกว่าตามหน่วยงานไม่มีโอกาสที่จะรับรู้ความรู้สึกของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการนั้น ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นต้องรับรู้ว่าคุณภาพมีความต้องการและมีระดับความพึงพอใจเป็นอย่างไร เป็นการศึกษาไว้ล่วงหน้าเพื่อเป็นการพัฒนาองค์กร และเตรียมพร้อมที่จะก้าวไปสู่จุดที่มีการเปิดเสรีทางการค้า อีกทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายยังไม่เคยมีการสำรวจความพึงพอใจด้านมาตรฐานของการบริการมาก่อนเลย จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อมาตรฐานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายว่าเป็น

อย่างไร ควรปรับปรุงหรือแก้ไขอะไรบ้าง จึงจะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ควรจะเพิ่มกลยุทธ์อะไรเข้าไปอีกเพื่อเป็นการป้องกันคู่แข่งที่将会เกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามลักษณะของลูกค้า
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายอยู่ในระดับมาก
2. ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. เนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากรคือ ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ที่ประกอบธุรกิจอยู่ภายในพื้นที่จังหวัดหนองคาย ซึ่งประกอบด้วย 8 อำเภอ คือ อ.เมืองหนองคาย อ.สังคม อ.ศรีเชียงใหม่ อ.ท่าบ่อ อ.โพนพิสัย อ.โพนทราย อ.สระใคร อ.เฝ้าไร่ และ กิ่ง อ.รัตนวาปี มีกลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 155 ราย
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำนวน 112 ราย



3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลูกค้ายกเว้นที่เป็นผู้ประกอบการประเภทกิจการขนาดใหญ่ โดยจำแนกลักษณะเฉพาะของลูกค้ายออกเป็น

- 3.1.1 ประเภทของกิจการ
- 3.1.2 องค์กรมีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน
- 3.1.3 ประเภทมิเตอร์ที่ใช้
- 3.1.4 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
- 3.1.5 ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว
- 3.1.6 จำแนกตามจำนวนพนักงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อมาตรฐานการให้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งจำแนกเป็นด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนขาย ด้านบริการหลังขาย ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการที่การไฟฟ้าให้การรับประกัน

4. ระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา อยู่ในระหว่างเดือนตุลาคม 2550 ถึงเดือนพฤษภาคม 2551

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ กลุ่มลูกค้ายกเว้นผู้รับบริการ ในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ประเภทกิจการขนาดใหญ่ (รายชื่อบริษัทอยู่ในภาคผนวก) มีกลุ่มประชากรจำนวนทั้งหมด 155 ราย

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้เป็นกลุ่มลูกค้ายกเว้นผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ซึ่งประกอบด้วย 8 อำเภอ คือ อ.เมืองหนองคาย อ.สังคม อ.ศรีเชียงใหม่ อ.ท่าบ่อ อ.โพนพิสัย อ.โพธิ์ตาก อ.สระใคร อ.เฝ้าไร่ และ 1 กิ่งอำเภอ คือ กิ่งอ.รัตนวาปี เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 112 ราย โดยมีรายละเอียดในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)

ด้วยวิธีที่นำเสนอโดยยามาเน (Yamane) (นายพิชิต ฤทธิ์จัญญ, 2547 : 117)

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างด้วยความเชื่อมั่น 95% มีความคลาดเคลื่อน 5% ($e = 0.05$) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 112 ราย เป็นลูกค้ายกเว้นผู้รับบริการที่ประกอบกิจการขนาดใหญ่

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นที่ใช้สัดส่วน (Proportional stratified random sampling) สุ่มลูกค้ายกเว้นที่เป็นประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่รับบริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำนวน 155 ราย จากการไฟฟ้า ชั้น 1 คือ จังหวัดหนองคาย และจากการไฟฟ้า ชั้น 3 คือ จากอำเภอโพนพิสัยและอำเภอน้ำโสม มีวิธีแบ่งการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนดังนี้ จากการไฟฟ้า จังหวัดหนองคาย (ร้อยละ 64.52) เท่ากับ 72 ราย จากการไฟฟ้า อำเภอโพนพิสัย (ร้อยละ 12.90) เท่ากับ 15 ราย และจากการไฟฟ้า อำเภอน้ำโสม (ร้อยละ 22.58) เท่ากับ 25 ราย

ดังนั้น ได้ลูกค้ายกเว้นกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้งหมด 112 ราย จากนั้นสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จากลูกค้ายกเว้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ประเภทกิจการขนาดใหญ่

เครื่องมือการวิจัย

1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการบริการ

2. ศึกษาวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดและสมมุติฐาน

3. นิยามตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม

4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรนำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความครอบคลุมของข้อคำถามและความชัดเจนของถ้อยคำภาษา ผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจ

แบบสอบถาม

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจของผู้เชี่ยวชาญให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามตามข้อเสนอแนะ เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการศึกษาครั้งนี้ คือผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานีจำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรวิธีสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.81

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ นำมาประกอบในการสร้างแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลูกค้าที่ใช้บริการเกี่ยวกับประเภทของกิจการ ประเภทมอเตอร์ที่ใช้ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ขนาดมอเตอร์ที่ใช้ ระยะเวลาที่เริ่มใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ (Checklist) มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย มาตรฐานคุณภาพบริการด้านเทคนิค ด้านการบริการทั่วไป ด้านบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับผิดชอบ ด้านบริการก่อนขาย ด้านบริการหลังขาย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ ได้แก่ พึงพอใจในการบริการมากที่สุด พึงพอใจในการบริการมาก พึงพอใจในการบริการปานกลาง พึงพอใจในการบริการน้อย พึงพอใจในการบริการน้อยที่สุด มีจำนวน 42 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่ลูกค้าต้องการให้การไฟฟ้าปรับปรุงหรือดำเนินการให้ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญจำเป็นเร่งด่วน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ต่อการบริการใน 5 ด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ถูกรวบรวมขึ้น ไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ไปขอความร่วมมือจากลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

2. ขอหนังสือจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายแจ้งให้ลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ในสังกัดทราบ โดยนำแบบสอบถามที่ผู้ทำการศึกษารวบรวมขึ้นไปแจกให้ผู้ที่เกี่ยวข้องโดยผู้ประกอบการเป็นผู้พิจารณาตัวบุคคลมอบหมายให้ลงข้อมูลในแบบสอบถาม แล้วกลับมาทำการวิเคราะห์ในภายหลัง

3. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์ แปลผลสรุปผล และเขียนรายงานผล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับการตอบคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ทำการลงรหัส ตรวจสอบรหัส ป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สำหรับแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามจะตอบในช่องระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย 5 ระดับ ซึ่งมีกำหนดระดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมาย (สุวรรีย์ศิริโกศลภรณ์, 2546 :120 - 123)



สำหรับเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์คะแนนช่วงชั้น เท่ากัน (ประกอบ กรณสูตร, 2542 : 108)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการให้การไฟฟ้าปรับปรุงหรือดำเนินการให้ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ จำเป็นเร่งด่วน ผู้วิจัยนำลำดับมาเปรียบเทียบเป็นคะแนน แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมคะแนนและเรียงลำดับตามคะแนนจากมากไปหาน้อย

3. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลรูปตารางและสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน (Descriptive statistic) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย โดยสถิติพื้นฐานที่ใช้ได้แก่

- 1.1 ความถี่
- 1.2 ร้อยละ
- 1.3 ค่าเฉลี่ย
- 1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติตรวจสอบสมมติฐาน

2.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มของประเภทกิจการและการมีเครื่องสำรองไฟฉุกเฉิน โดยใช้ t-test

2.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปของประเภทมิเตอร์ที่ใช้ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว และจำนวนพนักงานในองค์กร โดยใช้ One-way ANOVA และตรวจสอบรายคู่ที่แตกต่างโดยวิธีของเชฟเฟ

2.3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) สำหรับคำตอบที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 112 ราย เป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาพบว่า

จำแนกตามประเภทของกิจการ เป็นโรงงานผลิตสินค้าและอื่นๆ ร้อยละ 70.54 และให้บริการร้อยละ 29.46

ประเภทมิเตอร์ที่ใช้ จากการศึกษาพบว่า ประเภท TOU ร้อยละ 58.04 Demand ร้อยละ 37.50 และประเภท TOD จำนวน 5 ราย ร้อยละ 4.46

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาทลงไป ร้อยละ 45.53 100,000 - 200,000 บาท ร้อยละ 26.79 อยู่ 200,001 - 300,000 บาท ร้อยละ 9.82 300,001 - 400,000 บาท ร้อยละ 8.04 400,001 - 500,000 บาท ร้อยละ 7.14 และ 500,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 2.68

ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว 10 - 20 ปี ร้อยละ 49.11 น้อยกว่า 10 ปี ร้อยละ 25.89 21 - 30 ปี ร้อยละ 18.75 และมากกว่า 30 ปี ร้อยละ 6.25

จำนวนพนักงาน 20 - 40 คน ร้อยละ 38.39 น้อยกว่า 20 คน ร้อยละ 30.36 มากกว่า 60 คน ร้อยละ 17.86 และ 41 - 60 คน ร้อยละ 13.39

มีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน ไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉินร้อยละ 77.68 และมีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉินร้อยละ 22.32

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการหลังการขาย ด้านเทคนิค และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ด้านการบริการก่อนการขาย

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

ลูกค้าประเภทให้บริการและโรงงานผลิตสินค้าและอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้าจำแนกตามการมีเครื่องสำรองไฟฟ้าและไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวมและรายด้าน ทุกด้าน คือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าเอกชนที่มีเครื่องสำรองไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย มากกว่าลูกค้าเอกชนที่ไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทมิเตอร์ที่ใช้ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ทั้งโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเทคนิคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามจำนวนพนักงาน ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการศึกษาความต้องการของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่เพื่อให้มีการปรับปรุงการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายของลูกค้าเรียงลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 คุณภาพการจ่ายไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ ไฟดับบ่อย ไฟตกบ่อย และสายไฟขาด

ลำดับที่ 2 การแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ การแจ้งเหตุขัดข้องไม่ค่อยมีคนรับแจ้ง และการแก้ไขล่าช้า

ลำดับที่ 3 บำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ การบำรุงรักษาไม่ทั่วถึง ขาดบุคลากรในการบำรุงรักษา และการตัดต้นไม้ควรมีการปฏิบัติเสมอ

ลำดับที่ 4 การจดหน่วย / เก็บเงิน โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ออกเก็บเงินล่าช้า และการจ่ายเงินน่าจะมีการผ่อนชำระได้

ลำดับที่ 5 การแจ้งการดับไฟล่วงหน้า โดยเดิมทราบล่วงหน้า 1 วัน 2 วัน 3 วัน และ 4 วัน ต้องการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน 8 วัน 3 วัน และ 2 วัน

ลำดับที่ 6 การตอบข้อร้องเรียน โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ การตอบปัญหาไม่ชัดเจน

ลำดับที่ 7 อื่นๆ ได้แก่ การตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ การดำเนินการช้า

5. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ต่อการบริการใน 5 ด้าน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ต่อการบริการใน 5 ด้าน ดังนี้

ด้านเทคนิค ปัญหาที่พบ ได้แก่ ไฟดับบ่อย การดับไฟเพื่อดำเนินการซ่อมแซม การแจ้งล่วงหน้าช้าเกินไป และดับเป็นเวลานาน ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีช่างมาดูแลรักษาให้มากกว่านี้ ควรมีการออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ ควรดำเนินการให้เร็วขึ้น การแจ้งการซ่อมไฟฟ้าควรมีการแจ้งให้เร็วขึ้น และควรจัดทีมซ่อมเป็น 2 ทีม



ด้านการบริการก่อนการขาย ปัญหาที่พบ ได้แก่ ไม่ทราบข้อมูลในการติดต่อ และการแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น และควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนและรวดเร็ว

ด้านบริการหลังการขาย ปัญหาที่พบ ได้แก่ ได้รับความรู้ไม่ชัดเจน ไม่ทราบข้อมูล การออกสำรวจมิเตอร์ชำรุดยังล่าช้า และไม่มีการให้ความรู้ในการบำรุงรักษา ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีการดำเนินการเป็นขั้นตอน และรวดเร็วขึ้น และควรมีการแนะนำให้คำปรึกษาให้มากขึ้น

ด้านการบริการทั่วไป ปัญหาที่พบ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาล่าช้า ไม่ค่อยมีคนรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และเจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีการเพิ่มจำนวนช่าง ควรมีนักงานรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชั่วโมง ควรมีการทำงานให้เร็วขึ้น

ด้านการบริการที่การไฟฟ้าให้การรับประกัน ปัญหาที่พบ ได้แก่ การติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา การปฏิบัติการรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้ามาก และการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรเร่งดำเนินการให้ทันเวลาและควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากร

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการหลังการขาย ด้านเทคนิค และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ตามลำดับ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการก่อนการขาย ตามลำดับ ผลจากการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของคณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544 : 83) ได้รายงานผลการศึกษา

การประเมินผลคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (มกราคม 2544) ในภาพรวมทั่วประเทศ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับระหว่างพอใจปานกลางกับพอใจค่อนข้างสูง เหตุที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายได้รับการฝึกอบรมการปฏิบัติงานจากทั้งจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 โดยเน้นในเรื่องการให้บริการเป็นอันดับแรก เพราะการบริการเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง และในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization) นอกจากนั้นในช่วงที่ผู้วิจัยได้ทำวิจัยเป็นช่วงแรกของการเปลี่ยนแปลงระบบหลายๆ อย่างภายใน เนื่องจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายก็เป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับผลกระทบโดยตรง จึงทำให้มีการพัฒนาการทำงานทั้งระบบเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ โดยทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจตั้งนโยบาย “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพระบบไฟฟ้าและการให้บริการที่ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับความต้องการ และความพึงพอใจของลูกค้า” นอกจากนั้นจากการศึกษาความพึงพอใจครั้งนี้เป็นเพียงกลุ่มตัวอย่างลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นลูกค้ากลุ่มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มดังกล่าวมีหน่วยการใช้ไฟฟ้าประมาณ 4,500 ล้านหน่วย คิดเป็นค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยปีละ 10,000 ล้านบาท เป็นกลุ่มรายได้หลักที่ทำกำไรจำนวนมากให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงทำให้การบริการอาจจะพิเศษกว่ากลุ่มลูกค้าอื่นๆ จึงทำให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

2. จากผลการศึกษาที่พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย เปรียบเทียบตามลักษณะของลูกค้า

ลูกค้าเอกชนที่มีเครื่องสำรองไฟฟ้าและไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายทั้งโดยรวมและรายด้านทุกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง โดยลูกค้าเอกชนที่มีเครื่องสำรองไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายมากกว่าลูกค้าเอกชนที่ไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่ากลุ่มลูกค้าที่มีเครื่องสำรองไฟเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องไฟฟ้าไม่ว่าจะได้รับการแจ้งเตือนจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายหรือไม่ได้รับแจ้ง กลุ่มลูกค้ากลุ่มนี้ก็มีเวลาในการเตรียมตัวแต่กลุ่มลูกค้าที่ไม่มีเครื่องสำรองไฟไม่สามารถที่จะเตรียมตัวสำหรับเหตุการณ์ที่ไม่ได้รับแจ้งเตือน ซึ่งทำให้เครื่องใช้ไฟฟ้าบางชนิดอาจเกิดความเสียหายได้ จึงทำให้กลุ่มลูกค้า 2 กลุ่มนี้มีความคิดแตกต่างกัน นอกจากนี้กลุ่มลูกค้ากลุ่มอื่นนั้นมีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า กลุ่มลูกค้าทุกกลุ่มได้รับการบริการในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยเสมอภาคกัน ที่สอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคของ อัดัมส์ (J. Stacey Adams, 1963 : 422-436 อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2522 : 393-396) ว่ากลุ่มลูกค้าจะพอใจต่อสถานการณ์ของความสมดุลหรือความเสมอภาคที่เกิดขึ้นเมื่อเรารับรู้อัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของเราเท่ากับอัตราส่วนของปัจจัยและผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเปรียบเทียบภายในสถานเดียวกันและสอดคล้องกับแนวคิดในด้านการให้บริการ กุลธนะ ธนาพงศธร (2542 : 303-304) ได้กล่าวถึงแนวคิดในด้านการให้บริการไว้ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ด้านความประหยัด และด้านความสะดวก

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดหนองคายโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านการบริการหลังการขาย ด้านเทคนิค และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันตามลำดับ ส่วนที่พอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการบริการก่อนการขาย

2. ความคิดเห็นของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ จำแนกตามประเภทของกิจการ ประเภทมิเตอร์ที่ใช้ ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว ตามจำนวนพนักงาน ต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนความคิดเห็นของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ จำแนกตามองค์กรมีเครื่องสำรองไฟฟ้า จุกเงิน ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายทั้ง 5 ด้านแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ควรมีการปรับปรุงในเรื่องคุณภาพการจ่ายไฟฟ้าให้เร็วขึ้น ควรมีเจ้าหน้าที่รับแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องอยู่ตลอดเวลาและไม่ล่าช้า ควรมีการเพิ่มจำนวนช่างในการซ่อมบำรุงให้มากขึ้นเพื่อรองรับปริมาณลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น รองลงมาคือ ควรมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนที่รวดเร็วขึ้น และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นในแต่ละประเภทบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย

2. ควรศึกษาความพึงพอใจของหน่วยงานรัฐบาล ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุวกิจ ศรีปัดดา ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์รุ่งศักดิ์ วิลามาต อาจารย์ลักษณ์ ศิริจำปา กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพิมล เฉลิมมีประเสริฐ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลมาศ ปฐมวณิชกุล รวมทั้ง



อาจารย์สาขาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์อย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

กองประชาสัมพันธ์ สำนักผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

(2540). รายงานประจำปี 2544 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

กรุงเทพฯ : มูฟเม้นท์ จี แอนด์ ดับบลิว จำกัด.

_____. (2543). 40 ปี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2503 - พ.ศ. 2543). กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

_____. (2548). ประวัติความเป็นมา (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : http://www.pea.co.th/aboutPEA/aboutPEA_history.htm.

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. (2544). แผนงานและโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544). กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

_____. (2544). แผนงานและโครงการพัฒนาระบบไฟฟ้าช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545 - 2549). กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

_____. (2548). การไฟฟ้าเขตต่างๆ (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.pea.co.th/pean3/>.

ประคอง กรรณสูตร. (2542). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ด่านสุทธาการพิมพ์.

ประเจิด สุขแก้ว. (2543). 40 ปี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2503 - พ.ศ. 2543). กรุงเทพฯ : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค.

สุรชัย ศิริโภาคาริมย์. (2546). การวิจัยทางการศึกษา. สบุรี: ฝ่ายเอกสารการพิมพ์สถาบันราชภัฏเทพสตรี.