

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในครั้งนี้ ผู้วิจัย จะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

N แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ

t แทน ค่า t - test

F แทน ค่า F - test

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน

Sig แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลูกค้า แทน ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำเร็จรูป และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับ ดังนี้

2.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสำรวจรายการ (Check list) ผู้วิจัย นำมาแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์หาร้อยละ (Percentage)

2.2 แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย มาตรฐานคุณภาพบริการด้านเทคนิค ด้านการบริการทั่วไป ด้านบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครบถ้วน ด้านบริการก่อนขาย ด้านบริการหลังขาย จากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า ผู้วิจัย นำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ทั้งโดยรวมและรายด้าน จากนั้นจึงทำการทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทกิจการและการมีเครื่องสำรองไฟฉุกเฉิน โดยใช้การทดสอบ ค่า t (t - test) สำหรับการเปรียบเทียบประเภทมิเตอร์ที่ใช้ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว และจำนวนพนักงานในองค์กร นั้นใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) โดยการทดสอบค่า F - test (One - Way ANOVA) ทั้งโดยรวมและรายด้าน และถ้าหากพบว่าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ ตามวิธีการของเซฟเฟ้ (Sheffe's Method)

2.3 แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการต้องการให้การไฟฟ้าปรับปรุงหรือดำเนินการให้ โดยเรียงลำดับตามความสำคัญ จำเป็นเร่งด่วน ผู้วิจัยนำลำดับมาเปรียบเทียบเป็นคะแนน โดย

ลำดับที่ 1	เท่ากับ	6 คะแนน
ลำดับที่ 2	เท่ากับ	5 คะแนน
ลำดับที่ 3	เท่ากับ	4 คะแนน
ลำดับที่ 4	เท่ากับ	3 คะแนน
ลำดับที่ 5	เท่ากับ	2 คะแนน
ลำดับที่ 6	เท่ากับ	1 คะแนน

แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมคะแนนและเรียงลำดับตามคะแนนจากมากไปหาน้อย

2.4 แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ต่อการบริการใน 5 ด้าน จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open - end questionnaire) ผู้วิจัย นำมาแจกแจงความถี่ และสังเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มความสำคัญ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัย จะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้ คือ

3.1 ข้อมูลข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่

3.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทกิจการ

3.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามการมีเครื่องสำรองไฟฉุกเฉิน

3.5 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทมิเตอร์ที่ใช้

3.6 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

3.7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว

3.8 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร

3.9 ผลการศึกษาความต้องการของลูกค้าที่ลูกค้าต้องการให้การไฟฟ้าปรับปรุง หรือ ดำเนินการให้

3.10 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ต่อการบริการใน 5 ด้าน

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของหน่วยงาน

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทของกิจการ		
1.1 ให้บริการ	33	29.46
1.2 โรงงานผลิตสินค้า และอื่นๆ	79	70.54
รวม	112	100
2. ประเภทมิเตอร์ที่ใช้		
2.1 Demand	42	37.50
2.2 TOD	5	4.46
2.3 TOU	65	58.04
รวม	112	100
3. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน		
3.1 100,000 บาท ลงไป	51	45.53
3.2 100,000 – 200,000 บาท	30	26.79
3.3 200,001 – 300,000 บาท	11	9.82
3.4 300,001 – 400,000 บาท	9	8.04
3.5 400,001 – 500,000 บาท	8	7.14
3.6 500,000 บาท ขึ้นไป	3	2.68
รวม	112	100
4. ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว		
4.1 น้อยกว่า 10 ปี	29	25.89
4.2 10 – 20 ปี	55	49.11
4.3 21 – 30 ปี	21	18.75
4.4 มากกว่า 30 ปี	7	6.25
รวม	112	100

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
4. จำนวนพนักงาน		
4.1 น้อยกว่า 20 คน	34	30.36
4.2 20 – 40 คน	43	38.39
4.3 41 – 60 คน	15	13.39
4.4 มากกว่า 60 คน	20	17.86
รวม	112	100
5. มีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน		
5.1 มี	25	22.32
5.2 ไม่มี	87	77.68
รวม	112	100

จากตารางที่ 3 พบว่า

ประเภทของกิจการ ส่วนใหญ่เป็นโรงงานผลิตสินค้า และอื่นๆ จำนวน 79 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.54 และ ให้บริการ จำนวน 33 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.46

ประเภทมิเตอร์ที่ใช้ จากการศึกษพบว่า ส่วนใหญ่เป็นประเภท TOU จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.04 ประเภท Demand จำนวน 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ ประเภท TOD จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.46

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 100,000 บาท ลงไป จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.53 อยู่ในช่วง 100,000 – 200,000 บาท จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.79 อยู่ในช่วง 200,001 – 300,000 บาท จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.82 อยู่ในช่วง 300,001 – 400,000 บาท จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.04 อยู่ในช่วง 400,001 – 500,000 บาท จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.14 และอยู่ในช่วง 500,000 บาท ขึ้นไปจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.68

ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามาแล้ว ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10 – 20 ปี จำนวน 55 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.11 อยู่ในช่วงน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.89 อยู่ในช่วง 21 – 30 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.75 และอยู่ในช่วงมากกว่า 30 ปี จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ

จำนวนพนักงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20 – 40 คน จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.39 อยู่ในช่วงน้อยกว่า 20 คน จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.36 อยู่ในช่วง 41 – 60 คน จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.39 และอยู่ในช่วง มากกว่า 60 คน จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.8 ราย

มีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน ส่วนใหญ่ไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน จำนวน 87 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.68 และมีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.32

3.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้าน

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ด้านเทคนิค	3.68	0.54	มาก
2. ด้านการบริการก่อนการขาย	3.44	0.56	ปานกลาง
3. ด้านการบริการหลังการขาย	3.79	0.60	มาก
4. ด้านการให้บริการทั่วไป	3.89	0.74	มาก
5. ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน	3.55	0.67	มาก
รวม	3.61	0.56	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมาก ไปหาน้อยดังนี้ คือ ด้านการให้บริการทั่วไป ($\bar{x} = 3.89$) ด้านการบริการหลังการขาย ($\bar{x} = 3.79$) ด้านเทคนิค ($\bar{x} = 3.68$) และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ($\bar{x} = 3.55$) ตามลำดับ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ด้านการบริการก่อนการขาย ($\bar{x} = 3.44$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านเทคนิคโดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1. ความสม่ำเสมอของแรงดันไฟฟ้าที่การไฟฟ้าจ่ายให้	3.86	0.53	มาก
2. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเมื่อมีปัญหาแรงดันไฟฟ้า ไม่ เป็นไปตามที่การไฟฟ้ากำหนด (เฉพาะไฟตกไฟเกิน)	3.79	0.62	มาก
3. การแก้ปัญหาแรงดันไฟฟ้าผิดปกติ	3.83	0.60	มาก
4. ความเหมาะสมของตำแหน่งที่ตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า	3.89	0.70	มาก
5. ความสม่ำเสมอของการจ่ายกระแสไฟฟ้า	3.87	0.62	มาก
6. ความมั่นคงของสิ่งปลูกสร้างที่รองรับระบบการจ่ายไฟ	3.88	0.60	มาก
7. อุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูง เช่น สายไฟ หม้อแปลง ถูกด้วย มี มาตรฐานเพียงพอ	3.97	0.62	มาก
8. การติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันในระบบถูกต้องได้มาตรฐาน	4.10	0.68	มาก
9. การตั้งค่าการทำงานของอุปกรณ์ป้องกันถูกต้องแม่นยำ	3.92	0.66	มาก
10. ความสม่ำเสมอในการบำรุงรักษาระบบเช่นการตัดต้นไม้	3.76	0.74	มาก
11. การลดปัญหาไฟดับ	3.64	0.68	มาก
12. ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาไฟดับที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง	3.61	0.68	มาก
13. การวางแผนดับไฟปฏิบัติงานของการไฟฟ้าเพื่อบำรุงรักษา ระบบจ่ายไฟ	3.79	0.64	มาก
14. ความพร้อมของพนักงานในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	4.13	0.87	มาก
15. ความพร้อมของยานพาหนะในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.80	0.75	มาก
16. คุณภาพและมาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.78	0.72	มาก
17. ช่องทางและเครื่องมือสื่อสารเพื่อรองรับการแจ้ง กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.70	0.71	มาก
18. การอธิบายสาเหตุไฟฟ้าดับของ กฟภ. มีระบบ ถูกขั้นตอน และเข้าใจง่าย	3.50	0.81	มาก
รวม	3.68	0.64	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายด้านเทคนิค อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.68$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 17 ข้อ เรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความพร้อมของพนักงานในการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ($\bar{x} = 4.13$) การติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันในระบบถูกต้องได้มาตรฐาน ($\bar{x} = 4.10$) และ อุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูง เช่น สายไฟ หม้อแปลง ถูกด้วยมีมาตรฐานเพียงพอ ($\bar{x} = 3.97$) อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ และเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การอธิบายสาเหตุไฟฟ้าดับของ กฟภ.มีระบบ ถูกขั้นตอนและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.50$)

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการบริการก่อนการขายโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.ให้ข้อมูลข่าวสารว่าด้วยหลักเกณฑ์การขอใช้ไฟอย่างทั่วถึง	3.46	0.64	ปานกลาง
2.ขั้นตอนการรับคำร้องขอใช้ไฟเข้าใจง่าย	3.45	0.61	ปานกลาง
3.การสำรวจประมาณการถูกต้องโปร่งใส	3.63	0.64	มาก
4.การขยายเขตฯ,ติดตั้งหม้อแปลงรวดเร็ว	3.73	0.96	มาก
5.การติดตั้งมิเตอร์เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค	3.42	0.59	ปานกลาง
รวม	3.44	0.56	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการบริการก่อนการขายอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การขยายเขตฯ ติดตั้งหม้อแปลงรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.73$) และการสำรวจประมาณการถูกต้องโปร่งใส ($\bar{x} = 3.63$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ เรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ให้ข้อมูลข่าวสารว่าด้วยหลักเกณฑ์การขอใช้ไฟอย่างทั่วถึง ($\bar{x} = 3.46$) ขั้นตอนการรับคำร้องขอใช้ไฟเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.46$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือการติดตั้งมิเตอร์เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค ($\bar{x} = 3.42$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการบริการหลังการขายโดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.การจดหน่วยพิมพ์บิลถูกต้องตรงเวลา	3.85	0.67	มาก
2.ระยะเวลาเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าเหมาะสม	3.84	0.71	มาก
3.การบริการซ่อมหม้อแปลงสะดวกรวดเร็ว	3.63	0.63	มาก
4.การเข้าจนวนครอบสายไฟสะดวกรวดเร็ว	3.76	0.62	มาก
5.การเข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสะดวกรวดเร็ว	3.97	0.89	มาก
6.การบริการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าตรงเวลา	3.72	0.70	มาก
7.ระบบควบคุมมีขั้นตอนเข้าใจง่าย	3.73	0.74	มาก
รวม	3.79	0.60	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการบริการหลังการขายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ เรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ การเข้าเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.97$) การจดหน่วยพิมพ์บิลถูกต้องตรงเวลา ($\bar{x} = 3.85$) และระยะเวลาเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าเหมาะสม ($\bar{x} = 3.84$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การบริการซ่อมหม้อแปลงสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.63$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการทั่วไป โดยรวมและจำแนกเป็นรายชื่อ

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส	4.01	0.93	มาก
2.พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.95	0.91	มาก
3.พนักงานให้คำแนะนำและมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือได้	4.00	0.91	มาก
4.พนักงานให้บริการอย่างมีระบบสะดวกรวดเร็ว	3.86	0.88	มาก
5.ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใสและเข้าใจง่าย	4.02	0.84	มาก
6.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เสมอภาค	3.68	0.68	มาก
7.สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.58	0.64	มาก
8.มีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น	3.57	0.66	มาก
รวม	3.89	0.74	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.89$) เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ คือ ขั้นตอนในการให้บริการมีความโปร่งใสและเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 4.02$) พนักงานมีความสุภาพเป็นกันเองและยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{x} = 4.01$) และพนักงานให้คำแนะนำและมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือได้ ($\bar{x} = 4.00$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีเครื่องมือที่ทันสมัยช่วยให้การบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น ($\bar{x} = 3.57$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน โดยรวมและจำแนกเป็นรายข้อ

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1.มีการแจ้งดับไฟล่วงหน้าก่อน 2 วัน	3.45	0.76	ปานกลาง
2.การแก้กระแสไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง	3.70	0.80	มาก
3.การต่อกลับกรณีถูกงัดจ่ายกระแส ภายใน 1 วันทำการ	3.58	0.71	มาก
4.การขยายเขตฯ ดำเนินการติดตั้งได้ภายใน 55 วันทำการ	3.30	0.72	ปานกลาง
รวม	3.55	0.67	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.55$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การแก้กระแสไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง ($\bar{x} = 3.70$) และการต่อกลับกรณีถูกงัดจ่ายกระแส ภายใน 1 วันทำการ ($\bar{x} = 3.58$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ เรียงลำดับข้อที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การแจ้งดับไฟล่วงหน้าก่อน 2 วัน ($\bar{x} = 3.45$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การขยายเขตฯ ดำเนินการติดตั้งได้ภายใน 55 วันทำการ ($\bar{x} = 3.30$)

3.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามลักษณะของลูกค้า

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามลักษณะของลูกค้า ทั้งโดยรวมและรายด้าน ตามตารางที่ 10 – 16 ดังนี้

ตารางที่ 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทของกิจการ ทั้งโดยรวมและรายด้าน

การบริการของการไฟฟ้าฯ	ให้บริการ			โรงงานผลิตสินค้า และอื่นๆ			df	t	sig
	N	\bar{x}	S.D	N	\bar{x}	S.D			
1. ด้านเทคนิค	33	3.68	0.44	79	3.67	0.58	110	0.45	.06
2. ด้านการบริการก่อนการขาย	33	3.33	0.51	79	3.33	0.57	110	-1.40	.76
3. ด้านการบริการหลังการขาย	33	3.71	0.63	79	3.71	0.59	110	-0.81	.36
4. ด้านการให้บริการทั่วไป	33	3.66	0.81	79	3.67	0.69	110	-1.96	.09
5. ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน	33	3.38	0.63	79	3.38	0.63	110	-1.87	.52
โดยรวม	33	3.53	0.50	79	3.65	0.58	110	-1.12	.21

จากตารางที่ 10 พบว่า ลูกค้าประเภทให้บริการและโรงงานผลิตสินค้าและอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวม และรายด้าน ทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามเครื่องสำรองไฟฟ้า ลูกเงิน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย	มีเครื่องสำรองไฟฟ้า			ไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า			df	t	sig
	N	\bar{x}	S.D	N	\bar{x}	S.D			
1. ด้านเทคนิค	25	4.04	0.52	87	3.57	0.50	110	3.98	.00*
2. ด้านการบริการก่อนการขาย	25	3.69	0.54	87	3.37	0.55	110	2.50	.01*
3. ด้านการบริการหลังการขาย	25	4.02	0.57	87	3.72	0.60	110	2.31	.03*
4. ด้านการให้บริการทั่วไป	25	4.28	0.58	87	3.79	0.74	110	3.59	.00*
5. ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน	25	4.00	0.66	87	3.43	0.61	110	3.89	.00*
โดยรวม	25	4.02	0.50	87	3.50	0.51	110	4.52	.00*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 พบว่า ลูกค้าเอกชนที่มีเครื่องสำรองไฟฟ้าและไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยลูกค้าเอกชนที่มีเครื่องสำรองไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายมากกว่าลูกค้าเอกชนที่ไม่มีเครื่องสำรองไฟฟ้า

ตารางที่ 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามประเภทมิเตอร์ที่ใช้ ทั้งโดยรวมและรายด้าน

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย	แหล่งความแปรปรวน						F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม			ภายในกลุ่ม				
	SS	df	MS	SS	df	MS		
1. ด้านเทคนิค	0.365	2	0.183	32.063	109	0.294	0.621	.54
2. ด้านการบริการก่อนการขาย	0.306	2	0.153	34.06	109	0.313	0.49	.614
3. ด้านการบริการหลังการขาย	0.83	2	0.420	39.518	109	0.363	1.157	.318
4. ด้านการให้บริการทั่วไป	1.750	2	0.87	58.60	109	0.538	1.628	.20
5. ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน	0.044	2	0.022	49.135	109	0.451	0.48	.95
รวม	0.048	2	0.24	33.943	109	0.311	0.077	.921

จากตารางที่ 12 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายจำแนกตามประเภทมิเตอร์ที่ใช้ ทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขายด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตาม ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย	แหล่งความแปรปรวน						F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม			ภายในกลุ่ม				
	SS	df	MS	SS	df	MS		
1. ด้านเทคนิค	4.137	5	0.427	28.291	106	0.267	3.100	.012*
2. ด้านการบริการก่อนการขาย	3.615	5	0.723	30.758	106	0.290	2.492	.36
3. ด้านการบริการหลังการขาย	3.387	5	0.779	36.460	106	0.344	2.266	.53
4. ด้านการให้บริการทั่วไป	5.680	5	1.136	54.675	106	0.516	2.202	.59
5. ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน	3.182	5	0.636	45.997	106	0.434	1.466	.207
โดยรวม	3.226	5	0.645	30.765	106	0.290	2.223	.57

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนทั้งโดยรวม และรายด้าน 4 ด้าน คือ ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเทคนิคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ผลการทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านเทคนิค จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	100,000 บาท ลงไป	100,0001 – 200,000 บาท	200,001 – 300,000 บาท	300,001 – 400,000 บาท	400,001 – 500,000 บาท	500,000 บาท ขึ้นไป
			3.72	3.72	3.45	3.39	3.22
100,000 บาท ลงไป	3.72	-	.961	.014*	.032*	.016*	.314
100,001 – 200,000 บาท	3.72	-	-	0.18*	.039*	.020*	.340
200,001 – 300,000 บาท	3.45	-	-	-	.914	.832	.686
300,001 – 400,000 บาท	3.39	-	-	-	-	.761	.748
400,001 – 500,000 บาท	3.22	-	-	-	-	-	.593
500,000 บาท ขึ้นไป	3.25	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ด้านเทคนิค จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ปรากฏดังนี้ คือ คู่ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 6 คู่ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาทลงไปกับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 – 300,000 บาท โดยลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาทมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 – 300,000 บาท, ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาทลงไปกับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 300,001 – 400,000 บาท โดยลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาทมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 300,001 – 400,000 บาท, ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,000 บาทลงไปกับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 400,001 – 500,000 บาท โดยลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ย

ต่อเดือน 100,000 บาทมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 400,001 – 500,000 บาท, ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาทลงไปกับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 – 300,000 บาท โดยลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาทมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 – 300,000 บาท, ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาทลงไปกับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 300,001 – 400,000 บาท โดยลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาทมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 300,001 – 400,000 บาท, ลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาทลงไปกับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 400,001 – 500,000 บาท โดยลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 200,000 บาทมีความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 400,001 – 500,000 บาท,

ตารางที่ 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามานี้แล้ว ทั้งโดยรวมและรายด้าน

การบริการของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดหนองคาย	แหล่งความแปรปรวน						F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม			ภายในกลุ่ม				
	SS	df	MS	SS	df	MS		
1. ด้านเทคนิค	0.645	3	0.215	31.783	108	0.294	0.731	.536
2. ด้านการบริการก่อนการขาย	0.921	3	0.307	33.451	108	0.310	0.992	.400
3. ด้านการบริการหลังการขาย	0.258	3	0.86	40.099	108	0.371	0.231	.874
4. ด้านการให้บริการทั่วไป	0.666	3	0.222	59.689	108	0.553	0.402	.752
5. ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้า รับประกัน	0.886	3	0.295	48.292	108	0.447	0.661	0.578
โดยรวม	0.572	3	0.191	33.419	108	0.309	0.616	.606

จากตารางที่ 15 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามานี้แล้ว ทั้งโดยรวม และรายด้าน

ทุกด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขายด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามจำนวนพนักงานทั้งโดยรวมและรายด้าน

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดหนองคาย	แหล่งความแปรปรวน						F	Sig
	ระหว่างกลุ่ม			ภายในกลุ่ม				
	SS	df	MS	SS	df	MS		
1. ด้านเทคนิค	0.788	3	0.263	31.641	108	0.293	0.897	.446
2. ด้านการบริการก่อนการขาย	1.855	3	0.618	32.518	108	0.301	2.053	.111
3. ด้านการบริการหลังการขาย	1.818	3	0.606	38.539	108	0.357	1.698	.172
4. ด้านการให้บริการทั่วไป	2.430	3	0.810	57.925	108	0.536	1.510	.216
5. ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน	1.599	3	0.533	47.579	108	0.441	1.210	.310
โดยรวม	0.965	3	0.322	33.026	108	0.306	1.052	.373

จากตารางที่ 16 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามจำนวนพนักงาน ทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้านคือ ด้านเทคนิค ด้านการบริการก่อนการขาย ด้านการบริการหลังการขายด้านการให้บริการทั่วไป และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ไม่แตกต่างกัน

3.4 ผลการศึกษาความต้องการของลูกค้าเพื่อให้มีการปรับปรุงการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายของลูกค้าเรียงลำดับ ได้ตามตารางที่ 17 ดังนี้

ตารางที่ 17 ผลการศึกษาความต้องการของลูกค้าเพื่อให้มีการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

รายการ	ลำดับที่	รายละเอียดที่ต้องการแก้ไข	ความถี่
คุณภาพการจ่ายไฟฟ้า (ได้แก่ ไฟตก/ ไฟดับ / ไฟกระพริบ/.....)	1	ปัญหาแรงดันที่ควรแก้ไข	
		1. ไฟดับบ่อย	60
		2. ไฟตกบ่อย	32
		3. สายไฟฟ้าขาด	5
การแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้า ขัดข้อง (ได้แก่ การรับแจ้ง / ความรวดเร็ว /	2	1. การแก้ไขล่าช้า	48
		2. การแจ้งเหตุขัดข้องไม่ค่อยมีคนรับแจ้ง	56
การแจ้งการดับไฟ ล่วงหน้า	5	เดิมทราบล่วงหน้า ...วัน	
		1. 1 วัน	39
		2. 2 วัน	27
		3. 3 วัน	15
		4. 4 วัน	12
		ต้องการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ... วัน	
		1. 2 วัน	5
		2. 3 วัน	14
3. 7 วัน	45		
4. 8 วัน	22		
บำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า (ได้แก่ การตัดต้นไม้ใกล้แนว เสา / การซ่อมแซมระบบ /.....)	3	1. การบำรุงรักษาไม่ทั่วถึง	56
		2. ขาดบุคลากรในการบำรุงรักษา	22
		3. การตัดต้นไม้ควรมีการปฏิบัติเสมอ	5
การจดหน่วย / เก็บเงิน (ได้แก่ ความถูกต้อง/ สม่าเสมอ /.....)	4	1. เจ้าหน้าที่ที่ออกเก็บเงินล่าช้า	14
		2. การจ่ายเงินน่าจะมีการผ่อนชำระได้	5
การตอบข้อร้องเรียน	6	1. ตอบปัญหาไม่ชัดเจน	32

จากตารางที่ 17 พบว่า ลูกค้า ต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายเรียงลำดับ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 คุณภาพการจ่ายไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ ไฟดับบ่อย ไฟตกบ่อยและสายไฟขาด

ลำดับที่ 2 การแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้อง โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ การแจ้งเหตุขัดข้องไม่ค่อยมีคนรับแจ้ง และการแก้ไขล่าช้า

ลำดับที่ 3 บำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดที่ต้องการให้แก้ไข ได้แก่ การบำรุงรักษาไม่ทั่วถึง ขาดบุคลากรในการบำรุงรักษา และการตัดต้นไม้ควรมีการปฏิบัติสม่ำเสมอ

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

3.5 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการใน 5 ด้าน

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลูกค้าให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ต่อการบริการใน 5 ด้าน ได้ตามตารางที่ 18 ดังนี้

ตารางที่ 18 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

การบริการ	ปัญหา	ความถี่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1.ด้านเทคนิค	1. ไฟดับบ่อย	87	1. ควรมีช่างมาดูแลรักษาให้	50
	2. การดับไฟเพื่อดำเนินการซ่อมแซม การแจ้งล่วงหน้าช้าเกินไป และ	21	มากกว่านี้ 2. ควรมีการออกตรวจอย่างสม่ำเสมอ	

การบริการ	ปัญหา	ความถี่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
	ดับเป็นเวลานาน		3. ควรดำเนินการให้เร็วขึ้น	20
			4. การแจ้งการซ่อมไฟฟ้าควรมีการแจ้งให้เร็วขึ้น	13
			5. ควรจัดทีมซ่อมเป็น 2 ทีม	5
2.ด้านบริการ บริการก่อน การขาย	1. ไม่ทราบข้อมูลในการติดต่อ	42	1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น	60
	2. การแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจน	11	2. ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนและรวดเร็ว	22
3.ด้านบริการ หลังการขาย	1. ได้รับความรู้ไม่ชัดเจน	31	1. ควรมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนและรวดเร็วขึ้น	83
	2. ไม่ทราบข้อมูล	25		
	3. การ ออกสำรวจมิเตอร์ชำรุดยังล่าช้า	21	2. ควรมีการแนะนำ ให้คำปรึกษาให้มากขึ้น	25
	4. ไม่มี การให้ความรู้ในการบำรุงรักษา	20		
4.ด้านบริการ บริการทั่วไป	1. การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ล่าช้า	52	1. ควรมีการเพิ่มจำนวนช่าง	53
	2. ไม่ค่อยมีคนรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	51	2. ควรมีพนักงานรับแจ้งเหตุ ตลอด 24 ชม	44
	3. เจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ	5	3. ควรมีการทำงานให้เร็วขึ้น	12
5.ด้านบริการ บริการที่การ ไฟฟ้า ให้การ รับประกัน	1. การติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา	32	1. ควรเร่งดำเนินการให้ทันเวลา	56
	2. การปฏิบัติการรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้ามาก	30	2. ควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากร	43
	3. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า	28		

จากตารางที่ 18 พบว่า ลูกค้า ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ต่อการบริการใน 5 ด้าน ได้ดังนี้

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

ด้านการบริการก่อนการขาย ปัญหาที่พบ ได้แก่ ไม่ทราบข้อมูลในการติดต่อ และการแจ้งข้อมูลไม่ชัดเจน ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นในแต่ละประเภทบริการ และควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนและรวดเร็ว

ด้านบริการหลังการขาย ปัญหาที่พบ ได้แก่ ได้รับความรู้ไม่ชัดเจน ไม่ทราบข้อมูล การออกสำรวจมิเตอร์ชำรุดยั้งล่าช้า และไม่มีการให้ความรู้ในการบำรุงรักษา ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนและรวดเร็วขึ้น และ ควรมีการแนะนำ ให้คำปรึกษาให้มากขึ้น

ด้านการบริการทั่วไป ปัญหาที่พบ ได้แก่ การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ล่าช้า ไม่ค่อยมีคนรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และเจ้าหน้าที่บริการไม่สุภาพ ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรมีการเพิ่มจำนวนช่าง ควรมีพนักงานรับแจ้งเหตุตลอด 24 ชม ควรมีการทำงานให้เร็วขึ้น

ด้านการบริการที่การไฟฟ้าให้การรับประกัน ปัญหาที่พบ ได้แก่ การติดตั้งมิเตอร์ล่าช้า ไม่ตรงตามกำหนดเวลา การปฏิบัติการรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้ามาก และการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา ได้แก่ ควรเร่งดำเนินการให้ทันเวลาและควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากร