

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษารับรู้ของกลุ่มอุตสาหกรรมต่อการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษารับรู้ของกลุ่มอุตสาหกรรมต่อการติดตั้ง NGR จากสถานีไฟฟ้าเขาย้อย โดยจะเลือกตัวอย่าง จากข้อมูลผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ที่รับไฟจากสถานีไฟฟ้าเขาย้อย จัดเรียงลำดับตามขนาดหม้อแปลงไฟฟ้าติดตั้งรวมจากมากไปหาน้อย 50 ลำดับแรก ซึ่งศึกษาตามกรอบทฤษฎี แนวคิดโมเดลคุณภาพการบริการ (Service-Quality Model) และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Critical Success Factors) ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ NGR

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ก่อนและหลังติดตั้ง NGR

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ร้อยละ 96 เป็นเพศชาย อายุระหว่างต่ำกว่า 30 ปี ถึง 39 ปี เป็นส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54 สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาจะเป็นสาขาไฟฟ้าและเครื่องกล มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 2 ปี ถึงมากกว่า 5 ปี และดำรงตำแหน่งหัวหน้าแผนกช่างมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ

ผลของการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็น โรงงานอุตสาหกรรม ส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจนานมากกว่า 5 ปี มากกว่าครึ่งของกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อดำเนินธุรกิจ มีการติดตั้งทั้งรีเลย์ป้องกันแรงดันเกินและแรงดันต่ำ เพื่อตรวจวัดระดับแรงดันและสั่งปลดเซอร์กิตเบรกเกอร์กรณีแรงดันไฟฟ้าสูงหรือต่ำกว่ากำหนด ซึ่งส่วนมาก

กำหนดไว้ที่ ± 5 เปอร์เซ็นต์ของพิกัดแรงดัน มีหน่วยไฟฟ้าที่ใช้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนมาก มากกว่า 240,000 หน่วย มีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าส่วนมาก มากกว่า 550,000 บาทต่อเดือน และส่วนมากมีรายได้มากกว่า 5,500,000 บาทต่อเดือน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับ NGR

ผลของการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมความรู้เกี่ยวกับ NGR ในระดับน้อยที่สุด เมื่อจำแนกความรู้เกี่ยวกับ NGR ตามสาขาวิชาพบว่าสาขาวิชาไฟฟ้ามีจำนวนผู้ที่ตอบถูกต้องในสัดส่วนที่มากกว่า สาขาเครื่องกลและอุตสาหกรรม แต่ทุกสาขาวิชาก็ยังมีความรู้เกี่ยวกับ NGR ระดับน้อยที่สุด และเมื่อจำแนกความรู้เกี่ยวกับ NGR ตามระดับการศึกษา พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบถูกต้องจะแปรผันตามระดับการศึกษา นั่นคือ ที่ระดับการศึกษาที่สูงกว่าจะมีสัดส่วนของคำตอบถูกต้องที่มากกว่าระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า แต่ถึงกระนั้นความรู้เกี่ยวกับ NGR ของทุกระดับการศึกษายังคงอยู่ที่ระดับ น้อยที่สุด

จึงสรุปได้ว่าการศึกษา “การรับรู้ของกลุ่มอุตสาหกรรมต่อการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย” มีการรับรู้ระดับ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ก่อนและหลังติดตั้ง NGR

ผลของการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทราบข้อมูลข่าวสาร จากหนังสือแจ้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นส่วนใหญ่ ทราบว่ามีการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย เพียงร้อยละ 36.00 โดยเป็นการทราบจากพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้แจ้งข้อมูลข่าวสารด้วยการจัดส่งวารสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้กับลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จากการศึกษา พบว่า ช่องว่างระดับการรับรู้ที่เป็นสาเหตุ ทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จมีค่าเฉลี่ยร้อยละรวมการรับรู้ที่ระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่าในภาพรวมมีช่องว่างระดับการรับรู้ระดับปานกลาง

สำหรับระดับการรับรู้ก่อนและหลังติดตั้ง NGR เมื่อจำแนกตามระดับการรับรู้ มีค่าเฉลี่ยร้อยละรวม ระดับการรับรู้ ปานกลาง เมื่อจำแนกระดับการรับรู้ด้วยตำแหน่งงาน จะมีค่าเฉลี่ยร้อยละรวม ระดับปานกลาง โดยมีระดับการรับรู้ในแต่ละคำถามตั้งแต่ระดับน้อยที่สุด จนถึง ระดับมากที่สุด และเมื่อทำการศึกษาเฉพาะคำถามที่เฉพาะเจาะจงการรับรู้ก่อนและหลังติดตั้ง NGR จำแนกตามตำแหน่งงาน ผลที่ได้เปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดี คือ ก่อนติดตั้ง NGR มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ ที่

ระดับคะแนน 3.31 ส่วนหลังติดตั้ง NGR มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ระดับคะแนนเพิ่มขึ้นเป็น 3.54 ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ก่อนและหลังติดตั้ง NGR ไม่มีนัยสำคัญ

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ระบุปัญหาจากการใช้บริการไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้ โรงงานได้รับผลกระทบจากปัญหาไฟตก ไฟดับ โดยเฉพาะช่วงฝนตก ปัญหาจากการไม่มีการแจ้งแผนดับไฟล่วงหน้า และปัญหาพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการกับลูกค้าไม่เหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการให้เสนอข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทราบอย่างทั่วถึง

อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่องการศึกษาการรับรู้ของกลุ่มอุตสาหกรรมต่อการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย ซึ่งตรงกับแนวคิด โมเดลคุณภาพการบริการ (Kotler, Philip, 2003: 455-456) และ แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Blocher , Edward J. และคณะ ,2005) มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดโมเดลคุณภาพการบริการ (Service-Quality Model) การส่งมอบคุณภาพการบริการจะมี 5 ช่องว่าง ที่เป็นสาเหตุทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ คือ 1.ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายจัดการ 2.ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายจัดการกับข้อกำหนดคุณภาพบริการ 3.ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพบริการกับการส่งมอบบริการ 4.ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการสื่อสารภายนอก และ 5.ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้และการบริการที่คาดหวัง

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายจัดการ จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการทราบข่าวสารจากวารสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนสูงถึงร้อยละ 67.14 ของช่องทางที่ทำการศึกษาทั้งหมด แต่ผลจากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามได้รับวารสารจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพียงร้อยละ 22.00 ของช่องทางที่ทำการศึกษาทั้งหมด ทำให้เห็นช่องว่างได้อย่างชัดเจน เพราะถ้ามีการสื่อสาร เช่นเรื่องราวของ NGR ให้กับลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และตัวลูกค้าเปิดรับข่าวสารก็จะทำให้รับรู้ประโยชน์ของ NGR ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ จาริยา อรรถอนุชิต (2541) ที่พบว่า การเปิดรับข่าวสารด้านพลังงานจากสื่อ นิตยสาร และเอกสารเผยแพร่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในอนาคต และการรับรู้ประโยชน์พลังงานแสงอาทิตย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในอนาคต

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายจัดการกับข้อกำหนดคุณภาพบริการ จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามได้ระบุปัญหา ดังนี้ ปัญหาไฟตก ไฟดับ โดยเฉพาะเมื่อมีฝนตก ไม่มีการแจ้งแผนดับไฟล่วงหน้า และพนักงานให้บริการกับลูกค้าไม่เหมาะสม ซึ่งปัญหาเหล่านี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคงรับรู้อยู่แล้ว แต่ในบางสถานะการณ์ข้อกำหนดมีชัดเจนแต่ไม่สามารถปฏิบัติได้ เช่น เหตุการณ์ไฟดับ ในช่วงฝนตก เป็นอุปสรรคในการตรวจสอบซ่อมแซม ส่วนเหตุอื่น โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะต้องพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดคุณภาพบริการ

3. ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพบริการกับการส่งมอบบริการ การติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อยเป็นการกำหนดคุณภาพบริการเพิ่มเติมว่าปัญหาแรงดันไฟตกชั่วขณะ (Voltage Dip) จะต้องลดลง จากการจำกัดกระแสกลับพร้อมลงดิน ไม่เกิน 1,000 แอมป์ ทำให้พลังงานไฟฟ้าที่ส่งมอบให้กับ โรงงานอุตสาหกรรมที่รับไฟจากสถานีไฟฟ้าที่มีการติดตั้ง NGR มีคุณภาพสูงขึ้น

4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการสื่อสารภายนอก จากการศึกษา แสดงให้เห็น ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการสื่อสารภายนอกอย่างชัดเจน พบว่า จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามเพียงร้อยละ 36.00 ที่ทราบว่ามีการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย และยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้เกี่ยวกับ NGR ที่ระดับน้อยที่สุด ในประเด็นเรื่อง NGR นี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรที่จะสื่อสารออกไปภายนอก เพื่อให้เกิดความรู้ และยังเป็นการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ และปรับเปลี่ยนทัศนคติจากประสบการณ์เก่าๆ ซึ่งจะสอดคล้องกับแนวคิด Kotler, Philip (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ลูกค้าสร้างความคาดหวังเกี่ยวกับบริการจากประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าจากปากต่อปาก และจากสื่อต่างๆ ลูกค้าจะเปรียบเทียบ “บริการที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเอง (Perceived service)” กับ “บริการที่ตนคาดหวัง (Expected service)” ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้าผิดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ตรงกับหรือเกินกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าพร้อมจะใช้บริการ

5. ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และการบริการที่คาดหวัง ผู้ตอบแบบสอบถาม คาดหวังว่าจะได้รับข้อมูลข่าวสารจากวารสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สูงถึงร้อยละ 67.14 ของช่องทางที่ทำการศึกษาทั้งหมด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับวารสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีเพียงร้อยละ 22.00 ผลที่เป็นเช่นนี้เป็นไปได้ว่าผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังไม่ทราบความต้องการของลูกค้า และที่เป็นประเด็นน่าสนใจจากการศึกษาครั้งนี้ คือ การบริการที่รับรู้ว่ามีปัญหาไฟตก ไฟดับมี

ผลกระทบต่อกระบวนการผลิตของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระดับมากที่สุด ทำให้แปลผลได้ว่าช่องว่างที่เกิดขึ้นก็จะมีระดับมากที่สุดเช่นกัน ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องกำหนดแผนกลยุทธ์หรือแผนงานที่จะควบคุมปัญหาไฟตก ไฟดับ ให้อยู่ในระดับเดียวกันกับมาตรฐานการบริการที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน อาทิเช่น คำนึงความถี่ของเหตุการณ์ไฟดับ คำนึงระยะเวลาของเหตุการณ์ไฟดับ เป็นต้น รวมทั้งการให้บริการด้านอื่นๆ จะต้องมุ่งเน้นที่ความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก (Customer oriented) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กมลชนก วิชัยสืบ (2542) ที่พบว่า การบริการ ไฟฟ้าในด้านระบบจำหน่าย และจ่ายพลังงาน ไฟฟ้าเป็นการให้บริการสาธารณะในรูปของการบริการสาธารณูปโภคพื้นฐาน (Infrastructure Services) ที่ผูกขาด (Monopoly) ผู้ใช้ไฟไม่มีทางเลือกที่จะรับบริการจากแหล่งอื่น ดังนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์ของการให้บริการและเป้าหมายจะต้องมุ่งที่ความต้องการของผู้ใช้ไฟ ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ เป็นประการสำคัญกว่าเป้าหมายในรูปของกำไร โดยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ดังกล่าว ต้องมีการตรวจสอบรับรองโดยรัฐ กำหนดเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่ต้องจัดหาพลังงานไฟฟ้า ให้แก่ผู้ใช้ไฟอย่างพอเพียง และมีความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจมากที่สุด และมีความเชื่อถือได้ในระดับที่เหมาะสม

นอกจากนั้นแนวคิดโมเดลคุณภาพการบริการ (Service-Quality Model) ยังพบว่า มีปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ 5 ชนิดเรียงตามลำดับความสำคัญ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. **ความเชื่อถือได้ (Reliability)** จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ระดับปานกลาง

2. **การตอบสนอง (Responsiveness)** จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความเต็มใจในการให้บริการ ในระดับปานกลาง และ ระบุว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความมุ่งมั่นในการเพิ่มประสิทธิภาพของไฟฟ้า ในระดับสูง

3. **การสร้างเชื่อมั่น (Assurance)** จากผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุว่า พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความรู้ และ ความสามารถในการทำงาน ที่ระดับมาก

4. **ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)** จากข้อมูล ในส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่า ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นปัญหาความบกพร่อง ของการให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคล

5. **สิ่งที่จับต้องได้ (Tangibles)** จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถาม ระบุว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความมุ่งมั่นในการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ที่ระดับการรับรู้มาก จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วน ที่ทราบว่า มีการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาชัย และรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับว่า ปัญหาไฟฟ้าขัดข้องลดลง ผลประโยชน์ที่ตามมาจากการลดลงของไฟฟ้าขัดข้อง จะทำให้การผลิตมีประสิทธิภาพสูง เพราะลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการเดินกระบวนการผลิต

ใหม่(Reprocess) ลดต้นทุนจากของเสียที่ลดลง (Failure costs) หรือลดชั่วโมงการทำงานเนื่องจากประสิทธิภาพที่สูงขึ้น เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Critical Success Factors) ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดที่ระบุถึงความสำเร็จขององค์กร SWOT analysis เป็นเครื่องมือหนึ่งที่นิยมใช้สำหรับกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและในขั้นตอนท้ายสุดของการทำ SWOT analysis คือการกำหนดตัววัดเชิงปริมาณให้กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (CSFs) ตัวอย่างเช่น ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (CSFs) ของการบริการลูกค้า ตัวที่ใช้ชี้วัด เช่น จำนวนลูกค้าร้องเรียน (Customer complaints) ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction score) เป็นต้น จากการศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ก่อนและหลังติดตั้ง NGR พบว่า ความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับคะแนนเฉลี่ยเพิ่มขึ้น คือ ก่อนติดตั้ง NGR มีคะแนนเฉลี่ย 3.31 และหลังติดตั้ง NGR มีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.54 ถึงแม้ว่าระดับการรับรู้จะเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย หรือ ไม่มีนัยสำคัญ แต่ก็ยังเป็นข้อมูลสำหรับการพิจารณาติดตั้ง NGR ให้กับสถานีไฟฟ้าอื่นๆ ได้เพราะ ผลการรับรู้เปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น

ข้อค้นพบ

สิ่งที่ค้นพบจากการศึกษาเรื่องการรับรู้ของกลุ่มอุตสาหกรรมต่อการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากไม่ทราบว่ามีการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย และไม่มีความรู้เกี่ยวกับ NGR
2. จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รับรู้ว่ามีติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย จากพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นส่วนใหญ่
3. จากการศึกษาข้อมูลการรับรู้ หลังติดตั้ง NGR มีการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ดีขึ้น ค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพ ไฟฟ้าก่อนติดตั้ง NGR เท่ากับ 3.31 และค่าเฉลี่ยการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้าหลังติดตั้ง NGR เท่ากับ 3.54

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องการรับรู้ของกลุ่มอุตสาหกรรมต่อการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เนื่องจาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากไม่ทราบข้อมูลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับ NGR ทำให้ไม่เกิดการคาดหวัง (Expectation) เป็นผลทำให้ไม่เกิดการรับรู้ เพราะฉะนั้นจะต้องทำให้เกิดการคาดหวัง โดยการสื่อสารข้อมูลให้กับลูกค้า จากการศึกษาพบว่ามิ

ความต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากวารสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คิดเป็นร้อยละ 67.14 ของช่องทางที่ทำการศึกษาทั้งหมด ผู้ทำการศึกษายังขอเสนอแนะในเบื้องต้นให้แจ้งข้อมูลข่าวสารโดยการจัดส่งวารสารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้กับลูกค้าและให้ครอบคลุม ในระยะต่อไปอาจพัฒนาหรือประชาสัมพันธ์ให้ใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพสูงกว่า เช่น web site e-mail โทรศัพท์ วิทยุ หรือ ป้ายโฆษณา เป็นต้น ถึงแม้ว่า จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ก่อนและหลังติดตั้ง NGR มีการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีนัยสำคัญ แต่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังคงมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินโครงการในลักษณะที่เป็น การเสริมเพิ่มประสิทธิภาพต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อคุณภาพการบริการที่ดี ซึ่งเป็นจุดแข็ง (Strengths) ของธุรกิจบริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Customer Satisfaction) ทั้งยังจะช่วยลดจำนวนลูกค้าร้องเรียน (Customer Complains) เหล่านี้จัดเป็น ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Critical Success Factors, CSFs) ขององค์การ ตามทฤษฎีของ Blocher, Edward J. (2005) ที่กล่าวว่า สิ่งแรกที่ต้องพิจารณาถึงในการนำกลยุทธ์ไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติ (Implementing strategy) คือ การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Critical Success Factors, CSFs) ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดที่ระบุถึงความสำเร็จขององค์การ

2. การศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลจากพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนั้นจึงจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการอบรมให้ความรู้กับพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อสามารถชี้แจงและตอบข้อซักถามของลูกค้า โดยเฉพาะเมื่อมีการนำระบบหรืออุปกรณ์ใหม่ๆ มาใช้งาน ดังเช่น การติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย พนักงานของการไฟฟ้าอำเภอเขาย้อย จะต้องมีความรู้และเข้าใจ ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการติดตั้ง NGR เพื่อชี้แจงลูกค้าให้เกิดการรับรู้ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่แสดงถึงความมุ่งมั่นในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้า

3. การจัดทำโครงการหรือกิจกรรมใดๆ ควรพิจารณาเรื่องการประชาสัมพันธ์ เพราะการประชาสัมพันธ์เป็นการสื่อสารให้ผู้ที่เปิดรับข่าวสารได้รับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งจะสอดคล้องกับการวิจัยของจอร์ยา อรรถอนูชิต (2541) ที่พบว่า การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารด้านพลังงานและการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์พบว่า การเปิดรับข่าวสารด้านพลังงานจากสื่อวิทยุและเอกสารเผยแพร่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในอนาคต และการรับรู้ประโยชน์พลังงานแสงอาทิตย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในอนาคต

4. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้มีปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ เพราะข้อมูลที่ได้รับเกิดจากการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำให้ปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ เช่น ความรู้สึก ประสบการณ์ ทักษะ ทักษะ ทำให้ผลการศึกษาก่อนและหลังติดตั้ง NGR ไม่มีนัยสำคัญเท่าที่ควร จึงเสนอแนะให้

การศึกษาเพิ่มเติมตามที่คุณศึกษาได้แนะนำในข้อแนะนำในการศึกษารั้งต่อไป เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบความแตกต่างหรือความเหมือน เมื่อมีการควบคุมปัจจัยมากขึ้น

ข้อแนะนำในการศึกษารั้งต่อไป

การศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ก่อนและหลัง สำหรับการลงทุนใดๆ ควรจะต้องมีแผนแม่บทที่ชัดเจน ต้องกำหนดกลุ่มเป้าหมาย มีการแนะนำให้ความรู้ และการรวบรวมข้อมูลทางสถิติอย่างมีระบบเพื่อให้สามารถเปรียบเทียบ การรับรู้ที่เกิดขึ้นก่อนและหลัง ของการลงทุนนั้นๆ ได้ชัดเจนมากขึ้น และควรกำหนดช่วงเวลาในการศึกษาให้เหมาะสม

ข้อจำกัดในการศึกษา

1. จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางคน มีประสบการณ์ในการทำงาน ในเขตอำเภอเขาชัย ไม่ถึง 2 ปี ทำให้ข้อมูลการรับรู้ช่วงก่อนติดตั้ง NGR เกิดจากการคาดการณ์ ไม่ใช่เกิดจากการรับรู้ ซึ่งผู้ทำการศึกษาถือว่าข้อมูลชุดนี้บกพร่อง ทำให้ต้องเก็บข้อมูลเพิ่มเติม
2. เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และชัดเจนในปัญหาที่ศึกษา ผู้ศึกษาจำเป็นต้องสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งการเข้าถึงค่อนข้างยาก เนื่องจากทุกโรงงานมีระบบรักษาความปลอดภัย ทำให้ต้องใช้เวลามากสำหรับขั้นตอนการติดต่อและตรวจสอบ ก่อนพบตัวผู้ตอบแบบสอบถาม