

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก จำนวน 321 ราย จำแนกเป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 280 ราย ประกอบด้วยผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน จำนวน 101 ราย ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า 164 ราย และชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำนวน 15 ราย ส่วนกลุ่มที่ 2 เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 41 ราย ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าและพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า

จากผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 – 44 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย ประกอบอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท/ห้างร้านเอกชน รองลงมาเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

ด้านพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท และชำระค่าไฟฟ้าในอัตราประเภทที่อยู่อาศัย สำหรับวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน รองลงมาได้แก่ นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน โดยมีเหตุผลในการเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีการดังกล่าวคือ สะดวกและประหยัดเวลา นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดระยะเวลาตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า และมีความเห็นว่าบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าให้บริการได้เท่าเทียมกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า นิยมไปชำระค่าไฟฟ้ามากที่สุดในวันจันทร์ และในช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น.

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า

กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

1.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน ทั้ง 10 ด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน ตัวแทนเก็บเงินจัดเก็บค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ช่วยให้สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ตัวแทนเก็บเงินเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน ได้ทั่วถึงทุกบ้านที่รับผิดชอบ และตัวแทนเก็บเงินมาเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่เหมาะสม

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเก็บเงินมีการแสดงออกที่ดีมีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง ตัวแทนเก็บเงินใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย ตัวแทนเก็บเงินส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้องไม่สลับบ้าน หรือเป็นค่าไฟฟ้าเดือนล่าสุด ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย และเอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีข้อความอธิบายได้ถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม

ด้านความสามารถ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน ตัวแทนเก็บเงินมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว อาทิเช่น การรับชำระค่า การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น ตัวแทนเก็บเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ทุกประเด็นเป็นที่น่าพอใจ เช่น การคิดค่าไฟฟ้า อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น ตัวแทนเก็บเงินสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เพื่อให้เก็บเงินค่าไฟฟ้าดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และตัวแทนเก็บเงินสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่พอใจ

ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่

ตัวแทนเก็บเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า ตัวแทนเก็บเงินสนใจเอาใจใส่และกระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ ตัวแทนเก็บเงินให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจทุกครั้ง ตัวแทนเก็บเงินใช้ดุลยพินิจพิจารณาใคร่ครวญปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า และตัวแทนเก็บเงินยินดีรับฟังความคิดเห็นและเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่รู้สึกจุกจิก

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ ตัวแทนเก็บเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ตัวแทนเก็บเงินให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน ตัวแทนเก็บเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการบริการทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ

ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ และรับ-ทอนเงิน ได้อย่างถูกต้องสม่ำเสมอไว้วางใจได้ มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ ในวันที่ใกล้เคียงกัน ตัวแทนเก็บเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี และมีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านเป็นบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตัวแทนเก็บเงินจัดเตรียมเงินทอนไว้บริการอย่างเพียงพอ สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามต้องการ ตัวแทนเก็บเงินมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน ตัวแทนเก็บเงินมีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านอย่างรวดเร็ว เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า ก็สามารถติดต่อสอบถามตัวแทนเก็บเงินได้สะดวกรวดเร็ว และสามารถขอผ่อนผันชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ

ด้านความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ ตัวแทนเก็บเงินปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายใดอีก การชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนมีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มา

เก็บรวมกับค่าไฟฟ้า ทั้งมีมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เชื่อถือได้และปลอดภัย

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ กำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันเงินเดือนออก เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แฝนพับ เป็นต้น และมีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า หรืออัตราค่าไฟฟ้า

ด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามามากขึ้น ตัวแทนเก็บเงินพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามามากขึ้น ตัวแทนเก็บเงินรับฟังความคิดเห็นสำรวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าตามบ้านต่อไป ตัวแทนเก็บเงินไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านาน หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากทำให้เสียเวลา และตัวแทนเก็บเงินคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นสำคัญ

1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 10 ด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน การชำระเงินค่าไฟฟ้ากระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน การจัดเคาน์เตอร์ชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างเป็นสัดส่วน โดยมีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น สำนักงานการไฟฟ้าตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และเวลาเปิด-ปิดทำการเพื่อให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้ามีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยจัดอยู่ใน

ระดับมาก ได้แก่ เสียงตามสายที่เรียกหมายเลขคิวที่ให้บริการ มีความสุภาพ ชัดเจน สามารถได้ยินอย่างทั่วถึง ส่วนข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย เอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารของสำนักงานการไฟฟ้า มีข้อความอธิบายได้ถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม หมายเลขช่องชำระเงินและบัตรคิวมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย และพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจง่าย รวมทั้งมีการแสดงออกที่ดี และให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าอยู่เสมอ

ด้านความสามารถ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การรับชำระค่า การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น พนักงานรับชำระเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว และพนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาในการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ทุกประเด็น เป็นที่น่าพอใจ เช่น การคิดค่าไฟฟ้า อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น

ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า พนักงานรับชำระเงินให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง พนักงานรับชำระเงินใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า และพนักงานรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเสมอ

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ อุดมและรับผิดชอบ พนักงานรับชำระเงินให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ และพนักงานรับชำระเงินมีความรอบรู้ และรู้จริงเกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงิน ได้ถูกต้องสม่ำเสมอไว้วางใจได้ มีหลักฐานในการรับชำระเงินที่ถูกต้อง ชัดเจน ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี และการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวัน ที่ใกล้เคียงกัน

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามต้องการ และพนักงานรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว

ด้านความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ สำนักงานการ ไฟฟ้าตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย การชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการ ไฟฟ้ามีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า พนักงานรับชำระเงินปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดอีก รวมทั้งมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินค่า ไฟฟ้ามีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันเงินเดือนออก เป็นต้น และการใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้

ด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น มีกล่องรับความคิดเห็นสำรวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าต่อไป และพนักงานรับชำระเงินพยายามเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์ เซอร์วิส

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส ทั้ง 10 ด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ จุดบริการรับชำระเงินตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง จุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนมากให้เลือกใช้บริการ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน จุดบริการรับชำระเงินมีสถานที่กว้างขวาง สะดวกสบาย และเป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดการเคาน์เตอร์ชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบช่วยให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น เวลาเปิด-ปิดให้บริการของจุดบริการรับชำระเงินมีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ และการชำระเงินค่าไฟฟ้ากระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความชัดเจนสังเกตเห็นได้โดยง่าย พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีการแสดงออกที่ดี ให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าอยู่เสมอ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย เอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความอธิบายอย่างถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม

ด้านความสามารถ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า รวมทั้งพนักงานจุดบริการรับชำระเงินยินดีรับฟังความคิดเห็น และเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่รู้จัก

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินให้บริการรับชำระเงินเป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงานจุดบริการรับชำระ

เงินมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ

ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบรับ-ทอนเงินได้ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอไว้วางใจได้ มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น อีกทั้งมีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้องทุกครั้ง

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงาน จึงทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการรับชำระเงิน ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

ด้านความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใด ๆ อีก จุดบริการรับชำระเงินตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกความปลอดภัยตลอดเวลาในบริเวณจุดบริการรับชำระเงินและที่จอดรถ การชำระค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงินมีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า จุดบริการรับชำระเงินมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าเสมอ

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันที่เงินเดือนออก เป็นต้น และการใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้

ด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อัตราธรรมเนียมค่าบริการไม่สูงเกินไป เป็นธรรมยอมรับได้ คือครั้งละ 10 บาท ต่อใบแจ้งหนี้ 1 ใบ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินค่านึงถึงความเร่งรีบของผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นสิ่งสำคัญ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน ไม่พูดคุยกันหรือคุยโทรศัพท์ในขณะที่ให้บริการ เนื่องจากทำให้เสียเวลา และมีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น

กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้ง 10 ด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคารรวมทั้งชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ที่อยู่หรือสถานที่ส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความสะดวก วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน ยื่นคำร้องขอใช้บริการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้ที่สำนักงานการไฟฟ้าและที่ธนาคาร จำนวนพนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการมีเพียงพอและบริการได้รวดเร็ว และธนาคารที่ให้บริการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ

การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ ข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน มีความชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจได้ง่าย เอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีความชัดเจนเข้าใจง่าย การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือน และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับอัตราค่าไฟฟ้าและการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ด้านความสามารถ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าชี้แจงขั้นตอนการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย พนักงานการไฟฟ้ามีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร พนักงานการไฟฟ้าสามารถชี้แจงปัญหาเกี่ยวกับการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก

ธนาคารได้อย่างชัดเจน และพนักงานการไฟฟ้าดำเนินการนำค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างถูกต้องตามที่แจ้งขอใช้บริการไว้

ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าใช้ดุลยพินิจ พิจารณาไตร่ตรองปัญหาในการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า พนักงานการไฟฟ้ายินดีรับฟังความคิดเห็นและเก็บถนอมอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่จู้จี้จุกจิก พนักงานการไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้ใช้ไฟฟ้า พนักงานการไฟฟ้าให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง และพนักงานการไฟฟ้าสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้ง มีการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างสม่ำเสมอในช่วงวันที่ใกล้เคียงกันทุกเดือน พนักงานการไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า การโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นระบบที่ทันสมัย และเป็นที่รู้จักนิยมใช้กันอย่างกว้างขวาง และพนักงานการไฟฟ้ามีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่

ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวัน ที่ใกล้เคียงกัน มีหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้องชัดเจน ส่งให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน มีการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้ถูกต้องสม่ำเสมอตามที่ใช้จริง มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง และพนักงานการไฟฟ้าเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดีไว้วางใจได้

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เมื่อกรอกคำร้องขอใช้บริการแล้ว การไฟฟ้าและธนาคารจะดำเนินการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีในเดือนถัดไปจากเดือนที่ยื่นคำร้อง เมื่อมีปัญหาการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารสามารถสอบถามพนักงานการไฟฟ้าหรือพนักงานธนาคารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรวดเร็ว เช่น นำเงินคืนเข้าบัญชีเมื่อมีการหักบัญชีผิดพลาด เป็นต้น

ด้านความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ได้แก่ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากทุกครั้ง ตรงกับที่ระบุในใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยไม่มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการหักบัญชี มีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี การโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นระบบที่มีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า และพนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่นใด

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ถึงเงื่อนไขและขั้นตอนในการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบ ถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น และมีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการ โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรืออัตราค่าไฟฟ้า

ด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระยะเวลาการแจ้งค่าไฟฟ้าถึงวันที่หักบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม สามารถจัดเตรียมเงินเข้าบัญชีได้ตามที่แจ้งไว้ มีการแจ้งข้อขัดข้องในกรณีหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่ได้ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ความเหมาะสมของวันที่หักบัญชีเงินฝากในแต่ละเดือน และความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแต่ละครั้ง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเพิ่มวิธีการหรือช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าควรเพิ่มวิธีการหรือช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร รองลงมาเห็นว่า ควรใช้บัตรเดบิตเงินลักษณะเดียวกับการ์ดโฟนหรือบัตรโทรศัพท์ ส่วนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในแต่ละวิธี สรุปได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตาม

บ้าน มีความเห็นว่า ควรปรับปรุงคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนที่ออกจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน โดยเพิ่มชั่วโมงทำการมากขึ้น เช่น ช่วงเช้าก่อนออกจากบ้าน หรือตอนเย็นหลังเลิกงาน เป็นต้น รองลงมาเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนวันทำการมากขึ้น เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดต่าง ๆ และเห็นว่าควรปรับปรุงการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าให้มีความสะดวกและปลอดภัยยิ่งขึ้น

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยเพิ่มจำนวนช่องชำระเงินให้มากขึ้นและเปิดบริการทุกช่องเสมอ รองลงมาเห็นว่าควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ โดยการติดตั้งป้ายจราจร ติดเส้นช่องจอดให้ชัดเจน มีช่องจอดที่เพียงพอ และแยกพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นส่วนไม่ปะปนกัน และเห็นว่าควรเพิ่มจำนวนวันทำการมากขึ้น เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดต่าง ๆ

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยเพิ่มจำนวนช่องชำระเงินมากขึ้นและเปิดบริการทุกช่องเสมอ รองลงมาเห็นว่าควรจัดช่องชำระเงินพิเศษสำหรับผู้ที่จะชำระเงินหลายใบแจ้งหนี้ (มากกว่า 3 ใบขึ้นไป) และควรติดตั้งป้ายขอความร่วมมือจากผู้ใช้ไฟฟ้าให้จัดเตรียมธนบัตรและเหรียญต่าง ๆ ให้พอดีกับค่าไฟฟ้า เพื่อให้สะดวกรวดเร็วไม่ต้องทอนเงิน

กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยปรับปรุงการแจ้งค่าไฟฟ้าก่อนหักผ่านบัญชีให้เร็วขึ้น รองลงมาเห็นว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าให้มากขึ้น และควรลดค่าธรรมเนียมในการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept) และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept) ของ คีร์วรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน และชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าที่สามารถกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน สะท้อนให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าที่กระทำได้โดยง่าย ตรงไปตรงมา และไม่ซับซ้อน เนื่องจากเป็นวิธีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเข้าใจวิธีการได้ง่าย และมีความสะดวกรวดเร็ว ดังนั้น การให้ตัวแทนเก็บเงินออกไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน และการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าที่กระทำได้โดยง่ายนั้น จึงเป็นวิธีการเข้าถึงลูกค้าที่สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้านั่นเอง ในขณะที่ผู้ที่ชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจในระดับมากที่จุดบริการรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทางและมีจำนวนมากให้เลือกใช้บริการ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้ไฟฟ้ามีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติมากขึ้นและมีความเร่งรีบด้วยนั้น ได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้า โดยหันมาใช้บริการที่จุดบริการรับชำระเงินมากขึ้น ดังนั้น การมีจุดบริการรับชำระเงินที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เดินทางไปมาได้โดยสะดวกรวดเร็ว อีกทั้งมีหลายแห่งให้เลือกใช้บริการอย่างเพียงพอ นั้น ย่อมเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ส่วนผู้ที่ชำระโดยวิธี โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคาร รวมทั้งชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ที่อยู่ หรือสถานที่จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าตลอดจนใบเสร็จรับเงิน ไปให้ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ต้องการพลาดโอกาสรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการชำระไฟฟ้าในแต่ละเดือน จากผลการศึกษาในด้านนี้ พบว่ามีความสอดคล้องกับการศึกษาของ ดำรงค์ศักดิ์ ดันรัตนกุล (2537) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ โดยดำรงศักดิ์ได้ศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากการอำนวยความสะดวก ที่พนักงานหรือตัวแทน ไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าที่บ้าน ความรวดเร็วของการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า และการอำนวยความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางธนาคาร แม้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม

ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการที่ตัวแทนเก็บเงินมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท และให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง ซึ่งการแสดงออกดังกล่าวนี้นอกจากส่งผลดีโดยตรงต่อตัวแทนเก็บเงินแล้วยังส่งผลดีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วย นับว่าเป็นสิ่งที่ควรธำรงรักษาและปฏิบัติเป็นอย่างยิ่งต่อไป สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า มีความพึงพอใจในระดับมากต่อเสียงตามสายที่ใช้เรียกหมายเลขคิวให้บริการ ที่มีความสุภาพ

ชัดเจนและได้ยินอย่างทั่วถึง เนื่องจากการชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในแต่ละครั้งนั้น มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก และขณะที่รอรับบริการนั้นก็มักพูดคุยกัน ทำให้ไม่ได้ยินเสียงเรียกหมายเลขคิวของตน ดังนั้นการมีเสียงตามสายซึ่งมีน้ำเสียงที่นุ่มนวล สุภาพ และชัดเจนนั้น ย่อมช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถได้ยินอย่างชัดเจน และช่วยให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็วขึ้น ผลการศึกษาในด้านนี้ พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ คำรงค์ศักดิ์ ตันนุราชกุล (2537) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อกิริยาและวาจาสุภาพของพนักงานที่ให้บริการ ส่วนผู้ที่ชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการมีป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงินที่ชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นจุดบริการรับชำระเงินได้ง่ายขึ้น ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจได้ง่าย

ด้านความสามารถ (Competence) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการที่ตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน พนักงานรับชำระเงินของสำนักงานการไฟฟ้า และพนักงานจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ซึ่งความสามารถดังกล่าวยอมทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าไฟฟ้ามากขึ้น อีกทั้งเป็นการแบ่งเบาภาระในการจัดเก็บค่าไฟฟ้าให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เป็นอย่างดี ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารก็มีความพึงพอใจในระดับมาก ที่พนักงานการไฟฟ้าสามารถชี้แจงขั้นตอนการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งความสามารถดังกล่าวนี้จะช่วยลดปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้า ให้กับการไฟฟ้าได้อีกทางหนึ่งด้วย

ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ที่ตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน พนักงานรับชำระเงินของสำนักงานการไฟฟ้า และพนักงานที่จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้มาชำระค่าไฟฟ้า ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารก็มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการที่พนักงานการไฟฟ้าใช้ดุลยพินิจ พิจารณาไต่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดีให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการที่ตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน พนักงานรับชำระเงินของสำนักงานการไฟฟ้า และพนักงานจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความซื่อสัตย์ อดทน รับผิดชอบ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ เป็นที่น่าเชื่อถือของผู้มาใช้บริการ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารก็มีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ล่วงหน้า

ก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้ง ซึ่งผู้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ก่อนเสมอ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พัฒนาปรับปรุงดีขึ้น ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ มีความพึงพอใจมากต่อคุณภาพการบริการดังกล่าว

ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการที่ตัวแทนเก็บเงิน และพนักงานรับชำระเงินของสำนักงานการไฟฟ้า มีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบรับ-ทอนเงินได้อย่างถูกต้องสม่ำเสมอ ขณะเดียวกันพนักงานที่จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสก็เก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดีด้วย ซึ่งคุณภาพการบริการดังกล่าวนี้ย่อมส่งเสริมและสร้างความไว้วางใจต่อบริการให้กับผู้ใช้ไฟฟ้ามายิ่งขึ้น

ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่า มีสาเหตุมาจากการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะในวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. ไปจนถึง 14.00 น. ที่มีผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าค่อนข้างหนาแน่น ขณะที่ในสายตาของผู้ตอบแบบสอบถามก็เห็นว่าระบบคิวให้บริการของการไฟฟ้าไม่ทันสมัย จำนวนพนักงานรับชำระเงินมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน บางช่วงไม่เปิดบริการทุกเคาน์เตอร์ กอปรกับช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการจำนวนมากเช่นนั้นก็ทำให้ไม่มีที่นั่งรอ ส่วนผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าวจนถึงผู้ที่ต้องการขอผ่อนผันชำระค่าไฟฟ้าก็ย่อมไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วอย่างที่ไปด้วย ส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งต่างก็มีความเร่งรีบนั้นไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว จึงเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีทำให้ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองลูกค้ามากนัก

ด้านความปลอดภัย (Security) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยไม่มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ ส่วนพนักงานที่ใช้บริการรับชำระเงินก็ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใด ๆ อีก จึงกล่าวได้ว่า การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิกานับได้ว่ามีคุณภาพมากในด้านความปลอดภัย

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า บางส่วนเห็นว่ากำหนดระยะเวลาชำระเงินที่ระบุในใบแจ้งค่าไฟฟ้า คือ ภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้านั้น ไม่เหมาะสมนักสังเกตได้จากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามอาจได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าล่าช้า จึงส่งผลให้กำหนดระยะเวลาการชำระสั้นลงนั่นเอง ระดับความพึงพอใจดังกล่าว

นี้ย่อมแสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อกำหนดระยะเวลาชำระเงินที่ระบุในใบแจ้งค่าไฟฟ้า อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้พบว่า ได้ผลใกล้เคียงกับผลการศึกษาของ กมลชนก วิชัยสืบ (2542) ที่ศึกษาความต้องการต่อการบริการ ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และสวนอุตสาหกรรมศรีอโศกพัฒนา จังหวัดลำพูน โดยการศึกษาของกมลชนก พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าก่อนกำหนดชำระเงิน 15 วัน และส่วนใหญ่ต้องการให้มีการกำหนดให้มีการชำระเงินอยู่ในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือน นอกจากนี้แล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนใหญ่นั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนถึงการแจ้งเตือนในเรื่องต่าง ๆ ของการไฟฟ้า ซึ่งความพึงพอใจในระดับดังกล่าวมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามผลการศึกษาในส่วนนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ดำรงค์ศักดิ์ ดันรัตนกุล (2537) ที่พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้า และการดำเนินการให้บริการต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการด้านนี้ ที่มีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธีให้เลือกใช้ตามความต้องการ อีกทั้งอัตราธรรมเนียมค่าบริการก็ไม่สูงเกินไปสามารถยอมรับได้ ขณะเดียวกันก็มีระยะเวลาการแจ้งค่าไฟฟ้าถึงวันที่หักบัญชีเงินฝากที่มีความเหมาะสม ดังนั้นผู้ใช้ไฟฟ้าในส่วนนี้ก็สามารถจัดเตรียมเงินเข้าบัญชีได้ทันตามกำหนดที่แจ้งไว้

อย่างไรก็ดี นอกเหนือจากการอภิปรายแล้วข้างต้น ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในรายละเอียดปลีกย่อยแต่ละด้านทั้ง 10 ด้านนั้นพบว่า ได้ผลสอดคล้องกับการศึกษาของ พูลศิริ ธรรมสโรช (2537) ดำรงค์ศักดิ์ ดันรัตนกุล (2537) และกมลชนก วิชัยสืบ (2542) ในหลาย ๆ ด้าน จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากและระดับปานกลางต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยภาพรวมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

สรุปได้ว่า การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้แก่ การชำระกับตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า ชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส และโดยวิธี โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นไปตาม “นโยบายคุณภาพ” ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ (2545) กำหนดไว้

โดยมุ่งมั่นพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจในสินค้าและบริการมากที่สุด มีการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. พ.ศ. 2543 โดยพนักงานทราบ เข้าใจ และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากมีการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง มีการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพ ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9002 อย่างสม่ำเสมอ มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า เพื่อเป็นทางเลือกที่หลากหลายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า โดยให้สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น กอปรกับผู้บริหารระดับสูงได้ยึดมั่นสนับสนุนภารกิจของพนักงานการไฟฟ้าทุกคนอย่างแน่วแน่เสมอมา ดังเห็นได้จากกรณีวิสัยทัศน์และแนวคิดในการบริหารจัดการและพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มุ่งให้พนักงานทุกคนตระหนักถึงการให้บริการที่ลูกค้าพึงพอใจ

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้านบ่อยครั้งที่สุด โดยมีเหตุผลว่าเป็นวิธีที่สะดวกและประหยัดเวลา
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมไปชำระค่าไฟฟ้ามากที่สุดในวันจันทร์ และในช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น.
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าให้บริการในระดับที่เท่าเทียมกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน และผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระโดยวิธี โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน
5. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

6. ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถ และความมีน้ำใจ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการการชำระเงินค่าไฟฟ้าในแต่ละวิธีดังนี้

กลุ่มที่ 1 การชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

1.1 วิธีชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน

จากการศึกษาพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่นิยมใช้วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้านบ่อยครั้งที่สุด เนื่องจากวิธีดังกล่าวเป็นวิธีที่สะดวกและประหยัดเวลา และถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากก็ตาม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน ให้มีคุณภาพมากขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด อาทิเช่น

- จัดให้มีการประชุมอบรมให้ความรู้ด้านบริการแก่ตัวแทนเก็บเงินอย่างสม่ำเสมอ เช่น ปีละ 1 หรือ 2 ครั้ง เป็นต้น

- แนะนำให้ตัวแทนเก็บเงินทำการสำรวจ และเก็บข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้า เฉพาะในส่วนที่ตัวแทนรับผิดชอบ เช่น เวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่บ้านและพร้อมที่จะชำระเงิน หรือหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อความสะดวกในการนัดให้ไปเก็บเงินค่าไฟฟ้า

- ให้ตัวแทนเก็บเงินสามารถนำเครื่องรูดบัตรเครดิตไปรับชำระค่าไฟฟ้าตามบ้านได้ เพื่อลดปัญหาด้านความพร้อมทางด้านการเงินของผู้ใช้ไฟ และช่วยให้ตัวแทนเก็บเงินสามารถเก็บเงินค่าไฟฟ้าได้เพิ่มมากขึ้น ผลตอบแทนจากการเก็บเงินค่าไฟฟ้างี้จะได้เพิ่มขึ้นด้วย

1.2 วิธีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า

จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในระดับปานกลาง ในด้านการตอบสนองลูกค้า และ

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ควรปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

- ควรเสริมจำนวนพนักงานรับชำระเงินให้มากขึ้นในช่วงวันและเวลาที่มีผู้มาใช้บริการชำระเงินมาก เพื่อให้บริการรับชำระเงินและตอบข้อซักถามแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว
- ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานรับชำระเงินเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ สามารถแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้ไฟฟ้า และมีการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสมกับการให้บริการ รวมถึงมีการทดสอบประเมินผลและให้รางวัลพนักงานที่มีการบริการเป็นเลิศ เพื่อจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- ควรปรับปรุงเครื่องจักรระบบคิวให้ทันสมัยกว่าระบบที่ใช้ในปัจจุบัน ที่มีมีการแยกคิวของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าเพียงมิเตอร์เดียวกับหลายมิเตอร์ เพื่อให้บริการได้เร็วขึ้น

1.3 วิธีชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นในด้านความสามารถ และความมีน้ำใจ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดส่งเอกสารความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับไฟฟ้า เช่น อัตราค่าไฟฟ้า วิธีการคิดเงินค่าไฟฟ้า และวิธีการชำระค่าไฟฟ้า ให้พนักงานรับชำระเงินของเคาน์เตอร์เซอร์วิสได้ศึกษา เพื่อตอบข้อซักถามแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเมืองต้นได้ นอกจากนี้แล้วในส่วนของตัวเองแทนจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส ควรพัฒนาให้พนักงานรับชำระเงินให้มีความสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำและมีน้ำใจให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการอย่างเต็มใจทุกครั้ง ด้วยการฝึกอบรมหรือมีสิ่งจูงใจต่าง ๆ เป็นต้น

กลุ่มที่ 2 การชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

สำหรับการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ควรมีการปรับปรุงการบริการ โดยควรมีการประสานงานระหว่างการไฟฟ้าและธนาคารที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ระบุไว้ เพื่อจะได้มีการดำเนินการโอนค่าไฟฟ้าหักบัญชีเงินฝากตามที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอได้เร็วขึ้น และการประสานงานเพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาพร้อมกันได้อย่างรวดเร็วขึ้น

นอกจากข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในแต่ละวิธีดังที่ได้กล่าวแล้วข้างต้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีการตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า (มิเตอร์) อย่างสม่ำเสมอ และแจ้งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบผลการตรวจสอบทุกครั้ง อีกทั้งควรเน้นในด้านการประชาสัมพันธ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงการบริการด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้า ที่จะมีผลกระทบต่อผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างทั่วถึงผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น