

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายต่อการใช้บริการการชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.20 และเพศชาย ร้อยละ 39.80 เป็นผู้มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 60.80 รองลงมา มีอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 26.95 และอายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 26.70 จบศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 58.44 รองลงมา จบการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 14.36 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ร้อยละ 10.58 ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 35.26 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 23.43 และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ ร้อยละ 19.40 ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 36.02 รองลงมา รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 21.66 และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 20.91 มีค่าไฟฟ้าของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 301-600 บาท มากที่สุด ร้อยละ 33.50 รองลงมา ค่าไฟฟ้าต่อเดือนน้อยกว่า 300 บาท ร้อยละ 31.23 และมีค่าไฟฟ้าต่อเดือนระหว่าง 601-900 บาท ร้อยละ 11.59 และเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยมากที่สุด ร้อยละ 88.41 และเป็นกิจการขนาดเล็ก ร้อยละ 11.59

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.04 รองลงมา ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.38 และ ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 17.09 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.96 รองลงมา ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 39.13 และชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.22

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้บริการมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด ร้อยละ 76.92 รองลงมา ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง ร้อยละ 9.12 และชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 8.55 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด ร้อยละ 73.91 รองลงมา ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 19.57 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 6.52 ตามลำดับ

สำหรับเหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 59.26 รองลงมา ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ร้อยละ 41.48 และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 40.37 ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการมากที่สุด ร้อยละ 70.59 รองลงมา ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ร้อยละ 67.65 และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากประหยัดเวลา มากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 60.00 และมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 56.67 ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจากวิธีการนำเช็ถือและประหยัดเวลามากที่สุด ร้อยละ 88.89 รองลงมา ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน ร้อยละ 55.56 และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 44.44 ตามลำดับ

เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกชำระโดยวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลางของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากประหยัดเวลา มากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมา ใกล้เคียงที่ทำงานและที่พักอาศัย ร้อยละ 59.38 และมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 43.75 ตามลำดับ

เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยเนื่องจากวิธีการนำเช็ถือ ร้อยละ 100.00 รองลงมา ประหยัดเวลา ร้อยละ 89.47 และ ความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 52.63 ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจาก ความ

รวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 66.67 รองลงมา มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ และใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 33.33

เมื่อพิจารณาวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านวิธีการชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด โดยจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

- จำแนกตามเพศ พบว่า วิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน และชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเลือกใช้มากกว่าเพศชาย ส่วนวิธีการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขียงรายและส่วนกลาง และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเลือกใช้มากกว่าเพศหญิง

- จำแนกตามอายุ พบว่า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านตัวแทนเก็บเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปี เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 26.64 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 38.46 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขียงรายและส่วนกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-35 ปี เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 46.88 และวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และ อายุ 25-35 ปี เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 27.27

- จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านตัวแทนเก็บเงิน มากที่สุด ร้อยละ 55.92 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 82.05 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขียงรายและส่วนกลาง ร้อยละ 50.00 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ร้อยละ 63.64 ตามลำดับ

- จำแนกตามอาชีพ พบว่า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านตัวแทนเก็บเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 35.86 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 35.90 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขียงรายและส่วนกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 40.63 และวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระผ่านจุดบริการ

เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 50.00

- จำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน พบว่า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านตัวแทนเก็บเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ช่วง 10,001-20,000 บาท เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 34.21 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ช่วงรายได้ 20,001-30,000 บาท เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 35.90 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ช่วง 10,001-20,000 บาท เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 46.88 และวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ช่วง 10,001-20,000 บาท เลือกใช้มากที่สุด ร้อยละ 54.55

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

2.1 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 4 วิธีในการชำระค่าไฟฟ้าอยู่ระดับความคาดหวังมาก ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละวิธีได้ดังนี้

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ในภาพรวมมีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) เป็นวิธีการชำระเงินอันดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยรวมของระดับความความคาดหวัง มากที่สุด ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความปลอดภัย รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า และ ความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง รองลงมา คือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย ตามลำดับ

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวมมีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90) ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้ำ รองลงมาคือ ความไว้วางใจ การติดต่อสื่อสารและ ความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน รองลงมาคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้บริการ และขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว ตามลำดับ

กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ในภาพรวม อยู่ในมีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้ำ ความปลอดภัยในการชำระค่าไฟฟ้า และ ความปลอดภัย ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้ำที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ตามลำดับ

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส ในภาพรวมมีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การเข้าใจและรู้จักลูกค้ำ รองลงมา คือ ความไว้วางใจ และการเข้าถึงลูกค้ำ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ำ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ การคิดค่าธรรมเนียมเหมาะสมเป็นธรรมยอมรับได้ รองลงมา คือ มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ และ พนักงานจุดรับบริการมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ตามลำดับ

2.2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของวิธีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ส่วน วิธีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน วิธีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และ วิธีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส มีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง ซึ่งเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละวิธีได้ดังนี้

กรณีชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ในภาพรวมมีระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3:60) ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความปลอดภัย การติดต่อสื่อสาร และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย ตามลำดับ

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวมมีระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.43) ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้า รองลงมาคือ ความปลอดภัย และการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้บริการ และสามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการ ได้ที่สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร ตามลำดับ

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์ เซอวิส ในภาพรวมมีระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก คือ ความปลอดภัย และความไว้วางใจ รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ และการเข้าถึงลูกค้า ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ พนักงานจุดรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง รองลงมา คือ จุดรับบริการตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ มีจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยด้านความไว้วางใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ และ พนักงานจุดรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า และ มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ตามลำดับ

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ในภาพรวมมีระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร และ ความ

ไว้วางใจ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนรองลงมา คือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ตามลำดับ

2.3 ข้อมูลเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

2.3.1 กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน

ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ โดยค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากอันดับแรก คือ การเข้าถึงลูกค้า ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากอันดับแรก คือ การเข้าถึงลูกค้า เช่นกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ตามลำดับ

2.3.2 กรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ โดยค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากอันดับแรก คือ การเข้าถึงลูกค้า ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากอันดับแรก คือ การเข้าถึงลูกค้า เช่นกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านความไว้วางใจ มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อยังปัจจัยด้านความไว้วางใจ มากที่สุด รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ

2.3.3 กรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง

ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลางมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ โดยค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากอันดับแรก คือ ความปลอดภัย ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากอันดับแรก คือ ความปลอดภัย เช่นกัน เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึง

พอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ และความปลอดภัย ตามลำดับ

2.3.4 กรณีชำระผ่านจุดบริการ

ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ โดยค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากอันดับแรก คือ ความไว้วางใจ ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากอันดับแรก คือ ความปลอดภัย เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ การเข้าถึงลูกค้า และ ความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านความปลอดภัย แสดงว่า ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความปลอดภัยในการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น

ส่วนที่ 3 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

3.1 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

3.1.1 กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ามากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ความปลอดภัย และการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้า

มากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือการติดต่อสื่อสาร และความปลอดภัย ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ตามลำดับ

3.1.2 กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ำมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ความไว้วางใจ และการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย และธนาคารที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง รองลงมาคือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน และการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือนตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ำมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ความปลอดภัย และการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย รองลงมาคือ พนักงานการไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า และพนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและอัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีแต่ละครั้งมีความเหมาะสม ตามลำดับ

3.1.3 กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

เชียงรายและส่วนกลาง

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

เชียงรายและส่วนกลาง กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ภาพรวมในระดับ

มาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความมีน้ำใจมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน พนักงานสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการรับชำระเงินได้อย่างคล่องแคล่วและแม่นยำ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ พนักงานมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามความต้องการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง

3.1.4 กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ การเข้าถึงลูกค้า ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ รองลงมาคือ พนักงานจุดรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า และจุดบริการรับชำระเงินมีการเปิดบริการ

รับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม และจุดบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน ภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ และความปลอดภัย ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน รองลงมาคือ การสื่อสารจากพนักงานจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย พนักงานจุดบริการมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ พนักงานจุดรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้จ่ายไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

3.2.1 กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน ภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูก้ามากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร ความไว้วางใจและความปลอดภัย ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน ภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูก้ามากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และความปลอดภัย ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ วิธีการ

จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ

3.2.2 กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ำมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ความปลอดภัย และการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย และพนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่นใด ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ำมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และ ความปลอดภัย ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้บริการและแบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน สามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการ ได้ที่สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือน พนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ตามลำดับ

3.2.3 กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

จังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อการชำระ

เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ และการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือและพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ และความสามารถ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ รองลงมาคือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พนักงานสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการรับชำระเงินได้อย่างคล่องแคล่วและแม่นยำ ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย และระบบการจัดคิวให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน และง่ายต่อการใช้บริการ ตามลำดับ

3.2.4 กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ การเข้าถึงลูกค้า ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ พนักงานจุดรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง รองลงมาคือ พนักงานจุดบริการมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และจุดบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวกต่อ

การให้บริการ ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ และมีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจและความมีน้ำใจมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก รองลงมาคือ ความปลอดภัย และการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงิน เคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม รองลงมาคือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน พนักงานจุดบริการมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ พนักงานจุดบริการมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานจุดบริการมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า พนักงานจุดรับบริการมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า พนักงานจุดรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง และการคิดค่าธรรมเนียมเหมาะสม เป็นธรรมยอมรับได้ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

1) ปัญหา

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย พบว่า ขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 40.07 มากที่สุด รองลงมา มีปัญหาวันและเวลาให้บริการไม่ตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 36.09 และตัวแทนเก็บเงินให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 26.16 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการขนาดเล็ก พบว่า มีปัญหาตัวแทนเก็บเงินให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 57.50 มากที่สุด รองลงมา คือ ความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 50.00 และความไม่ถูกต้องของการบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 47.50 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย พบว่า มีปัญหาการ โฆษณาไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ

ละ 71.67 มากที่สุด รองลงมา คือ อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม และความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 และมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 58.33 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการขนาดเล็ก พบว่า มีปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 มากที่สุด รองลงมา คือ มีปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก และมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.44 และการโฆษณาไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 88.89 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย พบว่า มีปัญหาความล่าช้าของบริการ คิดเป็นร้อยละ 60.66 มากที่สุด รองลงมา คือ ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 55.74 และมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 52.46 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการขนาดเล็ก พบว่า มีปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.71 มากที่สุด รองลงมา คือ มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 และความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 57.14 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น เทนเซ็นต์เซอวิส เป็นต้น ของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย พบว่า มีปัญหาด้านขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.70 มากที่สุด รองลงมา คือ จุดรับบริการมีสถานที่ไม่กว้างขวางทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 63.64 และพนักงานจุดรับบริการอหยาศัยไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 54.55 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการขนาดเล็ก พบว่า มีปัญหาด้านจุดรับบริการมีสถานที่ไม่กว้างขวางทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 มากที่สุด รองลงมา พนักงานจุดบริการไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 80.00 และมีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ พนักงานจุดรับบริการอหยาศัยไม่ดี การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 60.00 ตามลำดับ

2) ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย ต่อกรณีชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า พบว่า ควรกำหนดเวลาเก็บค่าไฟฟ้าให้ตรงกันทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.92 มากที่สุด รองลงมาคือ ควรจัดให้ตัวแทนมีการบริการลูกค้าอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 9.93 และ ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.30 ตามลำดับ

ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็ก ต่อกรณีชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า พบว่า ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงสิ้นเดือนและควรตรงกับวันเสาร์-อาทิตย์ ควรมีการปรับปรุงการส่งใบเสร็จค่าไฟฟ้าไปที่บ้านให้ครบถ้วนและถูกต้องและควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 20.00 มากที่สุด รองลงมาคือ ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงต้นเดือนหรือระบุนวันเวลาที่เก็บเงินให้ชัดเจนและควรกำหนดเวลาเก็บค่าไฟฟ้าให้ตรงกันทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ควรจัดให้ตัวแทนมีการบริการลูกค้าอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย ต่อกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 23.33 มากที่สุด รองลงมาคือ ควรปรับปรุงที่จอดรถยนต์ให้กว้างขวางมากขึ้นและมีร่มเงา คิดเป็นร้อยละ 18.33 และควรมีการแจ้งใบเสร็จชำระเงินชัดเจนถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 13.33 ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็ก ต่อกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารพบว่า ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีระบบมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33.33 มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานบริการรวดเร็วขึ้นและควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 22.22 และควรปรับปรุงที่จอดรถยนต์ให้กว้างขวางมากขึ้นและมีร่มเงา และไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย ต่อกรณีการชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง พบว่า ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 31.15 รองลงมา ควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 22.95 และควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้เร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 18.03 ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็ก ต่อกรณีการชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง พบว่า ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีระบบมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมา ควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 57.14 และควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้เร็วขึ้น และควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 42.86 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย ต่อกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น พบว่า ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 27.27 มากที่สุด รองลงมา ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 24.24 และ ควรมีใบเสร็จรับเงินที่

ชัดเจนและมีข้อมูลถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 21.21 ตามลำดับ ส่วนข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็ก ต่อกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่น อีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น พบว่า ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 60.00 มากที่สุด รองลงมา คือ ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม และมีใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจน ข้อมูลถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย อภิปรายผลการศึกษาดังนี้

วิธีชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินเป็นวิธีการที่ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กเลือกใช้มากที่สุด โดยให้เหตุผล เนื่องจากขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 4 วิธีในการชำระค่าไฟฟ้าอยู่ระดับความคาดหวังมาก โดยมีความคาดหวังต่อการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงรายและส่วนกลางเป็นวิธีแรก โดยมีระดับความคาดหวังในระดับมาก ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ความปลอดภัย รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมากที่สุด คือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง รองลงมา คือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาของเกรียงไกร นันทวัน (2545) พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจ ต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ในระดับปานกลาง ทั้งความพึงพอใจรวม ความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบไฟฟ้า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งการศึกษาของดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล (2537) พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าแต่ละวิธีจากการศึกษาครั้งนี้ เรียงลำดับได้ดังนี้ การชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

การชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลางเป็นวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเป็นอันดับแรก โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้าน การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า และความปลอดภัย ในระดับมาก ส่วนด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในระดับปานกลาง

ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ความปลอดภัย การติดต่อสื่อสาร และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านความปลอดภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย ตามลำดับ

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวมมีระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และความปลอดภัย ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมากทุกด้าน

ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้า รองลงมาคือ ความปลอดภัย และการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้ขอบริการ และสามารถยื่นคำร้องขอใช้ บริการ ได้ที่สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร ตามลำดับ

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ในภาพรวมมีระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้าน ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า การเข้าถึงลูกค้า และการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนความมีน้ำใจ ความไว้วางใจ และความปลอดภัย ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่าน จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่า ไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้าน การตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึง จิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถ และด้านความมีน้ำใจ ในระดับปานกลาง

ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ความปลอดภัย และ ความไว้วางใจ รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ และการเข้าถึงลูกค้า ตามลำดับ สำหรับปัจจัยย่อย ด้านความปลอดภัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ พนักงานจุดรับบริการมี ความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง รองลงมา คือ จุดรับบริการตั้งอยู่ในทำเล และ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ มีจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้อง ตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่ น่าเชื่อถือปลอดภัย ตามลำดับ ส่วนปัจจัยย่อยด้านความไว้วางใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด คือ การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ

การชำระเงินชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับปาน กลาง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้าน การเข้าถึงลูกค้า การ ติดต่อสื่อสาร ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ในระดับมาก ส่วนด้านความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ และการตอบสนองลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับ แรกคือ การเข้าถึงลูกค้า รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร และ ความไว้วางใจ ตามลำดับ สำหรับ

ปัจจัยย่อยด้านการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจ ของทุกวิธีการชำระเงินให้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า แสดงว่าของผู้ตอบแบบสอบถามยังไม่พึงพอใจต่อการใช้บริการเท่าที่ควร เหมือนดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2541) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้า เป็นความรู้สึกของบุคคล หลังจากการซื้อผลิตภัณฑ์หรือหลังการรับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้จากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า รองลงมา คือ การตอบสนองลูกค้า และสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ตามลำดับ

กรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร พิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจ มากที่สุด รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ

กรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลางมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ และความปลอดภัย ตามลำดับ

กรณีชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเวนอีเลฟเว่น เกาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้ามากที่สุด รองลงมาคือ การเข้าถึงลูกค้า และความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมี

ค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านความปลอดภัย แสดงว่า ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความปลอดภัยในการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการ

ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบจากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ การชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน

เหตุผลสำคัญที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ

เหตุผลสำคัญที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เลือกชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากประหยัดเวลา ส่วนเหตุผลที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก ที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจาก เป็นวิธีการน่าเชื่อถือและประหยัดเวลา

เหตุผลสำคัญที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เลือกชำระ โดยวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลางเนื่องจากประหยัดเวลา

เหตุผลสำคัญที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยเลือกชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เนื่องจากเป็นวิธีการน่าเชื่อถือ ส่วนเหตุผลที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กเลือกชำระผ่านจุดบริการ เนื่องจาก ความรวดเร็วในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้มากที่สุด พบว่า วิธีชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน และชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เพศหญิงเลือกใช้มากกว่าเพศชาย ส่วนวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น เพศชายเลือกใช้มากกว่าเพศหญิง

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุมากกว่า 45 ปี เลือกใช้มากที่สุด

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 36-45 ปี เลือกใช้มากที่สุด

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 25-35 ปี เลือกใช้มากที่สุด

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และ อายุ 25-35 ปี เลือกใช้มากที่สุด

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้มากที่สุด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้าและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ตามลำดับ

กรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยด้านความไว้วางใจ มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจ มากที่สุด รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ

กรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ และ ความปลอดภัย ตามลำดับ

กรณีชำระผ่านจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากกว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ การเข้าถึงลูกค้า และ ความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ แต่อย่างไรก็ตามในกรณีชำระผ่านจุดบริการ พบว่า ความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านความปลอดภัย แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความปลอดภัย ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยพึงพอใจต่อวิธีการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลางเป็นอันดับแรกในระดับมาก โดยพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยที่พร้อมใช้งาน ได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กพึงพอใจต่อวิธีการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลางเป็นอันดับแรกในระดับมาก เช่นกัน

โดยพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ทั้งผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญคุณภาพให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้า ในขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกและรวดเร็ว

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยให้ความสำคัญคุณภาพให้บริการด้านความมีน้ำใจและความไว้วางใจ ในด้านพนักงานจุดบริการมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ พนักงานจุดบริการมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเต็มใจ และยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า รวมทั้ง การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน อย่างสม่ำเสมอ

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน ทั้งผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญคุณภาพให้บริการด้านการเข้าถึงลูกค้า ในขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อนและพึงพอใจต่อวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

วิธีการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลางเป็นวิธีแรกที่ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร และความปลอดภัย แต่ยังมีปัจจัยที่ควรปรับปรุงได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยให้มีการจัดอบรมพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ให้เพิ่มประสิทธิภาพในการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ให้มีการตรวจสอบความถูกต้องความเที่ยงตรงของมิเตอร์ที่พิจารณาแล้วเห็นว่า มีสถิติการใช้ไฟที่ผิดปกติให้กับผู้ใช้ไฟอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยการใช้ไฟและใบเสร็จค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง จัดเพิ่มพนักงานไว้คอยให้บริการผู้ใช้ไฟในวันจันทร์ทุกสิ้นเดือนที่มีผู้ใช้ไฟ มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจมากยิ่งขึ้น อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการหลายด้าน ได้แก่ ความสามารถ ความมี

น้ำใจ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย จัดพนักงานของการไฟฟ้าฯ ไว้คอยบริการให้คำแนะนำกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่เลือกใช้บริการ โดยวิธีการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ให้เข้าใจถึงขั้นตอนของการหักบัญชีธนาคารฯ ตลอดจนให้มีการตรวจสอบข้อมูล หลักฐานในการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า และใบเสร็จค่าไฟฟ้า ให้มีความถูกต้อง มีระยะเวลาที่กำหนดที่แน่นอน ชัดเจน, จัดให้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางสื่อโฆษณาต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ทางวิทยุ, แจกแผ่นพับ ใบปลิวให้มากขึ้น และหากมีกรณีผิดพลาดเกิดขึ้นให้มีมาตรการแก้ไขข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว ให้พนักงานผู้รับผิดชอบมีการติดตามแก้ไข และรายงานผล

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการชำระเงิน ผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะให้ความสำคัญคุณภาพให้บริการด้านความมีน้ำใจและความไว้วางใจ แต่ยังมีปัจจัยที่ควรปรับปรุงได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย จัดพนักงานของการไฟฟ้าฯ ไปคอยให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ไฟที่จุดชำระเงินในช่วงวันที่ครบกำหนดชำระเงิน เพื่อให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจถึงขั้นตอนวิธีปฏิบัติในการชำระเงิน ตลอดจนแจกเอกสาร แผ่นพับ ให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการ โดยในส่วนของพนักงานที่คอยบริการนั้น ต้องได้รับการอบรมในการทำหน้าที่บริการให้มีความรู้สึกที่ดี มีความเข้าใจในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความเข้าใจและมีความน่าเชื่อถือ

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน ผู้ใช้ไฟฟ้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการหลายด้าน ได้แก่ ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย จัดให้มีการฝึกอบรมตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้า ให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน หลักสูตรเกี่ยวกับการให้บริการ, การมีมนุษยสัมพันธ์ รวมถึงการมีกิจกรรมการให้บริการผู้ใช้ไฟ พร้อมทั้งให้มีการทดสอบ ติดตามผลทุกไตรมาส และให้มีการประเมินผลกับตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้าทุกคน ให้คำชับกับพนักงานผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า ให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงาน ตรวจสอบความถูกต้องในระบบแจ้งหน่วยการใช้ไฟฟ้าให้แม่นยำ ตลอดจนให้มีการแจ้งกำหนดระยะเวลาการชำระเงินในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้ถูกต้องตรงตามหลักเกณฑ์ เพื่อให้ใบเสร็จค่าไฟฟ้ามีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น เพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ แจ้งข้อมูลข่าวสารตามสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้นทั้งสื่อตามวิทยุ ตลอดจนแผ่นพับใบปลิว เพื่อให้ผู้ใช้ไฟเข้าใจขั้นตอนในการชำระเงิน