

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งในยุคของการแข่งขันในปัจจุบันนี้ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินว่าคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรเป็นอย่างไร ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสนใจในทุกอย่างที่ให้ลูกค้ากับลูกค้า ซึ่งได้แก่ คุณสมบัติและคุณลักษณะของการให้บริการ ตลอดจนวิธีการต่าง ๆ ในการเข้าถึงลูกค้าและให้ลูกค้าเข้าถึง การดำเนินงานในลักษณะนี้จะทำให้ องค์กรได้ลูกค้าใหม่ ลูกค้าเดิมพอใจ ลูกค้านิยมองค์กรมากกว่าคู่แข่ง ลูกค้ามีความจงรักภักดี และธุรกิจขยายมากขึ้น (กองวางแผนวิสาหกิจ, 2548) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าในองค์กรธุรกิจต่างให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และส่งผลต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจต่อไป การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถึงแม้จะเป็นลักษณะธุรกิจที่มีการผูกขาดก็ตามแต่การให้ความสำคัญต่อลูกค้าก็ยังเป็นสิ่งที่ยังคงต้องให้ความสนใจ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2548: ออนไลน์)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ได้ให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านต่างๆ ทั้งการให้บริการติดตั้งไฟฟ้า การให้บริการไฟฟ้า และการรับชำระเงิน โดยในการรับชำระเงินนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนจะรับชำระเงินของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง อำเภอบ้านธิ อำเภอแม่ทา และตำบลทาบลาดด้วย ซึ่งมีช่องทางในการชำระเงินหลายทาง ไม่ว่าจะเป็นการชำระเงิน ณ ที่ทำการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน การชำระเงินผ่านการหักบัญชีธนาคาร การชำระเงิน ณ จุดบริการ (Counter Service) และการชำระโดยผ่านพนักงานและตัวแทนเก็บเงิน ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ได้เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยมีการส่งเสริมการบริการชำระเงินผ่านบัญชีบัตรเครดิต ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารยูโอบี รัตนสิน และเซีตเทรดการ์ด

ในปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูนมีหน้าที่รับผิดชอบในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าและการให้บริการกับผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวนทั้งสิ้น 59,092 ราย ได้เปิดช่องทางการให้บริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า จำนวน 5 ช่องทาง โดยในเดือนพฤศจิกายน 2548 ช่องทางการชำระเงินที่ผู้ใช้ไฟฟ้าใช้มากที่สุด ได้แก่ วิธีการชำระผ่านพนักงานและตัวแทนเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 83.05 รองลงมา คือ วิธีการชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

และวิธีการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 11.15 และ 3.18 ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน
ระหว่างเดือนกันยายน – พฤศจิกายน 2548

ช่องทางการชำระเงิน	กันยายน		ตุลาคม		พฤศจิกายน	
	จำนวน ผู้ใช้ ไฟฟ้า	ร้อยละ	จำนวน ผู้ใช้ไฟฟ้า	ร้อยละ	จำนวน ผู้ใช้ไฟฟ้า	ร้อยละ
พนักงานและตัวแทนเก็บเงิน	28,898	76.95	50,334	84.40	48,257	83.05
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	5,688	15.15	6,112	10.25	6,477	11.15
หักบัญชีเงินฝากธนาคาร	1,694	4.51	1,735	2.91	1,850	3.18
จุดบริการรับชำระเงิน ณ จุดบริการ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส	449	1.20	473	0.79	482	0.83
อื่นๆ ได้แก่ เก็บเงินตามระบบ GFMS บิลโอนเก็บเงินที่ สนง. เก็บต่างสาขา เป็นต้น	823	2.19	985	1.65	1,038	1.79
รวม	37,552	100.00	59,639	100.00	58,104	100.00

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน (2548ก, 2548ข, 2548ค)

หากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนสามารถทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการมาใช้บริการ ก็จะสามารถพัฒนาการบริการ รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขการบริการ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มากที่สุด

ดังนั้นผู้ทำการศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน
2. ทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง การที่ความรู้สึก/การรับรู้ในบริการที่ได้รับมีระดับของค่าคะแนนเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวังในบริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน มี 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย กิจการขนาดเล็ก และอื่นๆ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ตั้งอยู่เลขที่ 137 ถนนลำพูน-ป่าซาง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน