

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.12 และเพศชาย ร้อยละ 39.88 ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 17.76 จบศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 34.89 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เจ้าของกิจการ กิจการขนาดเล็ก ร้อยละ 47.35 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ร้อยละ 43.30 มีค่าไฟฟ้าของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท ร้อยละ 35.83

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ร้อยละ 47.35 เมื่อจำแนกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ร้อยละ 48.63 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ เลือกชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ร้อยละ 41.38

สำหรับเหตุผลสำคัญที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากมีความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 57.44 ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 72.73

เหตุผลสำคัญที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 64.86 ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจากประหยัดเวลา ร้อยละ 81.81

เหตุผลสำคัญที่เลือกชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม ร้อยละ 47.78 ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระเงินที่สำนักงานการ

ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลำพูนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจาก มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ และได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน ร้อยละ 75.00

เหตุผลสำคัญที่เลือกชำระค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยเนื่องจากความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 75.00 ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจาก มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ และได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 75.00

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจ มากที่สุดคือ วิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า พบว่า การชำระเงินค่าไฟฟ้าทั้ง 4 วิธี ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงกว่าระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ต่อการรับชำระค่าไฟฟ้าทั้ง 4 วิธี เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ด้วยค่า t- test พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ความเชื่อมั่น 95 %

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

1) ปัญหา

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า มีปัญหาขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ และมีปัญหาวันและเวลาให้บริการไม่ตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 67.11

สำหรับระดับของปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.49) อันดับแรกคือ ปัญหาวันและเวลาให้บริการไม่ตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 1.69) อันดับสอง คือ มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ

(ค่าเฉลี่ย 1.59) อันดับสาม คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 1.57)

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า พนักงานของธนาคารให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 90.38

สำหรับระดับของปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.71) อันดับแรกคือ พนักงานธนาคารไม่มีความรู้ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.88) อันดับสอง คือ มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 1.81) อันดับสาม คือ สำนักงานและธนาคารมีการประสานงานไม่ดี ทำให้เกิดปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 1.77)

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า มีปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 76.40

สำหรับระดับของปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.75) อันดับแรกคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.04) อันดับสอง คือ ความล่าช้าของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.91) อันดับสาม คือ มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.87)

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า มีปัญหาขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ และมีสถานที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.29

สำหรับระดับของปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.19) อันดับแรกคือ จุดรับบริการมีสถานที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.39) อันดับสอง คือ พนักงานจุดรับบริการให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อยและไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 2.32) อันดับสาม คือ มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.29)

2) ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า พบว่า ควรจัดเก็บค่าไฟฟ้าให้ตรงช่วงสิ้นเดือนและตรงกับวันหยุดเสาร์อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 31.58 มากที่สุด

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 46.15 มากที่สุด

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่า ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วขึ้นมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 17.98

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ พบว่า ควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 21.43 มากที่สุด

อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษานี้จะอภิปรายผลตามแนวคิดของ Parasuraman ซึ่งได้กล่าวถึงคุณภาพบริการวัดจาก 5 ด้านหลัก 22 ปัจจัยย่อย ตามแนวคิด ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านรูปลักษณ์ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความไว้วางใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่

กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก คือ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ แสดงว่า ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ เป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพการบริการ แต่จากการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของทั้ง 3 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร ดังนั้นการให้ความมั่นใจถึงคุณภาพการบริการ ซึ่งปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังมาก ทั้งในด้านการมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม และ ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เพิ่มขึ้น

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และ รูปลักษณ์ ซึ่งการรับรู้ถึงการบริการจริงของปัจจัยทั้ง 3 มีระดับมากเช่นกัน

แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ และเพื่อรักษาคุณภาพการให้บริการ เป็นที่พึงพอใจมากขึ้น ควรมีการปรับปรุงปัจจัยย่อยต่างๆที่เกี่ยวข้องของทั้ง 3 ปัจจัย เช่น พนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ มีเอกสารแผ่นพับที่เผยแพร่การชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม เป็นต้น

กรณีชำระค่าไฟฟ้ากรณีชำระโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งการรับรู้ถึงการบริการจริงของปัจจัยการให้ความมั่นใจ และความน่าเชื่อถือ มีระดับมากเช่นกัน แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจใน 2 ปัจจัยดังกล่าว ส่วนปัจจัยการดูแลเอาใจใส่มีการรับรู้ถึงการบริการจริงในระดับปานกลาง แสดงว่าการให้บริการต่อปัจจัยการดูแลเอาใจใส่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร จึงควรปรับปรุงในด้านต่างๆ เช่น พนักงานการให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน สำนักงานการไฟฟ้าฯควรหาวิธีที่เข้าถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน และ สนใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้น เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่อาจสร้างพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การตอบสนองลูกค้า ความน่าเชื่อถือ และ การดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ ซึ่งการรับรู้ถึงการบริการจริงของทั้ง 3 ปัจจัย มีระดับปานกลาง แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของทั้ง 3 ปัจจัย ยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามามากขึ้น ควรมีการปรับปรุงการให้บริการของทั้ง 3 ปัจจัย เช่น ควรมีพนักงานที่ให้บริการในจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานจุดรับบริการมีความพร้อมและสามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา พนักงานต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน เป็นต้น

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ตามแนวคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า หรือระหว่างการรับรู้กับการคาดหวังของลูกค้าต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า การชำระเงินค่าไฟฟ้าทั้ง 4 วิธี ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาจมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าทั้ง 4 วิธีค่อนข้างน้อย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษา อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546) ซึ่งได้ทำการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้า มีความพึงพอใจรวมในระดับมากของทุกด้าน กล่าวคือ พึงพอใจรวมในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลความพึงพอใจรวมไม่ใช่การวัดความพึงพอใจจากผลต่างของระดับความคาดหวังกับการรับรู้

ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบจากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่า

กรณีชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนเก็บเงิน

1) เมื่อพิจารณาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีอายุ 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อวิธีดังกล่าวมากที่สุด

2) องค์ประกอบคุณภาพด้านการบริการของความพึงพอใจในการชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ แต่จากการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของทั้ง 3 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยคาดหวังในระดับมากทุกปัจจัย แต่จากการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ แต่จากการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง

กรณีชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

1) เมื่อพิจารณาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการชำระเงิน โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อวิธีดังกล่าวมากที่สุด

2) องค์ประกอบคุณภาพด้านการบริการของความพึงพอใจในการชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า และ รูปลักษณ์ แต่มีการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงต่อปัจจัยทั้ง 4 ในระดับมากเช่นกัน

เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยคาดหวังและมีการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กคาดหวังและมีการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ

กรณีชำระเงินค่าไฟฟ้า ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

1) เมื่อพิจารณาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26-35 ปี จบการศึกษาค่ากว่า ม.3 ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยไม่เกิน 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อวิธีดังกล่าวมากที่สุด

2) องค์ประกอบคุณภาพด้านการบริการของความพึงพอใจในการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งการรับรู้ถึงการบริการจริงของปัจจัยการให้ความมั่นใจ และความน่าเชื่อถือ มีระดับมากเช่นกัน ส่วนปัจจัยการดูแลเอาใจใส่มีการรับรู้ถึงการบริการจริงในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยคาดหวังอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย แต่การรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับมากเพียง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยความน่าเชื่อถือและการให้ความมั่นใจ ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กคาดหวังอยู่ในระดับมากต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจ แต่การรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง

กรณีชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

1) เมื่อพิจารณาถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการชำระเงินโดยผ่านจุดบริการชำระเงิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ย 10,001-30,000 บาท มีความพึงพอใจต่อวิธีดังกล่าวมากที่สุด

2) องค์ประกอบคุณภาพด้านการบริการของความพึงพอใจในการชำระโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การตอบสนองลูกค้า ความน่าเชื่อถือ และการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ แต่การรับรู้ถึงการบริการจริงของทั้ง 3 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยคาดหวังในระดับมาก ทุกปัจจัย แต่มีการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กคาดหวังในระดับมากต่อปัจจัยด้านด้านการตอบสนองลูกค้า และความน่าเชื่อถือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการการชำระเงินค่าไฟฟ้าในแต่ละวิธีดังนี้

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน เป็นวิธีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับปานกลางทุกปัจจัย ดังนั้นควรปรับปรุงระบบการทำงานและพัฒนาคุณภาพให้แก่ตัวแทนเก็บเงินเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้ามากขึ้น อาทิเช่น

- มีปรับปรุงการให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น โดยให้มีตัวแทนเก็บเงินมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง มีการจัดเก็บค่าไฟฟ้า ในช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น ช่วงสิ้นเดือนหรือตรงกับวันเสาร์-อาทิตย์
- การอบรมความรู้ด้านบริการและการเอาใจใส่ลูกค้า เพื่อให้ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ
- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่อง และทั่วถึง

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เป็นวิธีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับปานกลางต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ ดังนั้นควรปรับปรุงระบบการทำงานและพัฒนาคุณภาพให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้ามากขึ้น อาทิเช่น

- การอบรมความรู้ด้านบริการและการเอาใจใส่ลูกค้า เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญ มีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ
- การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดส่งหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้องตรงกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำและต่อเนื่อง
- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการชำระค่าไฟฟ้าผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร อย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

วิธีการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน เป็นวิธีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับปานกลางต่อปัจจัยการตอบสนองลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ ดังนั้นควรปรับปรุงระบบการทำงานและพัฒนาคุณภาพให้เหมาะสม เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้ามากขึ้น อาทิเช่น

- ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งพัฒนาขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ และการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ถูกต้องและรวดเร็วขึ้น
- ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างมากขึ้นและเปิดบริการทุกช่องทางการชำระเงิน
- ควรเตรียมพร้อมทั้งด้านจำนวนพนักงานและการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้น
- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนต่อเนื่องและทั่วถึง

กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เป็นวิธีที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับปานกลางทุกปัจจัย ดังนั้นควรปรับปรุงระบบการทำงานและพัฒนาคุณภาพให้เหมาะสม เพื่อรักษาคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจเพิ่มขึ้น อาทิเช่น

- ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งพัฒนาขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ
- ควรปรับปรุงสถานที่ให้มีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนเหมาะสม ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ และจัดเตรียมอุปกรณ์ในการบริการอย่างเพียงพอ
- ควรอบรมความรู้ให้พนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน มีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า
- การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยมีเอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า แจกให้ลูกค้าที่มาใช้บริการ และควรมีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม