

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง เชียงใหม่ ต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จากประชากรทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 253 ราย นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 40 – 49 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งในกิจการเป็นวิศวกร ประเภทธุรกิจเป็นกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นกิจการที่มีจำนวนห้องพัก 51 – 100 ห้อง เป็นกิจการที่ใช้ไฟฟ้าระดับแรงดัน 22 – 33 กิโลโวลต์มากที่สุด ส่วนใหญ่ใช้กระแสไฟฟ้าปริมาณมากช่วงกลางคืน (22.01 – 08.59 น.) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของธุรกิจ คือ 200,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด ส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 – 100,000 บาท มีวิธีการชำระเงินค่าบริการไฟฟ้าชำระโดยตรงที่สำนักงานมากที่สุด และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคิดอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (Time of Use) หรือ TOU

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ในด้านการบริการต่าง ๆ โดยรวมในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับความพึงพอใจได้แก่ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการในการทำงาน ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ และ ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ และพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ มาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า รองลงมาคือค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟพ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส และความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร รองลงมาคือค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การเข้าเยี่ยมชมผู้ใช้ไฟ และการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า รองลงมา ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์

ด้านกระบวนการในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง เชียงใหม่ต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก รองลงมา ได้แก่ ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า และความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ รองลงมา ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก และความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ รองลงมา ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก และ ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการ

ไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และความสะดวกในการแจ้งกระแส ไฟฟ้าขัดข้อง

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่ากระแสไฟฟ้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร รองลงมาได้แก่ การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ และมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร รองลงมาได้แก่ การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ และมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร รองลงมาได้แก่ การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ และมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ / ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ความสะดวก ปลอดภัย กว้างขวางของสถานที่จอดรถ

ด้านกระบวนการในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า

ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง เชียงใหม่ต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก รองลงมาได้แก่ ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า และความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถี่ของ

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่ากระแสไฟฟ้า ความสะดวกในการแจ้งกระแส ไฟฟ้าขัดข้อง ความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส และความสะดวกในการแจ้งกระแส ไฟฟ้าขัดข้อง

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร รองลงมา มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ และการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร รองลงมา ได้แก่ การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ และมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร รองลงมา ได้แก่ การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ และมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร รองลงมา มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ และการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าจัดซื้อและความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า และความมีมนุษยสัมพันธ์/

ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงินรองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าจัดซื้อ และความถูกต้องแม่นยำของพนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าจัดซื้อ และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าจัดซื้อ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ความสะดวก ปลอดภัย กว้างขวางของสถานที่จอดรถ

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ความสะดวก ปลอดภัย กว้างขวางของสถานที่จอดรถ

ด้านกระบวนการในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ กระแสไฟฟ้าดับนานเกินไป รองลงมา ได้แก่ เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า (มิเตอร์) ไม่มีความเที่ยงตรง ไม่มีความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า

ปัญหาด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ ค่าประกันการใช้ไฟฟ้าสูง รองลงมา ได้แก่ อัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (TOU) สูง

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการชำระกระแสไฟฟ้า รองลงมา ได้แก่ ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอื่นๆ เช่น ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า รูปแบบในการชำระค่าบริการมีน้อยไม่หลากหลาย การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องไม่ได้ได้รับความสะดวก และช่องทางในการชำระค่าบริการมีน้อย ไม่หลากหลาย

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหา เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่มี หรือ มีน้อย และไม่มีการจัดสัมมนา เพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้า มีจำนวนเท่ากัน รองลงมาได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ / ให้บริการนอกสถานที่

ปัญหาด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่มีความแม่นยำในการจดหน่วย รองลงมา ได้แก่ พนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้าไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานด้านชำระเงินไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ และพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ปัญหาด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่สะดวก / คับแคบ / ไม่ปลอดภัย รองลงมา ได้แก่ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสำนักงาน เช่น หนังสือพิมพ์ TV และอุปกรณ์ยานพาหนะในการให้บริการ ไม่มีความทันสมัย

ปัญหาด้านกระบวนการภายใน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ การตอบข้อซักถาม/ ท้วงติง/ เรียกร้อง ไม่มีความถูกต้องและล่าช้า รองลงมาได้แก่ พนักงานไม่ให้ความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้า พนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า และข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่มีความถูกต้อง

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง เชียงใหม่ต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ใช้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept) และแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการ (The Service Marketing Mix) ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการภายใน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลางต่อความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายกระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในกรณีที่กระแสไฟฟ้าตก หรือกระแสไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแนวคิดในการบริหารจัดการและพัฒนา กฟภ. ในด้านปรับปรุงระบบจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้มีความมั่นคง มีประสิทธิภาพปลอดภัย เชื่อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า หากแต่ว่าระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งอยู่ในระดับปานกลางจึงควรต้องปรับปรุงให้ดีขึ้น

ด้านราคา จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากต่อความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการเพราะผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างที่ได้ติดตั้งเครื่องวัดไฟฟ้าแบบ TOU แล้วเกือบทุกรายมีความพอใจในอัตรานี้เพราะค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนลดลง ซึ่งผลการศึกษาในด้านนี้ พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ วิทวัส ลิมปณวัฒน์ (2547) ที่ศึกษาพบว่าค่าไฟฟ้าที่ประหยัดลงจากการเปลี่ยนแปลงมาใช้อัตราค่าไฟฟ้าแบบช่วงเวลาการใช้ไฟ (TOU) แล้วจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ไฟโดยการลดการใช้ไฟฟ้าในช่วง Peak ซึ่งมีอัตราค่าไฟฟ้าสูง แล้วมาใช้ในช่วง Off Peak ซึ่งมีอัตราค่าไฟฟ้าต่ำ

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย จากผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระ โดยตรงที่ กฟภ. สาขาใดก็ได้ ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ไฟในการชำระค่าบริการ และความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการซึ่งผู้ใช้ไฟสามารถเลือกวิธีชำระด้วยเงินสด หรือ เช็ค หรือตัวแลกเงินก็ได้ ซึ่งผลการศึกษาในด้านนี้ พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ ดำรงค์ศักดิ์ ตันรัตนกุล (2537) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ โดยดำรงศักดิ์ได้ศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับความสะดวกในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า และการอำนวยความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร ในระดับปานกลาง

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความ

พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยในการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ไฟ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในการเข้าเยี่ยมชมเขียนผู้ใช้ไฟและ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร เกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งผลการศึกษาในด้านนี้พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์ตลอดจนถึงการแจ้งเดือนในเรื่องต่างๆ ของการไฟฟ้า

ด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อความมีมนุษยสัมพันธ์ / ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานทั้งด้านการบริการขอใช้ไฟฟ้า ด้านการบริการกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน แสดงว่าผู้ใช้ไฟยังไม่เกิดความประทับใจต่อผู้ให้บริการเท่าที่ควร ยังมีการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟได้ทั้งหมด ผู้ใช้ไฟไม่ได้รับรู้ถึงความมีน้ำใจของพนักงานที่ให้บริการอย่างชัดเจน และจากผลการศึกษาในด้านนี้พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของอรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางที่พนักงานรับชำระเงินของสำนักงานการไฟฟ้าและพนักงานที่จุดให้บริการด้านต่าง ๆ มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้นมาใช้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ต่อความสะอาด ปลอดภัย และกว้างขวางของสถานที่จอดรถ ซึ่งจะต้องแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับความสะดวก แต่ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน และการติดต่อทางโทรศัพท์ ซึ่งผลการศึกษาในด้านนี้พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่ามีสาเหตุมาจากการใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าแต่ละครั้งของผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะในวันจันทร์ และวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 08.00 น. ไปจนถึง 14.00 น. ที่มีผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าค่อนข้างหนาแน่น กอปรกับช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการจำนวนมาก เช่นนั้นก็ทำให้ไม่มีที่นั่งรอ ส่วนผู้ที่มีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้ารวมถึงผู้ที่ต้องการขอผ่อนผันชำระค่าไฟฟ้าก็ย่อมไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็วอย่างที่ไปด้วย ส่งผลให้ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งต่างก็มีความเร่งรีบนั้นไม่ได้รับความสะดวก

ด้านกระบวนการในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ซึ่งพบว่าเมื่อไฟฟ้าดับผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่จะได้รับความเสียหาย ดังนั้นต้องการให้การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก้ไขไฟฟ้าดับอย่างรวดเร็วที่สุด

เท่าที่จะทำได้ เพื่อลดความเสียหายของกิจการซึ่งเป็นธุรกิจบริการ ส่วนปัจจัยอื่นได้แก่ ความพึงพอใจของพนักงานในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามก็มีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง บางครั้งผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าค่อนข้างหนาแน่น จำนวนพนักงานรับชำระเงินมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน บางช่วงไม่เปิดบริการทุกเคาน์เตอร์

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในด้านการบริการต่างๆ โดยรวมในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับความพึงพอใจได้แก่ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการในการทำงาน ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านการส่งเสริมการตลาด
2. เมื่อกระแสไฟฟ้าดับ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแก้ไขไฟฟ้าดับอย่างรวดเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อลดความเสียหายของกิจการซึ่งเป็นธุรกิจการให้บริการ
3. ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการการเปลี่ยนขนาดมิเตอร์และหม้อแปลง และการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า
4. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาเยี่ยมแนะนำเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้ไฟมากกว่าปีละ 1 ครั้ง
5. ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้รับการชี้แจงและข่าวสารจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในหัวข้อการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย สาเหตุที่ทำให้ไฟฟ้าดับ และสาเหตุที่ต้องมีการดับกระแสไฟฟ้ารวมถึงการคิดเงินค่าไฟฟ้า
6. ใบแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีความผิดพลาดอยู่บ้างเนื่องจากพนักงานจดหน่วยไม่มีความแม่นยำในการจดหน่วย
7. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ไม่ได้รับความสะดวกในสถานที่จอดรถ ซึ่งคับแคบ
8. พนักงานผู้ที่ให้บริการผู้ใช้ไฟในด้านต่าง ๆ ไม่ให้ความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้าเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้นคว้าพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและบางส่วนในระดับน้อย เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการสูงสุด ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการดังนี้

1. ดำเนินการตรวจสอบมิเตอร์ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่าง ให้ครบทุกราย ปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดย
 - 1.1 ตั้งกลุ่มทำงานร่วมกันระหว่างแผนกที่รับผิดชอบดูแลผู้ใช้ไฟฟ้า และแผนกที่รับผิดชอบตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าโดยให้ร่วมกันกำหนดแผนการตรวจสอบเป็นวาระดำเนินการตามเป้าหมายที่วางไว้ และเพิ่มการตรวจสอบตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยสอบถามเป็นราย ๆ ไป
 - 1.2 ฝึกอบรม / ทบทวน พนักงานตรวจสอบมิเตอร์ ให้มีความพร้อมเป็นประจำทุกปี
2. นอกเหนือจากการจัดฝึกอบรม พนักงานจดหน่วยและพนักงานตรวจสอบหน่วย ให้มีความพร้อมเป็นประจำทุกปี ให้พนักงานตรวจสอบหน่วยแผนกบัญชีและการเงินตรวจสอบใบแจ้งค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่าง ให้ถูกต้องไม่มีความผิดพลาด เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และเน้นมาตรการให้พนักงานจดหน่วยปฏิบัติตามกฎระเบียบว่าด้วยการจดหน่วยผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างเคร่งครัด โดยในการจดหน่วยแต่ละครั้งต้องแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้มีส่วนรับรู้ในการอ่านหน่วยเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าว่าจำนวนหน่วยถูกต้อง
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ควรจัดให้มีคณะทำงานเพื่อดูแลและติดต่อประสานงานระหว่าง กฟภ. กับผู้ใช้ไฟให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ตามโครงการดูแลลูกค้ารายใหญ่ (Key Account Management) ซึ่งเป็น โครงการตามแผนปฏิบัติการปี 2550 – 2555 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับองค์กร และข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่าง โดยมีการให้ข้อมูลข่าวสารในใบแจ้งหนี้ หรือจัดทำข้อมูลข่าวสารแนบไปพร้อมกับใบแจ้งหนี้ ซึ่งสามารถทำให้ผู้ใช้ไฟได้รับข่าวสารโดยมีต้นทุนในการประชาสัมพันธ์ที่ค่อนข้างต่ำ
5. ควรออกเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟประเภทกิจการเฉพาะอย่างทุก 6 เดือน เพื่อฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้า ชี้แจงแนวทางการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด และปลอดภัย อัตราค่าไฟฟ้า ตลอดจนการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใหม่ ๆ ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบ
6. ควรพิจารณาระบบ CRM (Customer Relationship Management) มาใช้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่าง เพื่อรวบรวมข้อมูลของลูกค้า ที่อยู่กระจัดกระจายอยู่ในส่วนรับผิดชอบต่าง ๆ มาเป็นระบบฐานข้อมูลรวมของลูกค้าแต่ละราย ปรับปรุง เพิ่มเติมข้อมูลตามความจำเป็น และนำ

ข้อมูลของลูกค้าเหล่านั้น มาบริหารจัดการ ให้บริการมีความทันสมัยเข้าถึงลูกค้า สร้างความเข้าใจและรู้จักลูกค้าให้มากขึ้น สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างประทับใจ

7. การบริการหลังการขาย หรือการบริการหลังจากที่ได้จ่ายกระแสไฟฟ้า ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทกิจการเฉพาะอย่างไปแล้ว ควรที่จะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดและสม่ำเสมอ มีการทบทวนขั้นตอนการทำงานด้านบริการเป็นประจำ เช่น การแจ้งดับกระแสไฟฟ้าล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ไฟฟ้า การจดหน่วยพิมพ์บิลค่าไฟฟ้า การเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อตอบสนองผู้ใช้ไฟฟ้าให้มีความพึงพอใจสูงสุด

8. ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถ โดยการติดตั้งป้ายจราจร ติดเส้นช่องจอดให้ชัดเจน มีช่องจอดรถที่เพียงพอ และแยกพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นส่วนไม่ปะปนกัน

9. ศึกษาความเป็นไปได้ของการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านตู้ เอทีเอ็ม ของธนาคาร เพื่อเพิ่มช่องทางในการรับชำระเงิน เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวกและพึงพอใจสูงสุด

10. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงขบวนการ วิธีการ ในการบริการลูกค้า เสนอการบริการที่ต้องสนองต่อลูกค้าได้เพิ่มขึ้น

11. ควรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการผู้ใช้ไฟด้านต่างๆ เพื่อให้มีความรู้ สามารถตอบข้อซักถามหรือปัญหาของผู้ใช้ไฟได้อย่างถูกต้อง และมีการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการ รวมถึงมีการทดสอบประเมินผลและให้รางวัลพนักงานที่มีการบริการเป็นเลิศ เพื่อจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ