

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นางอรพินทร์ เลิศทำนองธรรม

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ศิริเกียรติ รัชชานันติ ประธานกรรมการ
อาจารย์สุจรรย์พันธ์ สุวรรณพันธ์ กรรมการ
อาจารย์เรนัส เสริมบุญสร้าง กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก จำนวน 321 ราย จำแนกเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 280 และผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 41 ราย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35 – 44 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท/ห้างร้านเอกชน รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท ชำระค่าไฟฟ้าในอัตราประเภทที่อยู่อาศัย วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้ ได้แก่ ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน เนื่องจากสะดวกและประหยัดเวลา ส่วนใหญ่ชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดระยะเวลาตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า และมีความเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้า ให้บริการได้เท่าเทียมกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารชำระค่าไฟฟ้าในวันจันทร์ ระหว่างเวลา 08.00 – 10.00 น. มากที่สุด

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าสรุปได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมากทุกด้าน

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในระดับปานกลาง

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถ และด้านความมีน้ำใจ ในระดับปานกลาง

กลุ่มที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมากทุกด้าน

Independent Study Title The Satisfaction of Customers Towards The Electricity
Bill Payment Service of the Chiang Mai Provincial
Electricity Authority in Mueang District, Chiang Mai
Province

Author Mrs. Orapin Lerttumnongtum

M.B.A.

Examining Committee

Associate Professor Sirikiat Ratchusanti Chairman

Lecturer Suchanpin Suwanpan Member

Lecturer Renus Sermboonsang Member

ABSTRACT

The objective of this independent study is to study the satisfaction of electricity customers in Mueang district, Chiang Mai Province, towards their electricity bill payment service of the Chiang Mai Provincial Electricity Authority. The data was collected from questionnaires, distributed to 321 customers belonging to the residential group and small general service group. All 321 customers were divided into two groups: 280 of them paid their bills by non-deducting bank accounts method but the rest (41) paid by automatic deduction from bank accounts. The results were as follows:

The majority of the samples were female, whose age were 35 – 44 years old, graduating with bachelor degrees as their highest education level. They worked for companies with an average income of not more than 10,000 baht per month. Most of them paid their bills at a residential rate which cost not more than 1,000 baht per month and they used the payment method of the private officers collecting their bills at their house or offices. The reasons for choosing this method was that it was convenient and it could save time. Most of samples paid the bills within the limited posted on them. They agreed that the standard of the electricity bill payment service of the Chiang Mai Provincial Electricity Authority was as equal as other infrastructure bill payment service. For the samples who did not pay the electricity bill by non-deducting bank accounts, they mostly paid their bills on Mondays, 08.00 – 10.00 AM.

The satisfaction of the samples towards the electricity bill payment service of the Chiang Mai

Provincial Electricity Authority were as follows:

First group, the samples who did not pay the electricity bill by non-deducting bank accounts.

1.1 Most of respondents, who paid the electricity bill collected by the private officers, were satisfied with the access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, tangible and understanding/knowing customer at a high level of satisfaction.

1.2 Most of respondents, who paid the electricity bill at the Chiang Mai Provincial Electricity Authority, were satisfied with the access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, security and understanding/knowing customer at a high level of satisfaction, but were satisfied at a medium level with the responsiveness and tangible.

1.3 Most of respondents, who paid the electricity bill at the Counter Service, were satisfied with the access, communication, credibility, reliability, responsiveness, security, tangible and understanding/knowing customer at a high level of satisfaction, but were satisfied at a medium level with the competence and courtesy.

For the second group, most of the respondents who paid by automatic deduction from bank accounts were satisfied with the access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, tangible and understanding/knowing customer at a high level of satisfaction.