

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อคุณภาพงานบริการของการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่สำนักงาน การไฟฟ้าและจากองค์กรหรือกิจการที่เคยใช้บริการ ผลการศึกษาสามารถสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยมาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่สำนักงานส่วนใหญ่เป็นประเภทรายย่อย และในประเภทรายย่อยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างหรือเป็นพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน 10,001-50,000 บาท จ่ายค่าไฟฟ้าต่อเดือน ต่ำกว่า 1,000 บาท ช่วงเวลาที่ชอบมาติดต่อขอรับบริการ ระหว่างเวลา 08.30-12.00 น. เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ คือติดต่อชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน และส่วนมากเป็นผู้ใช้ไฟฟ้านอกจากเขตรับผิดชอบที่มารับบริการ

ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่เป็นองค์กรหรือกิจการส่วนใหญ่เป็นประกอบกิจการขนาดเล็ก โดยประกอบธุรกิจร่วมกับบ้านอยู่อาศัย และมีตำแหน่งผู้จัดการที่มาติดต่อใช้บริการ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-50,000 บาท จ่ายค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 10,001-50,000 บาท ช่วงเวลาที่ชอบมาติดต่อขอรับบริการ ระหว่างเวลา 08.30-12.00 น. เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการคือ ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ใหม่ เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าจาก ตำบลหนองหอย ตำบลแม่เหิยะ และตำบลหายยาที่มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ 1) สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ 4) การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ

2.1 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการและการรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32)

ความคาดหวังต่อสิ่งสัมผัสได้จากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) รองลงมาคือ การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และเอกสารต่างรวมทั้งข้อมูลแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนมีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากับกับความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆ แยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ามีระดับค่าเฉลี่ยเท่ากันกับการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้าและมีความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพนักงานมีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้ค่าเฉลี่ย (4.35) ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) และมีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ความคาดหวังต่อการรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับพนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือพนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และการไฟฟ้ามีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ความคาดหวังต่อการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ท่านได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ เวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) และพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

2.2 ข้อมูลความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) ความรวดเร็วในการตอบสนอง

ต่อลูกค้าของผู้ให้บริการมีเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

ความพึงพอใจการรับรู้ต่อสิ่งที่สัมผัสได้ที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีความพึงพอใจจากการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เอกสารต่างรวมทั้งข้อมูลแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆ แยกให้ทราบการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับการแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) และการไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76)

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือพนักงานมีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ การให้บริการโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ตามลำดับ

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อการรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับ

บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือพนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และการไฟฟ้ามีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) ตามลำดับ

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคลของผู้ให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมาคือกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) และมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) ตามลำดับ

2.3 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ความคาดหวังต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่าระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) สิ่งสัมผัสได้จากบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33)

ความคาดหวังต่อสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) และเอกสารต่างรวมทั้งข้อมูลแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.44) ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความ

คาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ การให้บริการโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.51) และมีความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือ มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.48) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.41) ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อการรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ การไฟฟ้ามีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับพนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.40) และพนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ

ความคาดหวังต่อการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการมีความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด 3 ลำดับแรกคือ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับเวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาคือได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29)

2.4 ข้อมูลความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ สามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการมีเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อสิ่งที่สัมผัสได้ที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ เอกสารต่างรวมทั้งข้อมูลแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) รองลงมาคือ การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆแยกให้ทราบการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ การให้บริการโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.24) และมีความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) รองลงมาคือมีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) และพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อการรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) รองลงมาคือ พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) และพนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ความพึงพอใจจากการรับรู้ต่อความดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคลของผู้ให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการมีการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) โดยปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงสุด 3 ลำดับแรกคือ ได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.19) และพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และมีการตั้งกล่อรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น พร้อมกับเวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้าทั้ง 3 ด้านมีค่าเฉลี่ยการรับรู้เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจจากการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยใช้ Rating Scale ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด เชียงใหม่ ใน 5 ด้านคือ 1) สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ 4) การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ

3.1 การทดสอบผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการได้รับบริการจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ Rating Scale

ผลการทดสอบพบว่า ผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความแตกต่างกันทุกด้าน สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.539) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 0.499) และด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 0.379) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ มีค่าเฉลี่ยแตกต่างมากที่สุด คือด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 0.31) รองลงมาคือสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.30) และด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.26) ตามลำดับ

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการมีความแตกต่างทุกปัจจัยย่อย สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 0.638) รองลงมาคือการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 0.625) และความชัดเจนของป้ายแยกให้ทราบการบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.514) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างมากที่สุดคือ การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 0.376) รองมาคือการแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 0.353) และความชัดเจนของป้ายแยกให้ทราบการบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.247) ตามลำดับ

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจจากการบริการ มีความแตกต่างทุกปัจจัยย่อย สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ (ค่าเฉลี่ย 0.724) รองลงมาคือ การมีเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 0.575) และมีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.556) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างมากที่สุดคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ (ค่าเฉลี่ย 0.435) รองมาคือพนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.341) และมีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.329) ตามลำดับ

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของผู้ให้บริการ พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความคาดหวังจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า มีความแตกต่างทุกปัจจัยย่อย สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 0.537) รองลงมาคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.311) และมีระบบการให้บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 0.273) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 0.365) รองลงมาคือมีระบบการให้บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 0.259) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.141) ตามลำดับ

ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจในการบริการ พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านการรับประกันความมั่นใจในงานบริการมีความแตกต่างทุกปัจจัยย่อย สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 0.378) รองลงมาคือพนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมและให้บริการด้วยความสุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติมีความต่างเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 0.257) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันมากที่สุดคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 0.071) รองลงมาคือพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติ (ค่าเฉลี่ย 0.035) และพนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย -0.024) ตามลำดับ

ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านการรับประกันความมั่นใจในงานบริการ มีความแตกต่างทุกปัจจัยย่อย สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกันมากที่สุดคือ ได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.495) รองลงมาเวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.489) และเมื่อมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 0.311) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันมากที่สุดคือเวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.247) รองลงมาคือเมื่อมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 0.212) และพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 0.141) ตามลำดับ

3.2 ข้อมูลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผลการทดสอบพบว่าระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการพบว่า ผู้ใช้ไฟทั้งประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังระดับมากที่สุดทุกช่วงเวลา สำหรับองค์กรหรือกิจการมีระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดต่อคุณภาพการบริการ 4 ด้านทุกช่วงเวลา ยกเว้นด้านการรับประกันและความมั่นใจมีความคาดหวังในระดับมากที่สุดนั้นในทุกช่วงเวลา

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ ผลการทดสอบพบว่าระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.5) รองลงมาคือช่วงเวลา 08.30-12.00น. (ค่าเฉลี่ย 4.46) และช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.14) ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.33) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

ความเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ ผลการทดสอบพบว่าระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.43) และช่วงเวลา 13.01-16.30 น. ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.30) และช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของผู้ให้บริการ ผลการทดสอบพบว่าระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.5 และ 4.41) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 (ค่าเฉลี่ย 4.47 และ 4.33) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.37 และ 4.27) ตามลำดับ

การรับประกัน/ความมั่นใจในการบริการ ผลการทดสอบพบว่าระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจและการรับประกัน จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.375) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.05) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.96)

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ ผลการทดสอบพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจและการรับประกัน จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.33) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.26) ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.30) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

3.3 ข้อมูลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

ผลการทดสอบพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกด้านทุกช่วงเวลา ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย ในช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในการบริการทุกด้าน ส่วนช่วงเวลา 08.30-12.00 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมาก 3 ด้าน ในช่วงเวลา 13.01-16.30 น.มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 2 ด้านและระดับมาก 3 ด้าน

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ ผลการทดสอบพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.325) ระดับมากคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.17) และช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ความเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ ผลการทดสอบพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.31) และมีความพึงพอใจในระดับมากคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. และช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.12 และ 4.02) ตามลำดับ ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจมากที่สุดคือช่วงเวลาเดียวกันคือ 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.83) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของผู้ให้บริการ ผลการทดสอบพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. และ 08.30-12.00 น. ระดับมากคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.11) ส่วน

องค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.94) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

การรับประกัน/ความมั่นใจในการบริการ ผลการทดสอบพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจและการรับประกัน จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. และช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน) ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.05) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ ผลการทดสอบพบว่า ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือช่วงเวลาเดียวกันคือ 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.5) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.21) และระดับมากคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือช่วงเวลา 12.00-13.01 น. และ 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.90)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้จริงระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพการบริการโดยใช้ T-test

4.1 ข้อมูลแสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการของการไฟฟ้า ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการทุกด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกันด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันต่อบัจจัยย่อยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ที่จะได้รับการบริการ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

ความเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันต่อบัจจัยย่อยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจที่จะได้รับการบริการ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของผู้ให้บริการ ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าบัจจัยย่อยในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองพบว่ามี ความแตกต่างเพียงด้านเดียว แต่ในภาพรวมมีระดับความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันต่อบัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการจะได้รับการตอบสนอง ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

การรับประกัน/ความมั่นใจในการบริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันต่อบัจจัยย่อยด้านการรับประกันและความมั่นใจที่จะได้รับการบริการ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวัง ไม่แตกต่างกันต่อบัจจัยย่อยด้านการจะได้รับการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

4.2 ข้อมูลแสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการของการไฟฟ้า ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการทุก

ด้านการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงแตกต่างกันทุกด้านด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงแตกต่างกันต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

ความเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจพบว่า มีเพียงปัจจัยย่อยด้านการมีเครื่องคืมขณะนั่งรอและพนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วนตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า ที่ไม่แตกต่าง แต่ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงมีความแตกต่างกัน ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของผู้ให้บริการ ผลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้จริงระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าภาพรวมมีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงแตกต่างกันต่อปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

การรับประกัน/ความมั่นใจในการบริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้จริงระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวังแตกต่างกันต่อปัจจัยย่อยด้านการรับประกันและความมั่นใจที่ได้จากการบริการ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า การได้รับความช่วยเหลือกรณีมีข้อร้องเรียนและพนักงานมีความเข้าใจลูกค้าได้

อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจไม่มีแตกต่าง แต่ในภาพรวมมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงแตกต่างกันด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากการบริการ ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95%

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหากรณีวันที่ระบุในใบแจ้งค่าไฟฟ้าเกินกำหนดไม่สามารถไปชำระได้ที่บ้านสะดวกซื้อหรือที่รับชำระต่างๆ และปัญหาการรับแจ้งกรณีเกิดไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า รวมทั้งปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า คือ ความล่าช้าในการให้บริการ การเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้ามีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ คือ เห็นควรปรับปรุงการบริการรองรับกรณีผู้ใช้ไฟฟ้ามาใช้บริการที่สำนักงานเนื่องจากไม่สามารถไปชำระค่าไฟฟ้าที่ เคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือจุดบริการอื่นได้ อยากให้พนักงานบริการให้เร็วและตอบสนองลูกค้าได้ทันที อยากให้ขยายเวลาเปิดรับชำระค่าไฟฟ้าถึง 16.00 น. และควรแจ้งหมายเลข Call Center ไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2 อภิปรายผล

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด เชียงใหม่ อภิปรายผลตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry,1994) ดังนี้ 1) สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ 4) การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ สามารถอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ จากผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากและมากที่สุด มาจากพนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาท เคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ พร้อมกับมีความพร้อมในการให้คำแนะนำและให้ข้อมูลถูกต้องชัดเจนเข้าใจง่ายเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจ ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการรับประกันและมีความมั่นใจในการบริการ

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยรวมทั้งรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากต่อสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ คือการมีเอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงาน ด้านระบบไฟฟ้า รวมทั้งความชัดเจนป้ายบ่งชี้การบริการและสถานที่ต่างๆที่ให้บริการ ส่งผลให้สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการมีความพึงพอใจในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัลยา ประทุมพันธ์ (2554) ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546) ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการในระดับมาก

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยรวมทั้งรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการของการไฟฟ้า จังหวัดเชียงใหม่ มาจากการที่พนักงานได้แสดงให้เห็นถึงความซื่อสัตย์ สุจริต ในการรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการด้วยความรับผิดชอบในงานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้ มีความผิดพลาดน้อยมากในการ

ให้บริการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัลยา ประทุมรัตน์ (2554) ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านเชื่อถือและไว้วางใจในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของอรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546) ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการในระดับมาก

ความรวดเร็วในการตอบสนองของผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยรวมทั้ง รายย่อยและองค์กรหรือกิจการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับต่อความ รวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของผู้ให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ มาจากการที่ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า มีระบบให้บริการต่างๆที่สะดวก เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น ซึ่งการศึกษาของ สุกัลยา ประทุมรัตน์ (2554) ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการ มีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองของผู้ให้บริการในระดับมากสอดคล้องกับผู้ ใช้ไฟรายย่อยแต่ไม่สอดคล้องกับผู้ ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546) ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านความรวดเร็วในการ ตอบสนองของผู้ให้บริการที่ได้รับจากการบริการในระดับมาก

การรับประกัน/ความมั่นใจในบริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งประเภทรายย่อย และองค์กรหรือกิจการ โดยรวมมีพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับต่อการรับประกัน ความมั่นใจในบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจัยที่ทำให้ผู้มารับบริการมีความ พึงพอใจมากและมากที่สุดของผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสองประเภทคือพนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการและให้บริการซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัลยา ประทุมรัตน์ (2554) ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านการรับประกันความ มั่นใจในบริการในระดับพอใจ แต่สอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546) ซึ่ง พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการรับประกันความมั่นใจในบริการ ในระดับมากสำหรับผู้ ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคลของผู้ให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท รายย่อยและองค์กรหรือกิจการ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รายบุคคล จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ จากการที่พนักงานมีความ เข้าใจความต้องการ เฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน เมื่อมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนก็จะได้รับการช่วยเหลือเป็นอย่างดี

พร้อมทั้งได้นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงบริการได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกัลยา ประทุมรัตน์ (2554) ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคลของผู้ให้บริการในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของอรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546) ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคลของผู้ให้บริการในระดับมากเช่นกัน

ตารางที่ 5.1 แสดงการอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเปรียบเทียบกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย

	การศึกษารุ่นนี้	สุกัลยา ประทุมรัตน์ (2554)	อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546)
สิ่งที่สัมผัสได้จาก การบริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)
ความเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)
ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของผู้ให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)
การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคลของผู้ให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)

ตารางที่ 5.2 แสดงการอภิปรายผลการศึกษากับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเปรียบเทียบกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการ

	การศึกษาครั้งนี้	สุกัลยา ประทุมรัตน์ (2554)	อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546)
สิ่งที่สัมผัสได้จากบริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)
ความเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)
ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของผู้ให้บริการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก (ไม่สอดคล้อง)	พึงพอใจมาก (ไม่สอดคล้อง)
การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก (ไม่สอดคล้อง)	พึงพอใจมาก (ไม่สอดคล้อง)
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคลของผู้ให้บริการ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)	พึงพอใจมาก (สอดคล้อง)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่สำนักงานและออกไปเยี่ยมชมแผนการเยี่ยมประจำปี ซึ่งในรายงานผลสำรวจความพึงพอใจประจำปี 2556 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่องานบริการของการไฟฟ้าในระดับพึงพอใจมาก และจากวรรณกรรมที่ทำการศึกษามีความสอดคล้องในคุณภาพบริการทุกด้านทั้งประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ต่างก็มีความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบดังนี้

1. ข้อค้นพบความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ประเภทการใช้ไฟฟ้า รายย่อย

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม มีความพึงพอใจในระดับมากในทุกด้าน ในปัจจุบันการไฟฟ้าได้พัฒนาและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องทั้งด้านระบบการบริหารงาน เทคโนโลยีที่ทันสมัยควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากร จะเห็นได้ว่าการจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลต่างๆ ไว้บริการลูกค้ามีความชัดเจน พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต รักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี มีความพร้อมให้คำแนะนำ ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาท เคารพและให้เกียรติ และพนักงานยังมีความเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างชัดเจนอีกด้วย จากการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจจากการรับบริการจริงพบว่าในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. จะมีความพึงพอใจมากที่สุดเนื่องจากในช่วงเช้าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยจะนิยมออกจากบ้านเพื่อไปทำธุระต่างๆ โดยเฉพาะการที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานบริการของทางราชการมีกระบวนการและขั้นตอนที่มากจึงชอบที่จะมาในช่วงเช้าจากการทำสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้จริงพบว่าผลต่างในด้านสิ่งสัมผัสได้จากการบริการมีความต่างมากที่สุดหมายความว่าช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับความพึงพอใจจากการรับรู้ นั้นมีมาก แสดงว่ามีความต้องการให้หน่วยงานมีการปรับปรุงด้านความพร้อมต่างๆ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ ป้ายบอกรายละเอียดการให้บริการตลอดจนเอกสารและข้อมูลที่ให้บริการต้องชัดเจน และมีเพียงพอต่อความต้องการ

2. ข้อค้นพบความพึงพอใจที่มีผลต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ประเภทการใช้ไฟฟ้า องค์กรหรือกิจการ

จากการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด 2 ด้านคือ ความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการรับประกัน/ความมั่นใจในงานบริการ จากการที่พนักงานมีความพร้อมในการให้คำปรึกษาแนะนำ และ

ให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต รักษาข้อมูลลูกค้าเป็นอย่างดี และยังพบว่าพนักงานให้บริการด้วยความสม่ำเสมอทุกขั้นตอนในการให้บริการ จากการทดสอบความพึงพอใจในช่วงเวลาที่มาใช้บริการพบว่ามีความพึงพอใจทุกช่วงเวลา เนื่องจากจากหน่วยงานได้จัดกลุ่มงานไว้คอยบริการผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการไว้ทุกหน่วยงานเพราะถือว่าเป็นลูกค้ารายใหญ่ที่มีความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่สูงมากเช่น ห้างสรรพสินค้า โรงแรม โรงพยาบาลหรือโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ การไฟฟ้าจึงต้องจัดกลุ่มงานไว้บริการให้ข้อมูลต่างๆ และจากการทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้พบว่าด้านความเชื่อถือและไว้วางใจจากการที่จะได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอมีความแตกต่างมากซึ่งแสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการต้องการการทำงานหรือการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าแก่กิจการสร้างความน่าเชื่อถือเพื่อไม่ให้เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินธุรกิจ

3. ข้อค้นพบจากการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคาดหวังทั้งผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ไม่แตกต่างกัน มีเพียงปัจจัยย่อยเดียวที่แตกต่างคือ การไฟฟ้ามีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น ซึ่งอยู่ในคุณภาพบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า

4. ข้อค้นพบจากการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพการบริการ

จากการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริง โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน ส่วนในปัจจัยย่อยที่ไม่มีความแตกต่างกันประกอบด้วย พนักงานมีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า สำนักงานมีการจัดเตรียมเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ และในกรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานมีความเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและได้ค้นพบข้อเท็จจริงจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นแต่ในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องดำเนินงานตามนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลาง ดังนั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์จากข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ โดยแยกเป็น 2 ส่วนดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการสำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาพบว่า การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านความรวดเร็วในการตอบสนองและการรับประกันมั่นใจในการบริการก็ตาม ด้านที่ควรมีการปรับปรุงโดยเร่งด่วนลำดับแรกคือด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการมารับบริการเนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังสูงแต่บริการที่ได้รับจริงน้อย โดยเฉพาะขยายสถานที่รองรับผู้มารับบริการทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน จัดเตรียมและจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้มีความพร้อมและความทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์พร้อมระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพค้นหาข้อมูลต่างๆ มาให้บริการที่รวดเร็ว พร้อมด้วยอุปกรณ์ เครื่องมือหรือยานพาหนะ ที่ใช้ปฏิบัติงาน ด้านระบบไฟฟ้า มีความพร้อมเพียงพอรองรับการบริการให้ได้ทันที ตามที่ลูกค้าต้องการ ลำดับต่อมาคือการพัฒนาความรู้ ทักษะ ในงานบริการของพนักงานให้มีพฤติกรรมดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความประทับใจในบริการที่ได้รับ

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

จากการศึกษาพบว่าโดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ และยังพบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดเป็นลำดับแรกคือ อยากให้การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการบริการพร้อมทั้งอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานมากกว่าปัจจุบัน รวมถึงเรื่องการแต่งกายของพนักงานขอให้มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อย เหมาะสม และคล้องตัวกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ และอยากให้มีการบริการในการไฟฟ้าให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ตามลำดับ เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด

เชียงใหม่ มีการขยายระบบงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น การจดหน่วยพร้อมออกไป
แจ้งค่าไฟฟ้าที่หน้างานเลย จึงทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า รู้วันสุดท้ายของการชำระค่า
ไฟฟ้าและจะมาใช้บริการในช่วงวันสุดท้ายที่สำนักงานเป็นจำนวนมาก ทำให้แออัดไปด้วยผู้มาใช้
บริการ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ที่นั่งรอไม่เพียงพอ แต่ในช่วงก่อนครบกำหนดชำระค่าไฟฟ้า
สำนักงานจะไม่ค่อยมีผู้มาใช้บริการมากนัก จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การไฟฟ้าไม่ได้ขยายพื้นที่เพิ่มเพื่อ
รองรับผู้ใช้ไฟ แต่มีแนวทางแก้ไขคือ การเพิ่มช่องทางการชำระค่าไฟฟ้าผ่านหลายๆ ช่องทางเพื่อลด
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ามาที่สำนักงานและบางคนก็สะดวกที่จะชำระผ่านธนาคาร โดยการหักผ่านบัญชี หรือ
การชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น

ส่วนเรื่องการแต่งกายของพนักงานนั้น เนื่องจากการปฏิบัติงานในหลายๆ หน้าที่ จึงเห็นควร
กำหนดให้พนักงานที่ปฏิบัติงานด้านหน้าเคาน์เตอร์ที่ทำหน้าที่บริการแต่งกายด้วยชุดฟอร์มที่
เหมือนกันโดยแตกต่างกันตามวันตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ส่วนพนักงานที่ต้องออกไปให้บริการนอก
สถานที่ก็ให้มีชุดสำหรับออกปฏิบัติงานในภาคสนามเหมือนๆ กัน และมีการจัดเตรียมเอกสารและ
ข้อมูลต่างๆ ไว้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและครบถ้วนทุกงานที่ให้บริการด้วย ณ สำนักงาน ในด้าน
ความชัดเจนของป้ายควรปรับเปลี่ยนให้รูปแบบทันสมัยและสวยงามเพิ่มขึ้นและให้มีแบบอย่างในการ
ใช้สีที่เหมือนกัน หากดำเนินการได้ผู้ศึกษาคิดว่าจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่ใช้
บริการและรับบริการที่นอกสำนักงานด้วย

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าโดยรวมมี
ความพึงพอใจในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากคือ การที่มีจำนวน
พนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการ ความเชื่อถือในความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ การจัด
จำนวนเก้าอี้ไว้รองรับบริการ พนักงานบริการไม่เกิดความผิดพลาดและมีเครื่องดื่มไว้รองรับผู้ใช้
ไฟฟ้าที่มารอรับบริการ ตามลำดับ จากผลการศึกษาเห็นควรจัดเตรียมเก้าอี้ และเครื่องดื่มไว้รองรับผู้
มาใช้บริการเพราะเป็นการดำเนินการที่ทำได้เลยลงทุนไม่มาก ในส่วนการเพิ่มจำนวนพนักงานนั้น
อาจจะไม่สามารถดำเนินการได้ทันทีเนื่องจากขั้นตอนและอำนาจในการสรรหาหรือจัดหาขึ้นอยู่กับ
ส่วนกลาง แต่จะมีการแจ้งความต้องการพนักงานส่งให้ส่วนกลางทุกๆปี

ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าโดยรวมมี
ความพึงพอใจในระดับมากและมากที่สุด โดยเรียงลำดับที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ การ
ให้บริการรวดเร็วทันทีที่ต้องการ พนักงานมีความพร้อมให้บริการและการมีระบบ หรือขั้นตอนการ
ให้บริการที่ดี ตามลำดับ จากผลการศึกษาเห็นควรที่จะปรับปรุงระบบการให้บริการ โดยเริ่มตั้งแต่การ

คัดกรองลูกค้าที่มารับบริการ โดยจัดพนักงานไว้คอยให้บริการสอบถามและแยกประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าหาพนักงานที่เคาน์เตอร์ให้บริการพร้อมทั้งตอบปัญหาหรือให้คำแนะนำในเบื้องต้น จะทำให้พนักงานที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์ได้รวดเร็วขึ้น

การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าโดยรวมมีความพึงพอใจมากและมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด คือ การมีความมั่นใจในความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูล มีระบบป้องกันความปลอดภัยในข้อมูล พนักงานมีความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาท ให้เกียรติ และให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ หากพิจารณาผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการ จะมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยในการบริการทุกด้าน เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยเช่นเดียวกับองค์กรหรือกิจการ เห็นควรจัดพนักงานเป็นประชาสัมพันธ์ต้อนรับให้ข้อมูล โดยพนักงานต้องได้รับการอบรมให้มีความรู้ด้านระบบไฟฟ้าและการสร้างความประทับใจในงานบริการ ก็จะทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทั้งข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องและการบริการที่ประทับใจ

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากผลการศึกษาผู้ใช้ไฟฟ้าโดยรวมมีความพึงพอใจมาก โดยเรียงลำดับแรกค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคือ เวลาที่เปิดให้บริการ การได้รับการสม่าเสมอทุกชั้นตอน การได้รับการช่วยเหลือจากเรื่องที่ร้องเรียน พนักงานเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชัดเจนและการนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงการบริการ เห็นควรขยายเวลาให้บริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าจากเดิม ปีรับเวลา 15.30 น. เป็นเวลา 16.30 น.ตามเวลาปฏิบัติงานของพนักงาน การจัดสถานที่ที่มีหน้าที่ในงานบริการให้เป็นลักษณะ จุดเดียว รวดเร็วและสะดวก มีกระบวนการสื่อสารกับผู้ใช้ไฟฟ้าในเรื่องที่ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพงานบริการตามข้อร้องเรียนให้มีหลายช่องทาง ทำให้พนักงานปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลางและลูกค้ามีช่องทางในการเสนอแนะความเห็นในการปรับปรุงคุณภาพบริการด้วย หากพิจารณาผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการโดยรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก ในปัจจัยการให้บริการที่สม่าเสมอทุกชั้นตอน มีช่องทางในการร้องเรียนและนำข้อร้องเรียนไปปรับปรุงงานบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งพนักงานมีความเข้าใจลูกค้าชัดเจนมาก เห็นควรขยายเวลาให้บริการทุกอย่างจนถึงเวลา 16.30 น. เช่นเดียวกับเวลาทำงานและจัดทีมงานเพื่อตอบปัญหาและช่วยเหลือกรณีเกิดความเดือนร้อนต่างๆ เช่น ทีมเร่งด่วนในการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ทีมติดตั้งมิเตอร์ด่วนกรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า และตอบปัญหากรณีไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าขัดข้องเกี่ยวกับกระบวนการแก้ไขและระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไข

5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อให้การสนับสนุนงานด้านบริการสำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลาง

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและได้ค้นพบข้อเท็จจริงจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงงานด้านบริการให้ดียิ่งขึ้นจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

สิ่งที่สัมผัสได้จากบริการ

จากการศึกษาพบว่าพบว่าปัจจัยที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการบริการ เห็นควรให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคส่วนกลางเพิ่มช่องทางระบบเครือข่ายการเชื่อมโยงให้มีความเร็วมากขึ้น และเห็นควรกำหนดเป็นคำสั่งให้พนักงานทุกคนแต่งกายให้เหมือนกันเป็นเอกลักษณ์เหมือนกันทุกพื้นที่ และอนุมัติงบประมาณในการปรับปรุงอาคารสถานที่ โดยเฉพาะที่จอดรถให้มีเพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ จากการศึกษพบว่าการที่มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการส่งผลให้ผู้มาใช้บริการต้องรอนานจะทำให้เกิดความไม่เชื่อถือในการให้บริการได้ เห็นควรอนุมัติเพิ่มจำนวนพนักงานให้มีความเพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการโดยพิจารณาเป็นพิเศษ กรณี เมืองใหญ่ๆ เช่น จังหวัดเชียงใหม่ เป็นต้น

ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้าของผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องการบริการต้องการบริการที่รวดเร็วแต่เนื่องจากพนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้การบริการไม่รวดเร็ว ดังนั้น จึงเห็นควรให้ส่วนกลางอนุมัติงบประมาณเพิ่มเติมในการพัฒนาและอบรมทักษะการให้บริการที่รวดเร็วพร้อมทั้งพิจารณาเพิ่มช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้าให้มากยิ่งขึ้น

การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการข้อมูลที่ถูกต้องและเข้าใจได้ชัดเจนในทุกๆ ด้านที่มาติดต่อ พนักงานที่ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้าไม่สามารถให้ข้อมูลได้ครอบคลุมงานทุกด้าน จึงเห็นควรให้ส่วนกลางอนุมัติงบประมาณเพิ่มในการจัดอบรมพนักงานที่ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ต้อนรับให้ข้อมูลให้มีความรู้ด้านระบบไฟฟ้า

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้มีการขยายเวลาในการเปิดทำการ โดยสามารถมาติดต่อได้ตลอดเวลาเห็นควรให้ส่วนกลางพิจารณาแนวทางการปฏิบัติในการขยายเวลาในการให้บริการ โดยไม่มีข้อจำกัดซึ่งในปัจจุบันยังมีข้อจำกัด คือ หากเกินระยะเวลาในรอบการชำระเงินที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าจะไม่สามารถไปชำระที่ร้านสะดวกซื้อต่างๆ ที่ให้บริการรับชำระเงินได้ต้องเสียเวลาเดินทางมาชำระยังหน่วยงานในพื้นที่ที่รับผิดชอบเท่านั้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved