

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาววิภาพรรณ สุวนิช
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธีรวัลักษณ์ สัจจะวาที
วันที่อนุมัติผลงาน	สิงหาคม 2555
จำนวนหน้า	85 หน้า
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ ผู้ใช้ไฟฟ้า การบริการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ เขตพื้นที่อำเภอสันกำแพง ประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก จำนวน 322 ราย ซึ่งได้จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควต้า โดยใช้ตารางของ Herbert Askin and Raymond R. Colton (1963) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบสมมติฐาน t-test

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าอนุปริญญาหรือ ปวช. ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 200-500 บาท โดยเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้วย

เหตุผลคือ สะดวก ประหยัดเวลา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการติดต่อยื่นคำร้องขอติดตั้ง มิเตอร์ใช้ไฟฟ้า และไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันกำแพง ส่วนผู้ใช้ ไฟฟ้าที่เคยใช้บริการติดต่อขอติดตั้งมิเตอร์ใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่ใช้เวลาในการติดต่อมากกว่า 20 นาที สำหรับบริการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบถึงการให้บริการด้านการแก้ไขไฟฟ้า ขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง แต่ไม่เคยใช้บริการ โทรแจ้งไฟฟ้าขัดข้องกับทางสำนักงานการไฟฟ้า โดย เมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้องจะเลือกวิธีการแก้ปัญหาผ่านทางกรเรียกช่างไฟฟ้าทั่วไป

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันกำแพง สรุปได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเข้าใช้บริการของลูกค้า อาคารสำนักงานเหมาะสมต่อ การเข้าใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการติดตั้งขยายเขตและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องมี ความทันสมัย และมีทางเลือกในการให้บริการชำระเงินแก่ผู้ใช้ไฟ เช่น ชำระเงินที่จุดรับบริการ (เคาท์เตอร์เซอร์วิส) หรือหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น

ด้านความไว้วางใจได้ ปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ลูกค้าทุกคน ได้รับการบริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงานที่ออกแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องสามารถแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้องตรงประเด็น มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจน และลูกค้าได้รับการ จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน

ด้านความเชื่อถือได้ ปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ พนักงานมี ความสามารถในการให้คำปรึกษาและตอบคำถามของผู้ใช้ไฟ พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี ระบบการจ่ายไฟของการไฟฟ้ามีความปลอดภัย พนักงานที่ ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชี้แจงแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ และระบบการบันทึก ข้อมูลของผู้ใช้ไฟมีความเชื่อถือได้

ด้านการตอบสนองที่ทันใจ ปัจจัยย่อยที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ขั้นตอน การบริการไม่ยุ่งยาก ช้าช้อน พนักงานมีความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการให้บริการ พนักงานให้