

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า  
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ผู้เขียน

นายสิทธิพันธ์ ใจแก้ว

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชานันติ

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 397 คน สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อครอบครัวเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และมีค่าไฟฟ้าของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 301-600 บาท

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าเลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลางสรุปได้ดังนี้

1. การชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลางเป็นวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเป็นอันดับแรก ในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจระดับมาก โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้าน การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า และความปลอดภัย ในระดับมาก ส่วนด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจอันดับแรก คือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย ตามลำดับ

2. การชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้าน การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และความปลอดภัย ในระดับมาก ส่วนด้านความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยย่อยที่พึงพอใจอันดับแรก คือ ขึ้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ขึ้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้ขอบริการ และสามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการ ได้ที่สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร ตามลำดับ

3. การชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความมีน้ำใจ ความไว้วางใจ และความปลอดภัย ในระดับมาก ส่วนด้านความสามารถ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า การเข้าถึงลูกค้า และการติดต่อสื่อสาร ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยย่อยที่พึงพอใจอันดับแรก คือ พนักงานจุดรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง รองลงมา คือ จุดรับบริการตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ เป็นต้น

4. การชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้าน การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ในระดับมาก ส่วนด้านความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ และการตอบสนองลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความพึงพอใจใน

ระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยย่อยที่พึงพอใจอันดับแรก คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมา คือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** The Satisfaction on Customers Toward The Electricity Bill Payment Service of Provincial Electricity Authority in Mueang District, Chiang Rai Province

**Author** Mr.Sittipun Jaikaew

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

### ABSTRACT

This study aims to the Satisfaction on Customers Toward The Electricity Bill Payment Service in Mueang District, Chiang Rai Province by questionnaire interviewing of 397 samples representing consumers in the residence and small enterprise categories in the Chiang Rai City area . Analyses were based on descriptive statistics including percentage, frequency and arithmetic mean.

The majority of the respondents can be characterized as female, 25-35 years old bachelor's degree graduate, government or state-enterprise worker, having 10,001-20,000 baht family monthly income, and paying 201-600 baht per month for electricity bill.

This most popular payment method for both categories of consumers is through collecting agents due to convenience .

The attitudes of the respondents toward service quality of such various payment methods can be regarded as moderately satisfactory as a whole with the following details :

1. Payment at the central and branch offices of Chiang Rai Regional Electricity Generation Authority was ranked as highly satisfactory for overall service quality . The high satisfaction was expressed for the factors of customer accessibility, communication,

courtesy, credibility, reliability, response to customers and security . The moderate satisfaction was given to the building of service reputation , and the understanding and recognition about customers . The detailed factor receiving the first rank of satisfaction was the amount of bill payment being equal to the figure in the invoice, followed by the factors of the honesty of cashier officers about payment procedure, and the accountability of data and payment record/registration system, respectively.

2. Payment by commercial bank clearance method was ranked moderately satisfactory for overall service quality. By this method, The high satisfaction was expressed for the factors of customer accessibility, communication, the building of service reputation and security. The moderate satisfaction was mentioned for capability, courtesy, credibility, reliability, response to customers and the understanding and recognition about customers. The detailed factor earning the first rank of satisfaction was speedy/convenient feature, followed by simple procedure in requesting the use of this method, and that request application can be made at the Electricity Authority offices or at the bank, respectively.

3. Payment at service counters method as a whole received moderate satisfaction. The factors getting high rank of satisfaction were courtesy, reliability and security. Those ranked as moderately satisfactory were capability, credibility , response to customers, the building of service reputation, the understanding and recognition about customers, customer accessibility and communication. The detailed factor getting first rank of satisfaction was the honesty of cashier at the service counter in accepting the payment, followed by convenient location and safe environment.

4. Payment through collecting agents method as a whole was ranked moderately satisfactory, The high satisfaction was expressed for the factors of customer accessibility, communication, reliability and security. The moderate satisfaction was mentioned for courtesy, credibility, response to customers, the building of service reputation, the understanding and recognition about customers. The detailed factor gaining primary satisfaction was simple procedure, followed by speedy/convenient/ time saving nature, and the billing to home address, respectively.