

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่องทัศนคติของลูกค้าการไฟฟ้านครหลวงต่อบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้นำแนวคิด ทฤษฎี รวมทั้งทบทวน งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีทัศนคติ (Attitudes)

(สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์, 2545: 143) ได้ให้คำจำกัดความทัศนคติ ดังนี้

1. ความรู้สึก ความเชื่อมั่น ความลำเอียง หรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลที่ได้รับมา
2. ความโน้มเอียงที่มีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางบวกหรือ ทางลบทางใดทางหนึ่งต่อสภาพแวดล้อมที่จะมาถึง
3. ทัศนคติ โดยตรงแล้วไม่สามารถสังเกตเห็นได้ แต่อนุมานได้จากพฤติกรรม

(เสรี วงษ์มณฑา. 2542 : 106) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงของการเรียนรู้เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบในทางบวกหรือทางลบ ต่อบุคคล วัตถุ หรือสถานการณ์ภายนอก

องค์ประกอบของทัศนคติ (สุชา จันทร์เอม, 2544 : 271) กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติที่สำคัญ 3 ประการคือ

- Cognition Component เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับ ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อ (Beliefs) ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หากบุคคลมีความรู้หรือความเชื่อว่าสิ่งใดดี ก็มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงกันข้ามหากมีความรู้มาก่อนว่า สิ่งใดไม่ดีก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น

- Feeling Component เป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีอารมณ์เกี่ยวข้องกับอยู่ด้วย นั่นคือ หากบุคคลมีความรู้สึกรักหรือชอบพอใจบุคคลใดหรือสิ่งใด ก็จะช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลนั้นไปด้วย แต่ถ้าหากมีความรู้สึกเกลียดหรือโกรธบุคคลใดสิ่งใด ก็จะทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อบุคคลนั้นหรือสิ่งนั้น

- Action Tendency Component เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior) ของบุคคล คือความโน้มเอียงที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมตอบโต้บางอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา พฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เกิดจากความรู้และความรู้สึกที่เขามีอยู่เกี่ยวกับวัตถุ เหตุการณ์ หรือบุคคลนั้น ๆ นั่นเอง

ทฤษฎีการวัดทัศนคติ (Theory of Attitude Measurement) ในทางจิตวิทยา การวัดทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินชีวิตของคน เพราะการรู้ทัศนคติของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ว่าเป็นไปในทิศทางใด มีความเข้มมากน้อยแค่ไหน ย่อมจะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถคาดการณ์ ทำนายพฤติกรรมที่อาจจะเกิดขึ้นของบุคคลนั้น ๆ ได้ และสามารถวางแผนดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งกับบุคคลหรือกลุ่มคนนั้น ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

(สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ์ : 2545) ได้กล่าวถึงวิธีวัดทัศนคติไว้ดังนี้

1. Observation การสังเกตเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมที่แสดงออกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วนำข้อมูลที่สังเกตนั้น ไปอนุมานว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติอย่างไร

2. Self-report เป็นวิธีการศึกษาทัศนคติของบุคคล โดยให้บุคคลเหล่านั้นเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งนั้นออกมา โดยให้รายงานออกมาในลักษณะ รู้สึกชอบ-ไม่ชอบ เห็นว่าดี-ไม่ดี ซึ่งสิ่งที่แสดงออกมานี้จะกำหนดเป็นค่าคะแนนทัศนคติได้ เช่นวิธีการศึกษาของ Thurstone, Likert, Osgood, Guttman, Fishbein เป็นต้น

(จ้ารอง เงินดี : 2545) กล่าวว่า วิธีวัดทัศนคติที่นิยมใช้ คือ การใช้สเกลวัดทัศนคติ ซึ่งมีนักจิตวิทยากำหนดสเกลวัดทัศนคติออกมาเป็นตัวเลขเรียงตามลำดับ อันเป็นตัวชี้ถึงความเข้มข้นของทัศนคติจากแบบทดสอบและแบบวัดทัศนคติของแต่ละบุคคล ส่วนใหญ่สเกลวัดทัศนคติที่มีผู้นิยมใช้กันมาก ได้แก่

1. สเกลวัดแบบของเทอร์สโตน (The Thurstone Scale) สเกลวัดแบบนี้เป็นแบบแรกสุด และเป็นที่ยอมรับที่สุด แบบวัดนี้คิดโดย L.L. Thurstone วิธีวัดทำโดยการให้ผู้เชี่ยวชาญคัดเลือกข้อความที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และสอบถามได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการจะศึกษา กำหนดเป็นสเกล หรือน้ำหนัก ของแต่ละข้อความนั้นไว้ ในการตอบแบบสอบถามนี้ ผู้ตอบจะตอบโดยการ

ตรวจคำตอบบนสเกลที่กำหนดมาให้ ซึ่งผู้ตรวจสอบทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะหาค่าเฉลี่ยจากค่าสเกลในแบบสอบถามที่ผู้ตอบมา หรือใช้วิธีคัดเลือกหาคะแนนมัธยฐานจากแต่ละบุคคล ผลที่ได้จะบ่งชี้ได้ว่าทัศนคติของผู้ตอบนั้นไปในทิศทางใด

2. สเกลวัดแบบของ ลิเคิร์ต (The Likert Scale) เป็นสเกลวัดทัศนคติที่คิดขึ้นโดย R. Likert โดยลักษณะของสเกลนี้จะมีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องที่เลือกจะศึกษา โดยรวบรวมข้อความที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อเรื่องที่ศึกษาโดยข้อความนั้นจะมีลักษณะเป็นข้อความในทางบวก หรือข้อความในทางลบ แต่จะไม่มีข้อความที่เป็นกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามตามสเกลแบบ ลิเคิร์ต ถูกแนะนำให้ชี้ว่าเขารู้สึกอย่างไรในแต่ละข้อความนั้น ๆ แล้วระบุความรู้สึกนั้น ลงในระดับต่าง ๆ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ยังไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งกำหนดการให้คะแนนโดยให้คะแนนระดับ 5 4 3 2 1 สำหรับข้อความทางบวก และ คะแนนระดับ 1 2 3 4 5 สำหรับข้อความในทางลบ (เรียก Arbitrary weighting method) กล่าวได้ว่า วิธีการของลิเคิร์ต เป็นวิธีที่รวดเร็วกว่า เชื่อถือได้มากกว่า และมีความเที่ยงตรงในการวัดกว่า วิธีการของเธอร์สตัน และสามารถใช้เป็นแบบทดสอบมาตรฐานได้กับคนหลายกลุ่ม

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

(ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550 : 18) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมผู้บริโภคคือ กระบวนการตัดสินใจและลักษณะกิจกรรมของแต่ละบุคคลในการประเมิน การจัดหา การใช้ และการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยคาดหวังว่าสิ่งเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้

(อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2546 : 31-41) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการซื้อให้แก่ผู้ซื้อมากที่สุด สาเหตุที่ผู้บริโภคซื้อสินค้าและบริการอาจเป็นเพราะมีสิ่งจูงใจบางประการที่สอดคล้องกับทัศนคติของผู้บริโภค

ดังนั้นพฤติกรรมของผู้บริโภค สรุปได้ว่า หมายถึง กระบวนการหรือพฤติกรรม การตัดสินใจ การซื้อ การใช้ และการประเมินการใช้สินค้าและบริการของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการ ที่สามารถสร้างความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการ และสอดคล้องกับทัศนคติของตน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค (ฉัตรยาพร เสมอใจ, 2550 : 57-59)

แบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคออกเป็น 2 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยภายใน (Internal factors) เป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากตัวบุคคล ในด้านความคิดและการแสดงออก ซึ่งมีพื้นฐานมาจากสภาวะแวดล้อม ได้แก่

1.1. ความจำเป็น (Needs) ความต้องการ (Wants) และ ความปรารถนา (Desires) ซึ่งทั้งสามประการนี้สามารถใช้ทดแทนกันได้ ความจำเป็นคือลักษณะพื้นฐานเพื่อการครองชีพ ส่วนความต้องการเป็นระดับทางจิตใจที่สูงขึ้นกว่าความจำเป็น และความปรารถนาเป็นความต้องการด้านจิตวิทยาที่สูงที่สุดของมนุษย์

1.2. แรงจูงใจ (Motive) เป็นความพยายามในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทางกายหรือจิตใจ

1.3. บุคลิกภาพ (Personality) เป็นลักษณะนิสัยโดยรวมของบุคคลที่พัฒนามาจากความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจต่าง ๆ

1.4. ทักษะคติ (Attitude) เป็นการประเมินความรู้ดีหรือความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล โดยทักษะคติจะมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

1.5. การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการของบุคคลในการยอมรับความคิดหรือการกระทำของบุคคลอื่น

1.6. การเรียนรู้ (Learning) เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากการรับรู้และประสบการณ์ของบุคคล เกิดเป็นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างคงที่ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า การเรียนรู้คือประสบการณ์ที่บุคคลสะสมไว้

2. ปัจจัยภายนอก (External factors) เป็นปัจจัยที่เกิดจากสิ่งแวดล้อมรอบตัวของบุคคล ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อความคิด พฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งได้แก่

1. สภาพเศรษฐกิจ (Economics) เป็นสิ่งกำหนดอำนาจซื้อ (Purchasing Power) ของผู้บริโภคทั้งในรูปตัวเงินและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ครอบครัว (Family) การเลี้ยงดูในสภาพครอบครัวที่ต่างกันส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน และสถาบันครอบครัวจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลได้สูงกว่าสถาบันอื่น

3. สังคม (Social) กลุ่มสังคมนั้น ๆ ตัวของบุคคลมีผลต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันของสังคม เพื่อการยอมรับให้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

4. วัฒนธรรม (Culture) เป็นวิถีการดำเนินชีวิตที่สังคมเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม และยอมรับมาปฏิบัติ ในสังคมนั้นเป็นเวลานาน จนเกิดการยึดถือเป็นวัฒนธรรมเดียวกัน

5. ตัวกระตุ้นทางการตลาด (Marketing Stimuli) คือเครื่องมือทางการตลาดที่สร้างโอกาสให้ผู้บริโภคได้พบเห็น รู้จัก และคุ้นเคยกับสินค้านั้น ๆ ซึ่งได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Products) ราคา (Prices) และ การส่งเสริมการตลาด (Promotion) อันจะทำให้ผู้บริโภคไว้วางใจและยินดีที่จะใช้สินค้านั้น

6. สภาพแวดล้อม (Environment) การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม เช่นสภาพอากาศ การขาดแคลนทรัพยากรพลังงาน ภาวะโลกร้อน เป็นต้น มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมนั้น ๆ

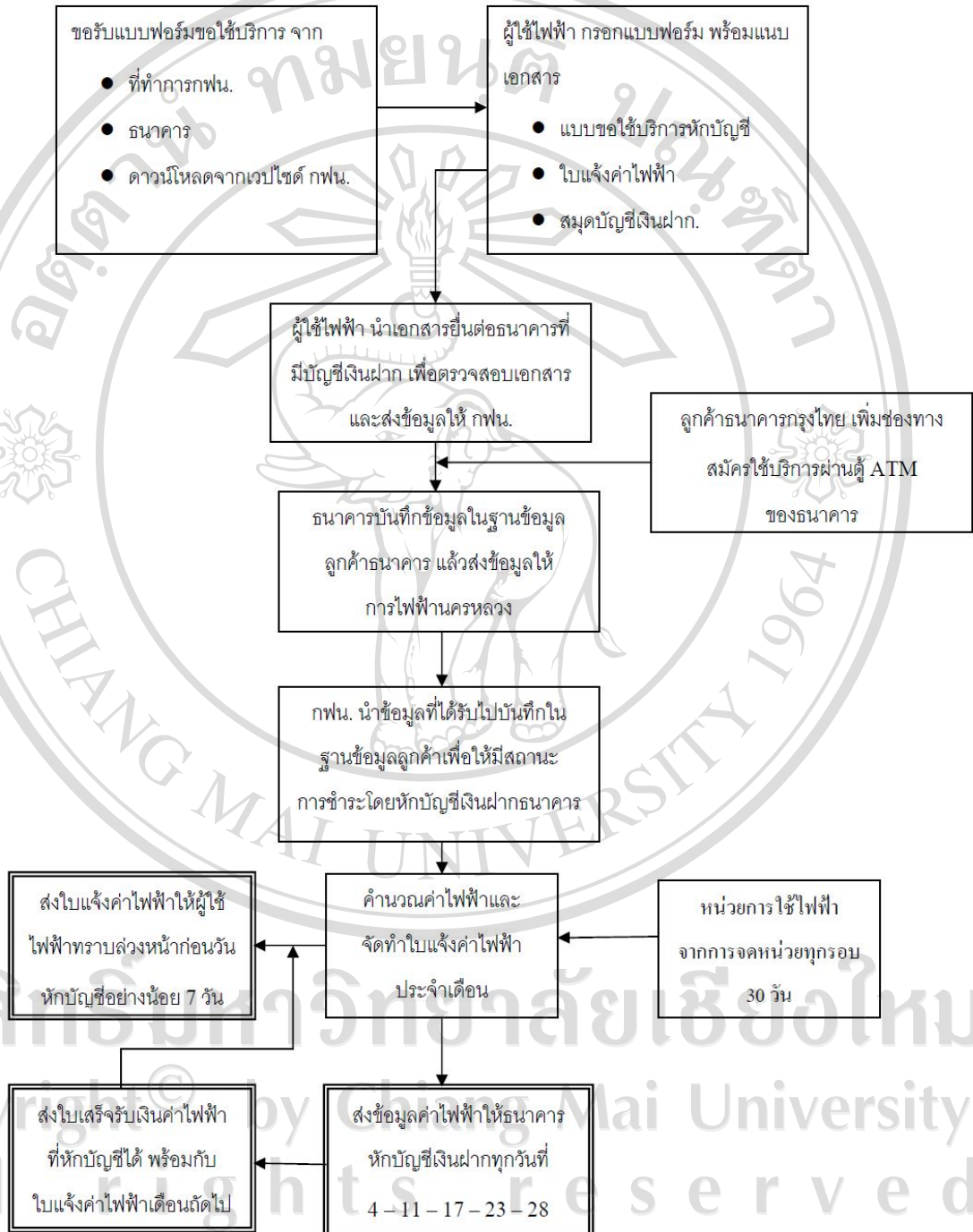
กระบวนการ/ขั้นตอนการชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

การไฟฟ้านครหลวง ได้ร่วมกับธนาคารผู้ให้บริการ กำหนดกระบวนการและขั้นตอนการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ให้เป็นรูปแบบเดียวกันทุกธนาคารคือ ผู้ใช้ไฟฟ้ากรอกแบบฟอร์มขอใช้บริการยื่นต่อธนาคารที่มีบัญชีเงินฝาก จากนั้นธนาคารจะประสานงานกับการไฟฟ้านครหลวงเพื่อบันทึกข้อมูลในฐานะข้อมูลลูกค้าของทั้งทางธนาคาร และการไฟฟ้านครหลวง โดยกระบวนการที่สำคัญคือการไฟฟ้านครหลวงจะส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบก่อนกำหนดการหักบัญชีอย่างน้อย 7 วัน เพื่อให้มีเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องและเมื่อได้ดำเนินการหักบัญชีเงินฝากธนาคารเพื่อชำระค่าไฟฟ้าแล้ว การไฟฟ้านครหลวงจะส่งใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมการส่งแจ้งหนี้เดือนถัดไป ทั้งนี้การให้บริการดังกล่าว การไฟฟ้านครหลวงเป็นผู้ชำระค่าธรรมเนียมธนาคารแทนผู้ใช้ไฟฟ้าทุกราย

การให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารนี้ การไฟฟ้านครหลวงหวังที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ในอันที่จะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปชำระค่าไฟฟ้าด้วยตนเอง นอกจากนี้ ยังช่วยมิให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าหลงลืมการชำระค่าไฟฟ้าจนเกิดเป็นหนี้ค้างชำระ จึงเป็นการป้องกันมิให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบจากกระบวนการบังคับหนี้ของการไฟฟ้านครหลวง

ทั้งนี้ได้แสดงขั้นตอนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารตามแผนภูมิต่อไปนี้

(ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับการบริการภายใน 2 เดือนนับจากยื่นเอกสารต่อธนาคาร)



แผนภูมิที่ 1 แสดงขั้นตอนการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงิน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวก เป็นอันดับแรก และใช้บริการเนื่องจากมีความรวดเร็วในการให้บริการ ในลำดับรองลงไป ส่วนในการเลือกช่องทางชำระเงินนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการชำระเงินกับพนักงานหรือตัวแทนที่ไปเก็บเงิน ณ สถานที่อยู่อาศัย โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการขนาดเล็กจะใช้บริการชำระเงินโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นบ้านพักอาศัย เลือกใช้บริการชำระเงินกับพนักงานหรือตัวแทน

สำหรับปัญหาในด้านการรับชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า มีปัญหาขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ และมีปัญหาในเรื่องของวันและเวลาให้บริการ ไม่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 67.11 โดยปัญหาการรับชำระโดยผ่านตัวแทนจัดเก็บค่าไฟฟ้า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.49) อันดับแรกคือ ปัญหาวันและเวลาให้บริการ ไม่ตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 1.69) อันดับสองคือมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.59) ส่วนปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า พนักงานของธนาคารให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 90.38 โดยระดับปัญหาภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.71) อันดับแรกคือ พนักงานธนาคารไม่มีความรู้ ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.88) อันดับสอง คือมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง การสื่อสารไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 1.81)

ทั้งนี้ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บเงินค่าไฟฟ้า พบว่า ควรจัดเก็บค่าไฟฟ้าให้ตรงช่วงสิ้นเดือนและตรงกับวันหยุดเสาร์อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 31.58 มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 46.15 มากที่สุด

ไทรเทพ บุญตนาชัย (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept) และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept) จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการ

ตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจจิตใจและ รู้จักลูกค้า ซึ่งในการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดย พิจารณาจากความสะดวกและประหยัดเวลา ส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการ ไฟฟ้าบ้อยที่สุด

ทั้งนี้ในด้านความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจกับคุณภาพบริการด้านการ เข้าถึงลูกค้าโดยเฉลี่ยในระดับมาก และพึงพอใจในคุณภาพบริการด้านการติดต่อสื่อสาร ด้าน ความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยเฉลี่ยใน ระดับปานกลาง ดังนั้นการเข้าถึงลูกค้าจึงมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความพึงพอใจ

สำหรับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เกิดจากการใช้วิธีจดหน่วยและแจ้งค่า ไฟฟ้าคือ ปัญหาด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน ปัญหาด้านความไม่สุภาพและไม่มี มารยาทของพนักงาน ปัญหาด้านความเชื่อมั่นในการส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายให้ตรงต่อเวลา และปัญหา ด้านความไม่เชื่อมั่นในอุปกรณ์วัดไฟฟ้า

ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้าของการ ไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค คือระบบแจ้งค่าใช้จ่ายโดยพนักงานจดหน่วย ความสำคัญอยู่ที่ตัวพนักงานในการ สร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้ไฟฟ้า เนื่องจากเป็นผู้เข้าถึงผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนั้นจึงควรอบรมพนักงานให้ มี ความชำนาญในการใช้เครื่องมือ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า นอกจากนี้ควรมีการ ประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าใจในระบบจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า โดยการโฆษณาทางโทรทัศน์ การออกใบปลิวที่น่าสนใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

รัตนภรณ์ ชมภูศรี (2551) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้ บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในตำบลวัดเกต จังหวัด เชียงใหม่ พบว่า ค่าสินค้าและบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำไปชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เป็นการชำระค่าสาธารณูปโภคมากที่สุด รองลงไปเป็นการชำระค่าบัตรเครดิต ส่วนความนิยมใน การชำระค่าสาธารณูปโภคนั้น ผู้ตอบแบบสอบถาม นิยมชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านเคาน์เตอร์ ธนาคาร และชำระผ่านช่องทางอื่น ในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้พบว่า จำนวนเงินค่า สินค้าและบริการที่ชำระ เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกช่องทางชำระเงิน คือกรณีจำนวนเงินสูงจะเป็น การชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร และจำนวนเงินน้อยจะนิยมชำระผ่านช่องทางอื่น ผู้ตอบ แบบสอบถามชำระค่าสินค้าและบริการผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร เนื่องจากวางใจว่าเมื่อชำระแล้วเงิน จะนำฝากเข้าบัญชีผู้รับได้ทันที