188338

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามดำเนินการสอบถามผู้ใช้บริการไฟฟ้าในเขตให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน จำนวน 321 ราย แบ่งเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยจำนวน 292 ราย และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก 29 ราย สถิติที่ใช้ในวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอเป็นตาราง ร้อยละ ความถี่ และค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-25 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวและเจ้าของกิจการ มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท และมีค่าไฟฟ้าของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 500บาท

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เนื่องจากมีความรวดเร็วในการให้บริการและมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การชำระเงินค่าไฟฟ้าทั้ง 4 วิธี ได้แก่ การชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน การชำระผ่านการหักบัญชีธนาคาร การชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และ การชำระผ่านจุดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการ

รับรู้ถึงการได้รับบริการจริง เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ด้วยค่า t- test พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ ความเชื่อมั่น 95 %

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ แต่จากการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของทั้ง 3 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าคุณภาพการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร

คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก คือ การให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และ รูปลักษณ์ ซึ่งการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของปัจจัยทั้ง 3 มีระดับมากเช่นกัน อย่างไรก็ตามผลการทดสอบทางสถิติพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าคุณภาพการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร

คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งการรับรู้ถึงการบริการจริงของปัจจัยทั้ง 3 มีระดับมากเช่นกัน ส่วนปัจจัยการดูแลเอาใจใส่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก แต่มีการรับรู้ถึงการบริการจริงในระดับปานกลาง แสดงว่าคุณภาพการให้บริการต่อปัจจัยการดูแลเอาใจใส่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้ากรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การตอบสนองลูกค้า ความน่าเชื่อถือ และ การดูแลเอาใจใส่ ซึ่งการรับรู้ถึงการบริการจริงของทั้ง 3 ปัจจัย มีระดับปานกลาง แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของทั้ง 3 ปัจจัย ยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร

188338

The objective of this study was to study customers' satisfaction towards bill payment services of the Lamphun Provincial Electricity Authority. Data were collected by using questionnaires. The respondents of 321 electricity users in the service area of Lamphun Provincial Electricity Authority consisted of 292 of households and 29 of small businesses. The data was analyzed by descriptive statistics and presented in tables, percentage, frequency, median and inferential statistics of testing the differences of the two populations. The results of study were summarized as follow:

Most respondents were females, aged between 21-25 years old, holding a bachelor degree, being self-employed and were business owners. Monthly income of the family was not exceeded 10,000 Baht and their electricity bill was not exceed 500 Baht a month.

The most popular channel of payment the respondents use was to pay their electricity bill through the collecting agents. The speed and convenient procedures in service provision were the most important reasons of paying through the collecting agents. The study showed the respondents satisfaction towards electricity bill payment services of Lamphun Provincial Electricity Authority when compared the expectation and the perception of actual services classified by the 4 channals of payments: paying bills through the collecting agents, paying bills

by directly debit from the savings account, paying bills in cash at the office of the Lamphun Provincial Electricity Authority.

The finding showsed that for all 4 channels of the bill payments of Lamphun Provincial Electricity Authority, the customers' expectation and the perception of the actual services using t-test statistical value were found significantly different at 95%.

For the quality of electricity bill payment services in case of paying through the agents, the respondents expected the first 3 factors in high level consisting of assurance, customers response and hospitality. However, customers' perception towards actual services received of the 3 factors were in moderate level which reflecting partial satisfaction of customers towards the service quality .

For the quality of electricity bill payment services by directly debit from savings account, the respondents expected in high level consisting of assurance, reliability, and appearance. The perception towards actual services received of these 3 factors are also in high level. However, the statistical tests found that the expectation and the perception of the 3 factors were found different, meaning the customers were partially satisfied with the service quality.

For the quality of electricity payment services by cash at the office of Lamphun Provincial Electricity Authority, the respondents expected the first 3 factors in high level consisting of assurance, reliability and hospitality. The perception towards those 3 factors were also in high level. Whilst, the hospitality, the respondent expected in high level but perceived at moderate levels meaning the customers were partially satisfied .

For the quality of electricity payment services at the paying-in spots, the respondents expected the first 3 factors in high level consisting customers response, reliability and hospitality. The perception towards the actual services of the 3 factors were in moderate levels meaning the customers were partially satisfied.