

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการนำระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก จำนวน 390 ราย ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35-44 ปี การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว รายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท ชำระค่าไฟฟ้าในอัตราประเภทที่อยู่อาศัย วิธีชำระค่าไฟฟ้าที่เคยใช้ได้แก่นำใบแจ้งชำระค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า เนื่องจากสะดวกและประหยัดเวลา ส่วนใหญ่ชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาตามแต่สะดวก และมีความเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้า ให้บริการได้เท่าเทียมกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าสรุปได้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในระดับปานกลาง

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าได้แก่ ปัญหาด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน ปัญหาด้านความไม่สุภาพและไม่มีการยาของพนักงาน ปัญหาด้านความเชื่อมั่นในการส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายให้ตรงต่อเวลา และปัญหาด้านความไม่เชื่อมั่นในอุปกรณ์วัดไฟฟ้า

## **ABSTRACT**

**177629**

The objective of this independent study was to study the customers' satisfaction towards the meter-reading accuracy totalization of the Phetchaburi Provincial Electricity Authority. The data were collected from questionnaires, distributed to 390 customers belonging to the residential group and small general service group. The results were as follows:

The majority of the samples were female, whose age were 35-44 years old, graduated with bachelor degrees as their highest education level. They were business owners with an average income of not more than 10,000 baht per month. Most of them paid their bills at a residential rate which cost not more than 500 baht per month and they themselves paid bills at the Electricity Authority. The reasons for choosing this method was that it was convenient and it could save time. Most of samples paid the bills within the limited posted on them. They agreed that the standard of the electricity bill payment service of the Phetchaburi Provincial Electricity Authority was as equal as other infrastructure bill payment services.

The satisfaction of the samples towards the meter-reading accuracy totalization of the Phetchaburi Provincial Electricity Authority was that most respondents were satisfied with the access at a high level of satisfaction, but were satisfied at a medium level with the communication, competence, courtesy, credibility, reliability, security, tangible and understanding/knowing customer.

The meter-reading accuracy totalization of the Phetchaburi Provincial Electricity Authority that most respondents mostly realized as problems were inconvenience and time waiting of paying bills, impoliteness of officers, unreliability of sending payment bills to be on time including the accuracy of meter-reading.