

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ และอุตสาหกรรมในอำเภอเมือง ต่อคุณภาพการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด เชียงใหม่ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 313 ราย ผล การศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 30 – 39 ปี การศึกษาสูงสุดระดับ ปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทบริการ ที่ตั้งของกิจการส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาล จำนวน บุคลากรในกิจการมีจำนวนระหว่าง 1 – 50 คน เครื่องใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นประเภทแสงสว่าง มี การใช้กระแสไฟฟ้าต่อเนื่องกันตลอด 24 ชั่วโมง รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 500,000 – 1,500,000 บาท ค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 – 150,000 บาท ในรอบปีผู้ใช้ไฟฟ้า ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในกิจการจำนวน 1 ครั้ง ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้องทุก ครั้งและไม่เคยแก้ไข ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนดับไฟฟ้า เพื่อที่กิจการจะสามารถจัดแผนการผลิตเพื่อให้ได้รับความเสียหายน้อยที่สุดจำนวน 3 วัน

ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ยรวมของ

ระดับความพึงพอใจทั้ง 10 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมาก 4 ด้าน คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความไว้วางใจ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความสามารถ ความพึงพอใจระดับปานกลาง 6 ด้าน คือด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความมีน้ำใจ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

-ความพึงพอใจด้านความปลอดภัย 3 อันดับแรกได้แก่ ระบบการจ่ายไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความมั่นคงปลอดภัย การเก็บรักษาทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้ามีความปลอดภัย และ อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้ามีความปลอดภัย

-ความพึงพอใจด้านความไว้วางใจ 3 อันดับแรกได้แก่ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้

-ความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ 3 อันดับแรกได้แก่ ระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความน่าเชื่อถือ ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือ และพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่

-ความพึงพอใจด้านความสามารถ 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้ามีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดีและหน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องบริการตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีวันหยุด

-ความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก 3 อันดับแรกได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วยเงินสด เช็ค บัตรเครดิต การให้บริการตามมาตรฐานคุณภาพISO และการให้บริการทางโทรศัพท์ทั่วประเทศ 1129

-ความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า 3 อันดับแรกได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสดหรือเช็คตามความต้องการ ปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามที่จุดบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ

-ความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจ 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นกันเอง พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทน มีความมุมานะในการให้บริการ และพนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

-ความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร 3 อันดับแรกได้แก่ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอตรงเวลา พนักงานมีความรู้ความเข้าใจสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ และมีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง

-ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า 3 อันดับแรกได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์

-ความพึงพอใจด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า 3 อันดับแรกได้แก่ พนักงานสามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน และพนักงานมีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้า

## ABSTRACT

**TE 154206**

The study aimed at investigating the satisfaction of business and industries customers in Mueang District towards service quality of the Chiang Mai Provincial Electricity Authority. The data was collected with a set of questionnaire administered to 313 customers who had used of the electricity. The results showed that:

The respondents were mostly male aged 30 – 39 and graduated bachelor degrees. Most of them operate service business assisted by 1 – 50 employees though their business located in municipal area. Most of their electrical appliances were for lighting. They had used of the electricity for 24 hours and earned around 500,000 – 1,500,000 baht monthly; the monthly average of electricity charges was 50,000 – 150,000 baht. Annually, those customers who had used of the electricity had their electrical meters checked once. The charging bills were all correct and had no correction. Those who had used of the electricity liked to be informed at least 3 days in advance when the supply had to be halted; they could rearrange their producing plans and allowed the least damages to occur.

The averages of satisfaction of the respondents towards those ten categories of the service quality rendered by the Provincial Electricity Authority of Chiang Mai, they were concluded that

those business and industries customers showed their satisfaction at a medium level. Four of these categories – Security, Reliability, Credibility, and Competence – were made at a high level. Six of these categories – Tangibility, Responsiveness, Courtesy, Communication, Access the Customers, and Understanding/Knowing Customers – were made at a medium level.

The first three aspects of security consisted of consistent and secure power supplying system of the Provincial Electricity Authority, the secure of collateral for the electricity utilizing and secure electrical equipment.

The first three aspects of reliability consisted of the consistent delivery of monthly charging bills, the credibility of the Provincial Electricity Authority's power supplying system felt by the customers and the reliability of the Provincial Electricity Authority's customer serving system.

The first three aspects of credibility consisted of the credibility of the Provincial Electricity Authority's power supplying system, the credibility of electricity charging bill settled service and the customer serving employees were well dressed and well behaved.

The first three aspects of competence consisted of well acknowledged charging bill settled employees, well acknowledged electricity utilizing application handling employees and 24 hours trouble shooting employees who had worked without day-off.

The first three aspects of tangibility consisted of charging bill settled that could be made by cash as well as cheques and credit cards, the ISO standardized service rendering and service rendering through 1129 available nationwide.

The first three aspects of responsiveness consisted of satisfactory bill settled alternatives - either cash or cheques, problems regarding electricity utilizing that could be clarified immediately and promptly by a number of employees at any serving points.

The first three aspects of the courtesy consisted of friendly smiling receptionists at the office, trouble-shooting employees who always devoted themselves to their duties in the field and the employees who were eagerly ready to render services.

The first three aspects of well acknowledged communication consisted of consistent charging bill notification, competent trouble-shooting employees and advance informing for the discontinuation of the electrical power supply to be made.

The first three aspects of well acknowledged customer-approaching consisted of electricity charging bill delivering right-to-the-office technique, convenient service provided for the customers who visited the office and convenient service provided for the customers who got in touch with the office through the phone.

The first three aspects of understanding/knowing customers consisted of useful advises rendered from the employees, all questions/warns/complaints that could be conveniently forwarded to the Provincial Electricity Authority and the customers' suggests were attentively acknowledged by the employees.