

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี” ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ 4 ประการ คือ เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของลูกค้าผู้ใช้บริการต่อการรับรู้ พฤติกรรม และความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี รวมทั้งศึกษาผลของการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี ที่มีต่อพฤติกรรมการใช้บริการ และผลของพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีของลูกค้าผู้ใช้บริการ

ในการศึกษานี้ได้ใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียว (One - shot case study) จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีเท่านั้น จำนวน 310 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง (Self - administered Questionnaire) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage Sampling) ซึ่งการสุ่มตัวอย่างมี 2 ขั้นตอน โดย ขั้นตอนแรก ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดกลุ่มเป้าหมาย (Purposive Sampling) และขั้นตอนที่ 2 คือ การใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลต่าง ๆ โดยนำเสนอเป็นตารางความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในส่วนที่สองใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมติฐานต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับระดับการวัดของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่าง (t - test) และค่า One - Way ANOVA (F - test) สำหรับกลุ่มตัวแปรที่มากกว่า 2 ตัว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษา พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี เป็นผู้หญิงและผู้ชายในสัดส่วนเท่า ๆ กัน มีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนที่ 10,001 - 20,000

บาทต่อเดือน และอาศัยอยู่ในเขตบางกอกน้อยเป็นส่วนใหญ่ มีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการ
จุดเดียวเบ็ดเสร็จจากสื่อเฉพาะกิจมากกว่าสื่อบุคคล ซึ่งสื่อเฉพาะกิจที่เป็นช่องทางสื่อสารให้ลูกค้า
ผู้ใช้บริการรู้จักศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จแห่งนี้มากที่สุด คือ ป้ายตัวอักษรโลหะหน้าประตูศูนย์
บริการ ฯ ชั้น 2 โดยมีความถี่ในการรับทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และ
มีพฤติกรรมมาใช้บริการส่วนใหญ่ปีละครั้ง อีกทั้งรู้จักและเคยใช้งานบริการในเรื่องการขอใช้ไฟฟ้า
มากที่สุดซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความพึงพอใจในการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียว
เบ็ดเสร็จทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายใน
ศูนย์บริการในระดับมาก แต่ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่พบ
คือ ความชัดเจนในการตอบคำถามหรือข้อสงสัย ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม คำร้อง อุณหภูมิ
ภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและงานบริการต่าง ๆ ของศูนย์
บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ทั้งนี้จากการศึกษาทำให้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและแก้ไขการบริการของ
ศูนย์บริการให้ดียิ่งขึ้น เช่น การเพิ่มช่องทางการให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการต่าง ๆ รวมถึงขั้นตอน
และเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอรับบริการ โดยการจัดทำลงในสื่อเฉพาะกิจ อันได้แก่ ป้าย
โปสเตอร์ คู่มือการใช้บริการ หรือ แผ่นพับ เป็นต้น เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานทำงานได้
รวดเร็วขึ้นและลูกค้าผู้ใช้บริการเองสามารถหาคำตอบที่สงสัยได้ด้วยตนเองเพื่อลดปัญหา
การสอบถามหรือมีข้อสงสัยของลูกค้าผู้ใช้บริการลง นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอเสนอให้ผู้บริหารหรือ
ผู้มีอำนาจจัดการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จใช้โอกาสในการทำกิจกรรมชุมชนสัมพันธ์ที่
การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีมีการจัดอย่างต่อเนื่องนี้ นำสื่อเฉพาะกิจที่จัดทำขึ้นไปแจกลูกค้าผู้ใช้
บริการในเขตพื้นที่บริการด้วย ซึ่งจะทำให้ได้รับทราบข้อสงสัยและปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้า จาก
ประชาชนโดยตรงและถือเป็นวิธีการสื่อสารที่เผยแพร่ข้อมูลได้ในวงกว้าง

สำหรับผู้สนใจจะทำการศึกษาต่อไปในอนาคต ผู้ศึกษาขอแนะนำให้ผู้ศึกษา
ถึงความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ เพื่อให้ทราบถึง
ปัญหาและความคิดต่อยานบริการที่ทำอยู่ หรือศึกษาแบบเจาะลึกเช่นการสัมภาษณ์ลูกค้าผู้ใช้
บริการเพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในงานบริการที่ได้รับอย่างแท้จริงโดยละเอียด อีกทั้งยัง
สามารถศึกษาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จกับศูนย์บริการจุดเดียว
เบ็ดเสร็จของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงและ
พัฒนาศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงให้ดียิ่งขึ้น