

การวิจัยฉบับนี้มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรีจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 2 ตอน ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) มีค่าเท่ากับ 0.9838 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และทดสอบเป็นรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความกระฉับกระเฉง ด้านความนับถือ และด้านตอบสนองต่อความประสงค์

2. การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the quality of electricity payment services at Lop Buri Provincial Electricity Authority Office, and 2) to compare quality of electricity payment services at Lop Buri Provincial Electricity Authority Office when consumers were classified according to gender, age, education, and occupation. The study was conducted with 398 consumers in the area of Mueang District, Lop Buri Province. The instrument used in this research was a two-part questionnaire to a reliability of 0.9838. The data were analyzed in terms of mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Fisher's Least-Significant Different (LSD).

The findings were as follows:

1. the overall quality of services was at a good level. Considered each individual aspect, their mean values were ranged in descending order as follows:, service with voluntarily, keep good perception for the organization, politeness and care, quickness, respect, response to customer's need.
2. comparing mean values of quality in each aspect of services, the researcher found quality differences in each service at a significance level of .05 when consumers were classified according to gender, age, education, occupation and monthly income.