

อโณทัย คำคง. (2557). ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิติมา ทามาดี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าและพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มาใช้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ และแอลเอสดี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็น เพศชาย อายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่ชำระค่าไฟฟ้าผ่านสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รองลงมาเป็นจุดบริการ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ คือ ค่าธรรมเนียม วิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการด้วยเงินสด และการได้รับข่าวสารการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน