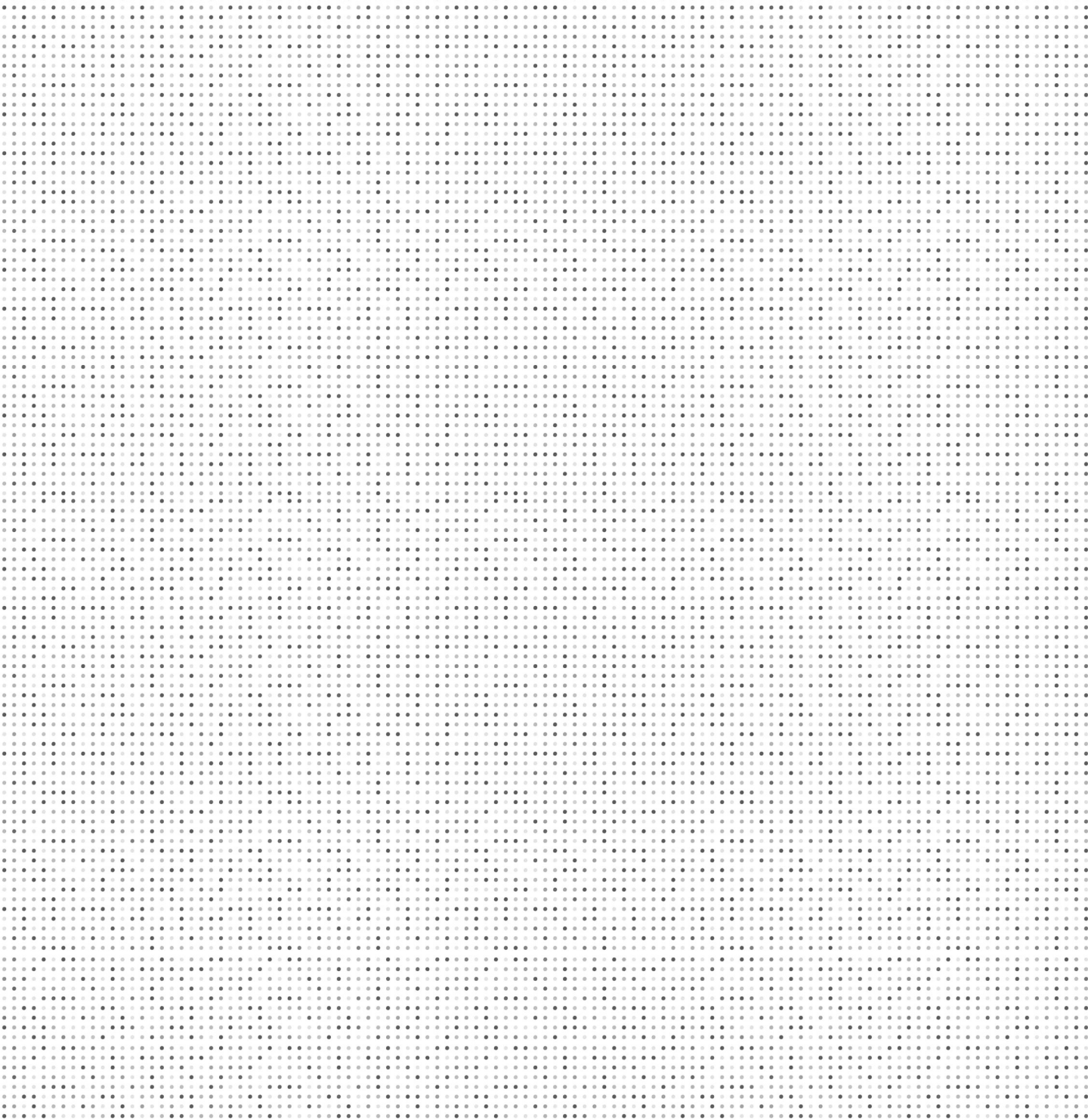




การตรวจการตรวจ



**แนวทางการปรับปรุงการให้บริการด้านการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า  
ของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว อำเภอเมือง ซัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว**  
**APPROACHES PAYMENT SERVICE IMPROVEMENT OF THE ELECTRICITE DU  
LAOS, LAO PDR: A CASE STUDY OF SAITHANY DISTRICT, VIENTIANE CAPITAL**

Phonesavanh Phikounkham<sup>1</sup>  
วินิต ชินสุวรรณ<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การศึกษาเรื่องแนวทางการปรับปรุงของการบริการด้านการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว อำเภอเมือง ซัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาความคาดหวัง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการการชำระเงินค่าไฟฟ้า และเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้า จากการสุ่มแจกแบบสอบถามจำนวน 384 คน พบว่าทั้ง 7 ของส่วนประสมของการตลาด ผู้ใช้บริการ มีความคาดหวังในระดับมากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจ เพียงระดับปานกลาง เพื่อการปรับปรุงด้านการบริการจึงได้จัดทำโครงการขึ้นมา 3 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 “ไฟฟ้าลาว สมัยใหม่” โครงการที่ 2 “Easy Payment” และโครงการที่ 3 “Automatic Meter Reading” คาดว่าลูกค้าจะเกิดความประทับใจทางด้านการบริการมากยิ่งขึ้น

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ การชำระเงินค่าไฟฟ้า รัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว

**Abstract**

The study on approaches to improve of the EDL’s payment services for electricity consumption of Saythany District, Vientiane Capital, Lao PDR, aims to study the customers’ expectation and satisfaction toward the EDL’s payment services in relation to their experiences in paying for their electricity consumption while simultaneously seeking and determining potential approaches to improve the quality in electricity payment services provided by the EDL, focusing on delivering 384 sets of questionnaire to the residents living in the identified villages. The findings showed that all the seven elements of marketing mix received the highest level of expectation, whereas the level of satisfaction was average. In order to improve the service quality, three potential projects could be created, including project 1 “Modern Electricity of Laos” project 2, “Easy Payment” and project 3 “Automatic Meter Reading”. This is expected that customers would be increasingly satisfied with the services.

**Keywords:** satisfaction, electricity payment, Electricite Du Laos, Vientiane Capital of Lao PDR

<sup>1</sup> นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัยศึกษาดูการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
โทรศัพท์ 09-2060-6844 E-mail: pphikounkham@yahoo.com

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ วิทยาลัยศึกษาดูการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## บทนำ

เศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นยุคแห่งการเชื่อมโยงภาคพื้นสากลมีการแข่งขันทางธุรกิจเพิ่มสูงขึ้น มีการพัฒนาด้านวิทยาการและเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว มีกลยุทธ์ วิธีการต่างๆ เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน รักษาสถานภาพของทางธุรกิจองค์กรให้อยู่รอด ดังนั้นในการประกอบธุรกิจจึงมีหลายปัจจัยทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ การตลาดจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรจึงต้องมีการปรับปรุง การพัฒนาคุณภาพของสินค้า และการบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้มาตรฐานสากล

การบริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจองค์กร ซึ่งลูกค้าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่กำหนดทิศทางของกลยุทธ์ให้กับองค์กร ทำให้องค์กร สามารถพัฒนาคุณภาพของสินค้าเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งได้ รวมถึงการบริการที่ดีต่อลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และสร้างผลประกอบการให้กับองค์กรได้เป็นผลสำเร็จ นอกจากนี้การบริการควรได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามสภาพสิ่งแวดล้อมภายนอกที่มีผลกระทบต่อองค์กร ดังนั้นผู้บริหารองค์กรควรให้ความสำคัญเป็นพิเศษต่อการพัฒนาปรับปรุงธุรกิจบริการเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในองค์กร เกิดการบริการที่มีคุณภาพตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ [1] รัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว (ฟพล.) Electricite Du Laos (EDL) เป็นอีกหนึ่งองค์กรธุรกิจบริการด้านกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชน โดยก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2502 ให้บริการด้านติดตั้งไฟฟ้า ภายในครัวเรือนให้แก่ประชาชน การบริการด้านซ่อมบำรุง และการบริการด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า ในปัจจุบันรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงพลังงานและเหมืองแร่ของ สาธารณรัฐ ประชาธิปไตย ประชาชนลาว มีหน้าที่ผลิต และจัดส่งกระแสไฟฟ้าเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในครัวเรือน อีกทั้งยังส่งพลังงานออกขายไปยังต่างประเทศ มีกำลังการผลิตพลังน้ำรวมประมาณ 384.7 MW 22 สาขาใหญ่ รวมทั้งหมด 9 เขื่อน และมีแผนขยายกำลังการผลิต ก้าวไปสู่การเป็นศูนย์กลางพลังงานไฟฟ้าพลังน้ำของภูมิภาคตามนโยบายของรัฐบาล ประกอบกับวิสัยทัศน์ของ ฟพล. ได้วางแผนยุทธศาสตร์พัฒนาพลังงานไฟฟ้าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553-2563 [2] รัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาวมีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเศรษฐกิจและสังคมของ สปป. ลาว มีการเจริญเติบโตเพิ่มมากขึ้นทำให้มีความต้องการใช้กระแสไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น การชำระค่ากระแสไฟฟ้าของประชาชนเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว

ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษารายการให้บริการด้านการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาวใน 3 ตำบล ได้แก่ตำบลหนองเวียงคำ ตำบลดงโคก และตำบลตาลมีชัย อำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว เพื่อการพัฒนาด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวัง และ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการด้านการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาวของ 3 ตำบล อำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว
2. เพื่อกำหนดแนวทางการปรับปรุงคุณภาพด้านการบริการด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้า ของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว 3 ตำบล ของอำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว

## วิธีดำเนินการ

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการด้านการชำระเงินของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว 3 ตำบล ของอำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาเลือกใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1. ข้อมูลบุคคลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ส่วนที่ 2 ความคาดหวัง [4] ของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจ [5] ของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า และส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการต่างๆของการบริการชำระเงินของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว จากกลุ่มตัวอย่าง ผู้อยู่อาศัยใน 3 ตำบล คือ ตำบลหนองเวียงคำ จำนวน 2,056 คน ตำบลดงโดก จำนวน 3,312 คน และตำบลตลามีชัย จำนวน 4,264 คน รวมทั้งหมด 9,632 คน ของอำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว โดยคำนวณจากกลุ่มตัวอย่างจากสูตร[6] (Taro Yamanee) โดยให้ค่าความคลาดเคลื่อนจากกลุ่มตัวอย่างไม่เกิน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 384 คน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อประเมินผลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ซึ่งได้แก่อัตราส่วนร้อยละ (percent) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนการวิเคราะห์ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว ใช้ค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นแปลผล 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2. การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว 3 ตำบล อำเภอชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์

การกำหนดแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มีต่อการบริการของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว 3 ตำบล ของอำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ เป็นการนำผลการศึกษาความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว ของ 3 ตำบล อำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ มาวิเคราะห์ร่วมกับสภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่ ด้านการเมืองและกฎหมาย ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านเทคโนโลยี จากนั้นนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลในด้านต่างๆ มาประกอบกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม แล้วนำมากำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว 3 ตำบล ของอำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์

### ผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวัง และความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาวของ 3 ตำบล อำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว ตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ของทั้ง 7 ด้าน [3] พบว่า ระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มาใช้บริการการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว อำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ ของด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านกายภาพ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนระดับความพึงพอใจ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และ ด้านกายภาพมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของรัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว ของ 3 ตำบล อำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ ให้

มีประสิทธิภพมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำโครงการเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าของรฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาวรวม 3 โครงการได้แก่ โครงการที่ 1 “ไฟฟ้าลาว สมัยใหม่” โครงการที่ 2 “Easy Payment” และโครงการ 3 “Automatic Meter Reading” โดยใช้งบประมาณทั้งสิ้น 2,750,000 บาท คาดว่าประชาชนที่ใช้บริการจะเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งโครงการทั้ง 3 มีรายละเอียดโดยสังเขปดังนี้

โครงการที่ 1 : “ ไฟฟ้าลาว สมัยใหม่ ” เป็นโครงการที่นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาโดยการใช้ระบบบัตรคิวในการบริการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วและเป็นระเบียบเรียบร้อยแก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าของรฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว

โครงการที่ 2 : “Easy Payment” เป็นโครงการที่จัดทำขึ้นมาเพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการการชำระเงินให้แก่ประชาชนโดยผ่านร้านสะดวกซื้อ ซึ่งวัตถุประสงค์ของโครงการนี้เพื่อเพื่อประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระเงินที่ศูนย์บริการ

โครงการที่ 3 : “Automatic Meter Reading ” เนื่องจากปัจจุบันการใช้ระบบการจดมิเตอร์ไฟฟ้ายังเป็นระบบแบบเดิมใช้วิธีการจด หรือเป็นการคาดคะเนทำให้การคิดค่ากระแสไฟฟ้าเกิดการคลาดเคลื่อนจากความ เป็นจริงของการใช้ไฟฟ้าของภาคครัวเรือน ดังนั้นโครงการนี้จึงเกิดขึ้นมาเพื่อพัฒนาระบบมิเตอร์ของรฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาวให้เป็นมาตรฐานสากล เพื่อความสะดวกแม่นยำในการคิดค่ากระแสไฟฟ้า

## สรุป

จากผลการศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริการการชำระเงินของรฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว 3 ตำบล ของอำเภอเมืองชัยธานี นครหลวงเวียงจันทน์ สปป. ลาว สามารถนำมากำหนดเป็นแนวทางเพื่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า ให้มีประสิทธิภพมากยิ่งขึ้น โดยจัดทำโครงการรวม 3 โครงการได้แก่โครงการที่ 1 “ไฟฟ้าลาว สมัยใหม่” โครงการที่ 2 “ Easy Payment” และโครงการที่ 3 “Automatic Meter Reading” โดยใช้งบประมาณทั้งสิ้น 2,750,000 บาท คาดว่าประชาชนที่มาใช้บริการจะได้รับความสะดวกจากการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของรฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว และเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

## กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ เนื่องจากความเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากรองศาสตราจารย์ ดร.วินิต ชินสุวรรณ ผู้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ทางด้านการปรึกษาให้คำแนะนำถึงวิธีในการทำงานวิจัยในครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ) โครงการร่วมมือสองฝ่าย ที่สนับสนุนทุนการศึกษาในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาวที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล ให้ความช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบพระคุณแต่ บิดา มารดา และ ครอบครัว พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ในวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการที่เก้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

### เอกสารอ้างอิง

- [1] รัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว.50 ปี (2555) รัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว.เวียงจันทน์
- [2] รายงานประจำปี (2557) รัฐวิสาหกิจไฟฟ้าลาว.
- [3] ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). การตลาด
- [4] Vroom,V. H. (1964). Work and Motivation. New York : John Wiley & Sons.
- [5] Kotler,P.,&K.L. Keller.(2012). Marketing Management: Global Edition. 14<sup>th</sup> ed. Harlow Pearson Educatio
- [6] Yamane,Taro . (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3<sup>rd</sup> ed.New York : Harper & Row Publishers Inc.