

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม จำนวน 313 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดจำแนกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด ประเภทของกิจการ ที่ตั้งของกิจการ จำนวนบุคลากรในกิจการ ประเภทของเครื่องใช้ไฟฟ้า ช่วงเวลาที่มีการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเนื่องกัน รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน ค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน การตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าให้กิจการ การแจ้งค่าไฟฟ้ามีความถูกต้อง เพียงใด ระยะเวลาเท่าใด ในการแจ้งล่วงหน้าก่อนไฟฟ้าดับ เพื่อจัดแผนการผลิตให้ได้รับความเสียหายน้อยที่สุด มีรายละเอียดแสดงใน ตารางที่ 1 – 13

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพการบริการ รวม 10 ด้าน ได้แก่

2.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้า ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า

2.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

2.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน

2.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องเป็นคนที่มึนุษย์สัมพันธ์ มีความเป็นกันเองและมีวิจารณ์ญาณ

2.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัท และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

2.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มอบให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

2.7 การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

2.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

2.9 การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้ ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

2.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

มีรายละเอียดแสดงใน ตารางที่ 14 - 24

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามปัจจัยต่างๆ ประกอบด้วย

3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามประเภทของกิจการ มีรายละเอียดแสดงใน ตารางที่ 25-35

3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ มีรายละเอียดแสดงใน ตารางที่ 36-46

3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี มีรายละเอียดแสดงใน ตารางที่ 47-57

3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี มีรายละเอียดแสดงใน ตารางที่ 58-68

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะในการให้บริการ มีรายละเอียดแสดงใน ตารางที่ 69-70

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	161	51.44
หญิง	152	48.56
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.44 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.56

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	22	7.03
30 – 39 ปี	124	39.62
40 – 49 ปี	98	31.31
50 – 59 ปี	52	16.61
60 ปี ขึ้นไป	17	5.43
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.62 รองลงมาอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.31 และ 50 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.61

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

การศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	5	1.60
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	45	14.38
อนุปริญญาหรือ ปวส.	55	17.57
ปริญญาตรี	188	60.06
สูงกว่าปริญญาตรี	20	6.39
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.06 รองลงมาเป็นระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.57 และ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.38

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

ประเภทของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
พาณิชย์กรรม	20	6.39
บริการ	124	39.62
ผลิต	64	20.45
อื่นๆ		
-โรงเรียน	21	6.71
-โรงแรม	38	12.14
-ราชการ รัฐวิสาหกิจ	46	14.69
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกิจการประเภทให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 39.62 รองลงมาเป็นผลิตคิดเป็นร้อยละ 20.45 และอื่นๆคือราชการ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 14.69

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งของกิจการ

ที่ตั้งของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ในเขตเทศบาล	246	78.59
นอกเขตเทศบาล	67	21.41
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีกิจการตั้งอยู่ในเขตเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 78.59 ที่เหลืออยู่นอกเขตเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 21.41

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนบุคลากรในกิจการ

จำนวนบุคลากรในกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
1 – 50 คน	122	38.98
51 – 100 คน	59	18.85
101 - 150 คน	32	10.22
151 – 200 คน	39	12.46
201 – 250 คน	26	8.31
มากกว่า 250 คน	35	11.18
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรในกิจการ 1 – 50 คน คิดเป็นร้อยละ 38.98 รองลงมา 51 – 100 คน คิดเป็นร้อยละ 18.85 และ 151 – 200 คน คิดเป็นร้อยละ 12.46

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของเครื่องใช้ไฟฟ้า

ประเภทของเครื่องใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
แสงสว่าง	299	95.53
เครื่องใช้สำนักงาน	292	93.29
เครื่องจักรกล	125	39.94
มอเตอร์	153	48.88
อื่นๆ	49	15.65

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
อื่นๆ ได้แก่ เครื่องปรับอากาศ ปิมน้ำ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทแสงสว่าง คิดเป็นร้อยละ 95.53 รองลงมาเป็นเครื่องใช้สำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 93.29 และมอเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 48.88

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มีการใช้กระแสไฟฟ้าต่อเนื่อง

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.)	123	39.30
ช่วงกลางคืน (22.00 – 09.00 น.)	6	1.92
ตลอด 24 ชั่วโมง	151	48.24
ช่วงเวลาอื่นๆ	33	10.54
รวม	313	100.00

หมายเหตุ: ช่วงเวลาอื่นๆ ได้แก่ 08.30 – 16.30 น. 08.00 – 19.00 น. และ 8.00-16.00 น.

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้กระแสไฟฟ้าต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 48.24 รองลงมาใช้ใน ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 39.30 และช่วงเวลาอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 10.54

All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
500,000 – 1,500,000 บาท	131	41.86
1,500,001 – 2,500,000 บาท	56	17.89
2,500,001 – 3,500,000 บาท	37	11.82
3,500,001 – 4,500,000 บาท	21	6.71
4,500,001 – 5,500,000 บาท	17	5.43
มากกว่า 5,500,000 บาท	51	16.29
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 500,000 – 1,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.86 รองลงมา 1,500,001 – 2,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.89 และมากกว่า 5,500,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.29

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
50,000 – 150,000 บาท	191	61.02
150,001 – 250,000 บาท	73	23.32
250,001 – 350,000 บาท	12	3.83
350,001 – 450,000 บาท	8	2.56
450,001 – 550,000 บาท	3	0.96
มากกว่า 550,000 บาท	26	8.31
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 50,000 – 150,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 61.02 รองลงมา 150,001 – 250,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.32 และ มากกว่า 550,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.31

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในกิจการของผู้ใช้ไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเลย	111	35.46
1 ครั้ง	146	46.65
2 ครั้ง	56	17.89
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.65 รองลงมาไม่มีเลย คิดเป็นร้อยละ 35.46 และ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.89

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

ความถูกต้อง	จำนวน	ร้อยละ
ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข	289	92.33
ผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง	21	6.71
ผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้ง	3	0.96
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถูกต้องทุกครั้ง/ไม่เคยแก้ไข คิดเป็นร้อยละ 92.33 รองลงมาผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.71 และผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.96

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ต้องการให้
 แจ้งล่วงหน้าก่อนดับไฟ เพื่อที่กิจการสามารถจัดแผนการผลิตเพื่อให้ได้รับความเสียหายน้อยที่สุด

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
1 วัน	43	13.74
2 วัน	73	23.32
3 วัน	197	62.94
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้แจ้งล่วงหน้าก่อนดับไฟ
 เพื่อที่กิจการสามารถจัดแผนการผลิตให้ได้รับความเสียหายน้อยที่สุด เป็นระยะเวลา 3 วัน คิดเป็น
 ร้อยละ 62.94 รองลงมา จำนวน 2 วัน คิดเป็นร้อยละ 23.32 และจำนวน 1 วัน คิดเป็นร้อยละ 13.74

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University –

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการใช้ถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการใช้ถึงลูกค้า (Access)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน	10	3.19	125	39.94	163	52.08	11	3.51	4	1.28	3.40	ปานกลาง
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	10	3.19	116	37.06	144	46.01	37	11.82	6	1.92	3.28	ปานกลาง
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน	47	15.02	187	59.74	69	22.04	5	1.60	5	1.60	3.85	มาก
มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่	13	4.15	101	32.27	146	46.65	45	14.38	8	2.56	3.21	ปานกลาง
มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่เป็นอย่างเพียงพอ	2	0.64	56	17.89	171	54.63	73	23.32	11	3.51	2.89	ปานกลาง
สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย	6	1.92	52	16.61	172	54.95	67	21.41	16	5.11	2.89	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.25) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน(3.85) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (3.40) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.28) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่ (3.21) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอและสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย(2.89)

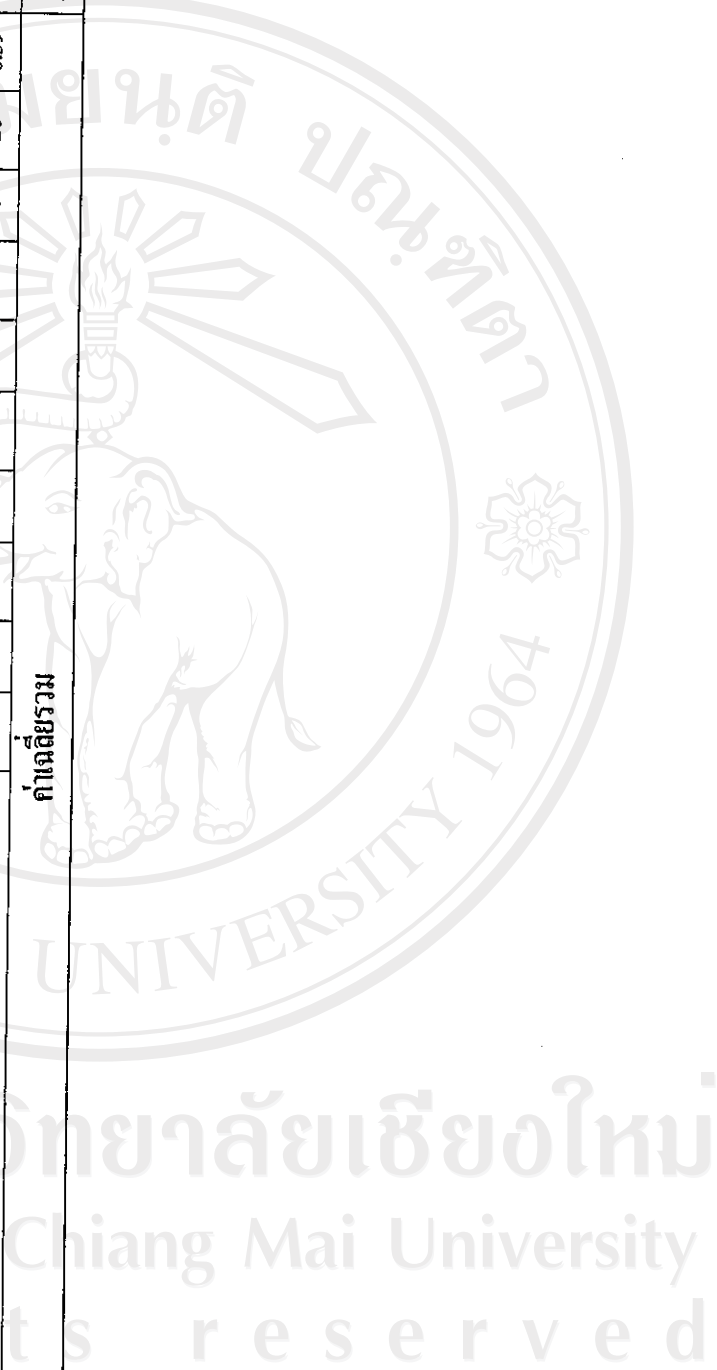


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	21	6.71	101	32.27	174	55.59	12	3.83	5	1.60		
พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย	14	4.47	142	45.37	142	45.37	13	4.15	2	0.64	3.49	ปานกลาง
พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้	37	11.82	179	57.19	86	27.48	9	2.88	2	0.64	3.77	มาก
มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา	32	10.22	129	41.21	114	36.42	24	7.67	14	4.47	3.45	ปานกลาง
มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง	8	2.56	51	16.29	172	54.95	64	20.45	18	5.75	2.89	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาชนสัมพันธ์ผ่าน โทรศัพท์ / วิทยุ	8	2.56	41	13.10	160	51.12	84	26.84	20	6.39	2.79	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาชนสัมพันธ์หนังสือพิมพ์												
ค่าเฉลี่ยรวม											3.30	ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยรวม



จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.30) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา (3.77) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ (3.49) มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง (3.45) พนักงานใช้คำพูดสุภาพไพเราะ และเข้าใจง่าย (3.39) ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ (2.89) และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ (2.79)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความสามารถ (Competence)	ระดับความพึงพอใจ										เบ็ดผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเองเป็นอย่างดี	19	6.07	140	44.73	147	46.96	5	1.60	2	0.64	3.54	มาก
พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็วแก้ปัญหาได้ตรงประเด็น	27	8.63	121	38.66	136	43.45	27	8.63	2	0.64	3.46	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเองเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท	18	5.75	152	48.56	137	43.77	4	1.28	2	0.64	3.58	มาก
พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง	22	7.03	130	41.53	145	46.33	11	3.51	5	1.60	3.49	ปานกลาง
การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน	13	4.15	147	46.96	128	40.89	23	7.35	2	0.64	3.47	ปานกลาง
หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด	27	8.63	133	42.49	131	41.85	14	4.47	8	2.56	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.51	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.51) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงิน มีความรู้ความสามารถในงานของคนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท(3.58) พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของคนเป็นอย่างดี (3.54) หน่วยแก้ไขไฟฟ้า ชัดช้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง (3.49) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน (3.47) และพนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าชัดเจนทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น (3.46)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานประชาสัมพันธ์สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	28	8.95	110	35.14	155	49.52	13	4.15	7	2.24	3.44	ปานกลาง
พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	23	7.35	114	36.42	148	47.28	21	6.71	7	2.24	3.40	ปานกลาง
พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	11	3.51	118	37.70	144	46.01	35	11.18	5	1.60	3.30	ปานกลาง
พนักงานที่ออกไปบริการจดหน้ารายการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	8	2.56	118	37.70	161	51.44	15	4.79	11	3.51	3.31	ปานกลาง
พนักงานแก่ไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความนุ่มนวลในการให้บริการแก่ท่าน	15	4.79	128	40.89	151	48.24	14	4.47	5	1.60	3.43	ปานกลาง
พนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในการจอดรถ	7	2.24	62	19.81	171	54.63	56	17.89	17	5.43	2.96	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.31) โดยปัจจัยย่อยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ชี้มเข้มแจ่มใส และเป็นกันเอง (3.44) พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน (3.43) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.40) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ชี้มเข้มแจ่มใส และเป็นกันเอง (3.31) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.30) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ (2.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ	35	11.18	169	53.99	100	31.95	7	2.24	2	0.64	3.73	มาก
ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ	20	6.39	181	57.83	105	33.55	5	1.60	2	0.64	3.68	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัย น่าเชื่อถือ	17	5.43	125	39.94	159	50.80	10	3.19	2	0.64	3.46	ปานกลาง
การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นมาตรฐานเดียวกัน	15	4.79	128	40.89	166	53.04	2	0.64	2	0.64	3.49	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่	21	6.71	141	45.05	139	44.41	10	3.19	2	0.64	3.54	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนข้อโต้แย้งและรับผิดชอบ พร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน	9	2.88	108	34.50	186	59.42	8	2.56	2	0.64	3.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.54	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.54) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(3.73) ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.68) และพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่(3.54) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน (3.49) เครื่องมือ อุปกรณ์ บานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ (3.46) และพนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ท่าน (3.36)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a sunburst or flame-like symbol. The emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English and Thai. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	17	5.43	153	48.88	136	43.45	5	1.60	2	0.64		3.57
ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ.	17	5.43	153	48.88	136	43.45	5	1.60	2	0.64	3.57	มาก
ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้	17	5.43	146	46.65	142	45.37	6	1.92	2	0.64	3.54	มาก
ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้	5	1.60	130	41.53	162	51.76	14	4.47	2	0.64	3.39	ปานกลาง
ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน	31	9.90	199	63.58	72	23.00	9	2.88	2	0.64	3.79	มาก
มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง	21	6.71	144	46.01	133	42.49	13	4.15	2	0.64	3.54	มาก
พนักงานรับชำระเงินเก็บค่าความถี่ข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี	14	4.47	137	43.77	150	47.92	8	2.56	4	1.28	3.48	ปานกลาง
	ค่าเฉลี่ยรวม										3.55	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.55) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน (3.79) ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. (3.57) ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้ และมีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง (3.54) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี(3.48) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้ (3.39)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) hanging from its trunk. Above the elephant are three horizontal bars. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the border.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ	3	0.96	97	30.99	190	60.70	21	6.71	2	0.64	3.25	ปานกลาง
ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่าง รวดเร็ว และครบถ้วน	3	0.96	90	28.75	186	59.42	24	7.67	10	3.19	3.17	ปานกลาง
ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว	10	3.19	113	36.10	144	46.01	34	10.86	12	3.83	3.24	ปานกลาง
พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะ ตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	3	0.96	95	30.35	182	58.15	29	9.27	4	1.28	3.20	ปานกลาง
สามารถเลือกชำระค่าบริการ ได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความ ต้องการ	56	17.89	173	55.27	79	25.24	3	0.96	2	0.64	3.89	มาก
มีปัญหาการให้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	7	2.24	121	38.66	164	52.40	19	6.07	2	0.64	3.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.35) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ (3.89) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (3.36) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ (3.25) ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว (3.24) พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ (3.20) และตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน (3.17)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security)	ระดับความพึงพอใจ										เบ็ดผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย	37	11.82	151	48.24	114	36.42	9	2.88	2	0.64	3.68	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย	38	12.14	138	44.09	121	38.66	12	3.83	4	1.28	3.62	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย	38	12.14	131	41.85	132	42.17	10	3.19	2	0.64	3.62	มาก
การเก็บรักษาทรัพย์สินกับระกันการ ใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย	28	8.95	156	49.84	127	40.58	0	0.00	2	0.64	3.66	มาก
จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย	22	7.03	147	46.96	140	44.73	2	0.64	2	0.64	3.59	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อย ค่าใช้จ่ายใดๆ	35	11.18	137	43.77	127	40.58	6	1.92	8	2.56	3.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.63	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.63) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย (3.68) การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย (3.66) อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย และ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย (3.62) จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย และพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าใดๆ (3.59)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. The lamp has a flame and radiating lines above it. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	ระดับความพึงพอใจ												แปลผล
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO	20	6.39	164	52.40	120	38.34	4	1.28	5	1.60	3.61	3.61	มาก
การให้บริการชำระเงินสดด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต	42	13.42	193	61.66	70	22.36	6	1.92	2	0.64	3.85	3.85	มาก
การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่ทั่วประเทศ 1129	14	4.47	145	46.33	130	41.53	14	4.47	10	3.19	3.44	3.44	ปานกลาง
การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th	8	2.56	128	40.89	146	46.65	19	6.07	12	3.83	3.32	3.32	ปานกลาง
การให้บริการลูกค้าที่ดำเนินงานย่อยภาคสวนแก้ว	9	2.88	138	44.09	131	41.85	22	7.03	13	4.15	3.35	3.35	ปานกลาง
การส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม	6	1.92	70	22.36	158	50.48	52	16.61	27	8.63	2.92	2.92	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม												3.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.42) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการชำระเงินค้ำย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต (3.85) การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO(3.61) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 (3.44) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว (3.35) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.32) และการส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม (2.92)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the elephant is a five-pointed star. The emblem is surrounded by a circular border containing the Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the border.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
กฟภ. พร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน	9	2.88	102	32.59	169	53.99	29	9.27	4	1.28	3.27	ปานกลาง
กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน	8	2.56	98	31.31	150	47.92	48	15.34	9	2.88	3.15	ปานกลาง
กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ	6	1.92	101	32.27	179	57.19	23	7.35	4	1.28	3.26	ปานกลาง
พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้	18	5.75	114	36.42	160	51.12	16	5.11	5	1.60	3.40	ปานกลาง
พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน	8	2.56	98	31.31	181	57.83	24	7.67	2	0.64	3.27	ปานกลาง
ตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	3	0.96	93	29.71	178	56.87	28	8.95	11	3.51	3.16	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.25) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้ (3.40) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียนจากท่าน และพนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน (3.27) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ (3.26) ตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ทราบทุกครั้ง เป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม (3.16) และ กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน (3.15)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.25	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.30	ปานกลาง
ด้านความสามารถ	3.51	มาก
ด้านความมีน้ำใจ	3.31	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.54	มาก
ความไว้วางใจ	3.55	มาก
การตอบสนองลูกค้า	3.35	ปานกลาง
ความปลอดภัย	3.63	มาก
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.42	ปานกลาง
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.25	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยรวมของทั้ง 10 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง (3.41) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ความปลอดภัย (3.63) ความไว้วางใจ (3.55) ความน่าเชื่อถือ (3.54) และด้านความสามารถ (3.51) ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (3.42) การตอบสนองลูกค้า (3.35) ด้านความมีน้ำใจ (3.31) ด้านการติดต่อสื่อสาร (3.30) ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (3.25)

ตัวที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการจำหน่ายตามบัญชีต่างประกอบด้วย
 3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการจำหน่ายตามประเภทของกิจการ

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)	พาณิชยกรรม		บริการ		ผลิต		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน	3.75	มาก	3.35	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	3.50	มาก	3.15	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน	4.15	มาก	3.69	มาก	3.77	มาก	4.03	มาก	3.85	มาก
มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่	3.45	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ	3.35	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวกและปลอดภัย	3.10	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55	มาก	3.21	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.55) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน(4.15) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน(3.75) และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่(3.45) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ(3.35) และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทให้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.21) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน(3.69) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน(3.35) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.15) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่(3.12) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ(2.97) และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย(2.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.19) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน (3.77) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน(3.28) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.27) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่ (3.23) สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย(2.89) และมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ(2.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.29) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน (4.03) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน(3.47) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.40) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่(3.26)

มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ (2.82) และสถานที่จอดรถ
กว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (2.76)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	พหุชยกรรรม		บริการ		ผลิต		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานใช้คำพูดสุภาพเพราะและเข้าใจง่าย	3.50	มาก	3.41	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้	3.60	มาก	3.40	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.59	มาก	3.49	ปานกลาง
มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟอย่างสม่ำเสมอตรงเวลา	3.80	มาก	3.74	มาก	3.83	มาก	3.75	มาก	3.77	มาก
มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง	3.85	มาก	3.58	มาก	3.08	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารของฟก.ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรศัพท์/วิทยุ	3.35	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	2.45	น้อย	2.86	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารของฟก.ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์	3.00	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	2.34	น้อย	2.85	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	มาก	3.36	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.52) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง(3.85) มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา(3.80) พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้(3.60) และพนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย(3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ(3.35) และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทให้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.36) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา(3.74) และมีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง(3.58) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย (3.41) พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้(3.40) ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ(3.08) และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์(2.93)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.07) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา(3.83) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้(3.47) พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย(3.23) และมีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง (3.08) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับ ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ(2.45) และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์(2.34)

All rights reserved

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.32) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการแจ้งเดือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา(3.75) และพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้(3.59) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง(3.45) พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย(3.43) ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ(2.86) และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์(2.85)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.71) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น(3.90) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างไรดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท(3.75) พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง(3.70) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน(3.70) พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างไรดี(3.60) และหน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด(3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทให้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.46) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างไรดี(3.49) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน(3.49) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างไรดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท(3.48) พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น(3.47) พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง(3.43) และหน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด(3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.42) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (3.58) และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างไรดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท (3.53) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างไรดี(3.47) พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง (3.39) พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น (3.33) และการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน(3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.57) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท(3.69) พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี (3.63) พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง(3.58) หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด(3.53)และการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน(3.53) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่แก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น(3.45)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)	พหุชยธรรม		บริการ		ผลิต		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง	3.75	มาก	3.40	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง
พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่าน	3.90	มาก	3.32	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	3.35	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
พนักงานที่ออกไปบริการจดหมายการใช้ไฟฟ้ามียุทธสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	3.40	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง
พนักงานแก้ไขข้อร้องเรียนที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความนุ่มนวลในการให้บริการแก่ท่าน	3.45	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
พนักงานรักษความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในการจัดการจราจร	3.35	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง

เลขหมู่.....
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

0/๓๓
658-5342
2-947A
c-3

คุณภาพการบริการด้านความมั่นใจ (Courtesy)	พณิชยกรรม		บริการ		ผลิต		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	มาก	3.28	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 rights reserved

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.53) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(3.90) และพนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง(3.75) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน(3.45) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง(3.40) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(3.35) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ(3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทให้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.28) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง(3.40) พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน (3.38) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.32) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.27) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง(3.24) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ(3.04)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.23) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการ มีความอดทนและมีความมุมานะ ในการให้บริการแก่ท่าน (3.47) พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง (3.39) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.34) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.20) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง

(3.19) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยการความสะดวกแก่ท่านในด้านการจราจร (2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.34) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง (3.48) พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่ท่าน (3.46) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง (3.45) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(3.43) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.39) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยการความสะดวกแก่ท่านในด้านการจราจร (2.87)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	พหุชยกรรม		บริการ		ผลัด		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ	3.70	มาก	3.80	มาก	3.58	มาก	3.74	มาก	3.73	มาก
ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ	4.05	มาก	3.60	มาก	3.66	มาก	3.70	มาก	3.68	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ	3.60	มาก	3.52	มาก	3.30	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง
การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.75	มาก	3.52	มาก	3.22	ปานกลาง	3.55	มาก	3.49	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	3.60	มาก	3.55	มาก	3.34	ปานกลาง	3.64	มาก	3.54	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์ และรับผิดชอบ พร้อมทั้งทำให้บริการแก่ท่าน	3.35	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	มาก	3.56	มาก	3.41	ปานกลาง	3.58	มาก	3.54	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.68) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(4.05) การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน(3.75) ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(3.70) เครื่องมืออุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ(3.60) และพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่(3.60) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ท่าน(3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทให้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.56) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(3.80) ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.60) พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่(3.55) เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ(3.52) และการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน(3.52) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน(3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.41) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(3.66) และระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.58) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่(3.34) พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน(3.34) เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ(3.30) และการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นมาตรฐานเดียวกัน(3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.58) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบ

ไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(3.74) ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.70) พนักงานที่ให้บริการมีคุณลักษณะดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่(3.64) และการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน(3.55) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้าน ความน่าเชื่อถือ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ขานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ(3.47) และพนักงานที่ให้บริการมีความอดทน ซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน(3.35)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จีเนคตามประเภทของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Reliability)	พหุชักรรรม		บริการ		ผลัด		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ.	3.75	มาก	3.61	มาก	3.38	ปานกลาง	3.60	มาก	3.57	มาก
ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการ	4.15	มาก	3.49	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.57	มาก	3.54	มาก
ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้	3.75	มาก	3.42	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน	3.75	มาก	3.84	มาก	3.72	มาก	3.79	มาก	3.79	มาก
มีการจัดหาหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง	3.60	มาก	3.57	มาก	3.36	ปานกลาง	3.60	มาก	3.54	มาก
พนักงานรับชำระเงินเก็บความถี่ข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี	3.60	มาก	3.56	มาก	3.30	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	มาก	3.58	มาก	3.39	ปานกลาง	3.57	มาก	3.55	มาก

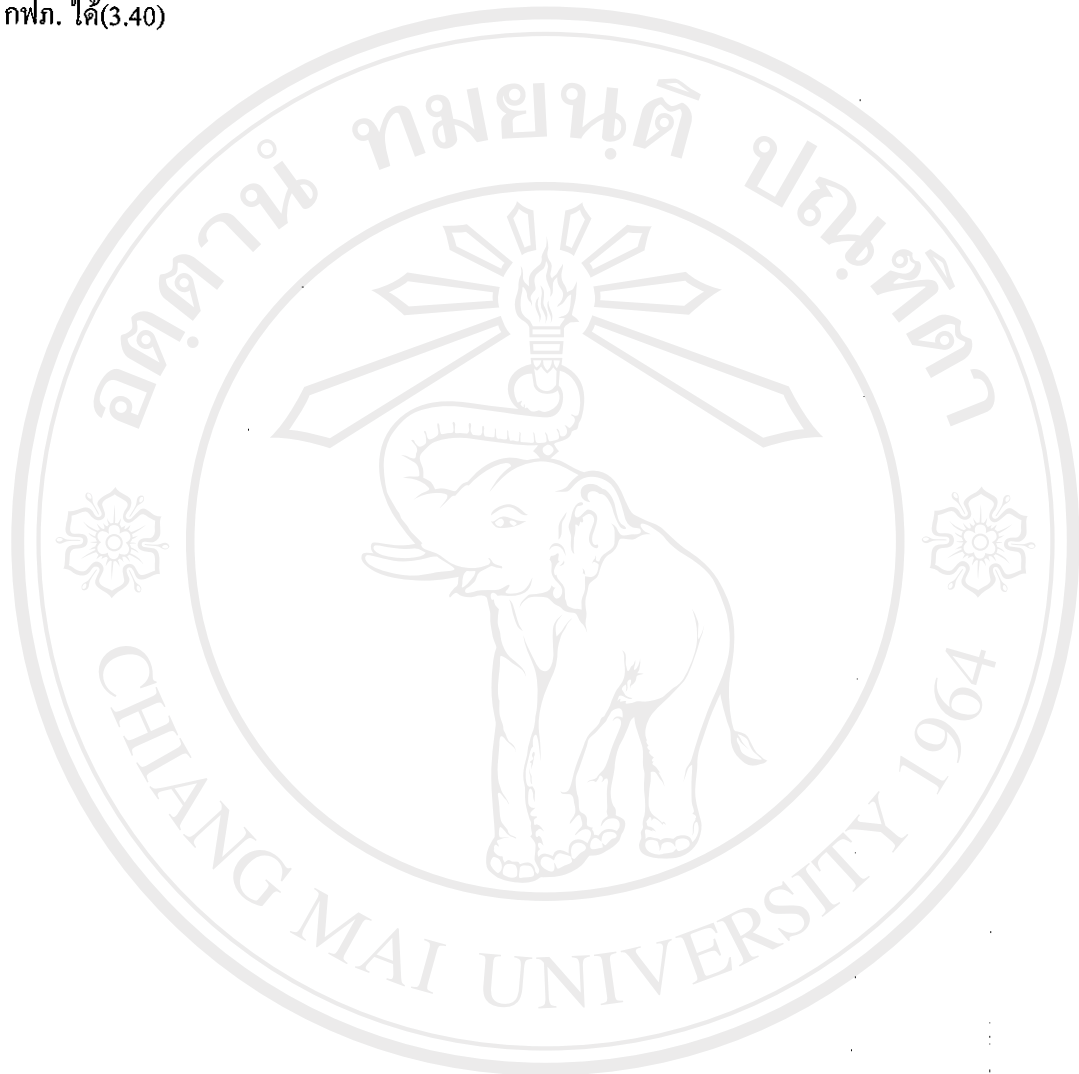
จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.77) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ.ได้(4.15) ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ.(3.75) ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้(3.75) ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน(3.75) มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง(3.60) และพนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี(3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทให้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.58) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน(3.84) ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ.(3.61) มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง(3.57) และพนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี(3.56) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ.ได้(3.49) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้(3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.39) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน(3.72) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ.ได้(3.41) ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ.(3.38) มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง(3.36)พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี(3.30) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้(3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.57) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน(3.79) ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ.(3.60) มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง(3.60) และท่าน

สามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้าของกฟภ. ได้(3.57)ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี (3.47) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้(3.40)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	พหุขงกรรม		บริการ		ผลัด		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.35	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้องของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน	3.40	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้า	3.40	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น	3.50	มาก	3.22	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
สามารถเลือกชำระค่าบริการ ได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ	3.80	มาก	3.84	มาก	3.77	มาก	4.04	มาก	3.89	มาก
มีบุคลากรใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.65	มาก	3.36	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	มาก	3.37	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.52) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ(3.80) มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว(3.65) และพนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ(3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว(3.40) ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน(3.40) และมีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ(3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทให้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.37) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ(3.84) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว(3.36) ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว(3.35) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ(3.27) พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ(3.22) และตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน(3.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.31) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ(3.77) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว(3.31) พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ(3.28) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ(3.19) ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว(3.19) และตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน(3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.32) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ(4.04) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว(3.32) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ(3.25) ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว(3.11) ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน(3.10) และพนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ (3.09)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk and a crown-like ornament on its head. Above the elephant is a traditional Thai umbrella. The elephant is flanked by two stylized floral motifs. The text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path around the central image. Thai script is also present around the top and sides of the emblem.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security)	พณิชยกรรม		บริการ		ผลิต		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคงปลอดภัย	4.10	มาก	3.67	มาก	3.47	ปานกลาง	3.73	มาก	3.68	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย	4.25	มาก	3.60	มาก	3.38	ปานกลาง	3.67	มาก	3.62	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ มีความมั่นคง ปลอดภัย	4.10	มาก	3.57	มาก	3.52	มาก	3.64	มาก	3.62	มาก
การเก็บรักษาทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย	4.10	มาก	3.53	มาก	3.69	มาก	3.72	มาก	3.66	มาก
จุดรับชำระเงินตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย	3.95	มาก	3.58	มาก	3.55	มาก	3.56	มาก	3.59	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ	4.10	มาก	3.57	มาก	3.34	ปานกลาง	3.67	มาก	3.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10	มาก	3.59	มาก	3.49	ปานกลาง	3.67	มาก	3.63	มาก

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (4.10) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย(4.25) ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย(4.10) เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย(4.10) การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย(4.10) พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ(4.10) และจุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย(3.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทให้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.59) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย (3.67) อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย(3.60)จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย(3.58)เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย(3.57) พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ(3.57) และการเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย(3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.49) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับได้แก่การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย(3.69) จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย(3.55)และเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย(3.52) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย(3.47) อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย(3.38) และพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ(3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.67) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย(3.73) การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย(3.72) อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย(3.67) พนักงาน

ที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ(3.67) เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย(3.64) และจูงใจรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย(3.56)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้าน การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibile) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	พหุขยกรรม		บริการ		ผลิต		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO	3.50	มาก	3.58	มาก	3.48	ปานกลาง	3.73	มาก	3.61	มาก
การให้บริการชำระเงินสด เช็ค บัตรเครดิต	3.75	มาก	3.85	มาก	3.69	มาก	3.97	มาก	3.85	มาก
การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ทั่วประเทศ 1129	3.60	มาก	3.46	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง
การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th	3.40	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง
การให้บริการลูกค้าที่ดำเนินงานแยกภาคส่วนแล้ว	3.45	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง
การส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม	3.15	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง

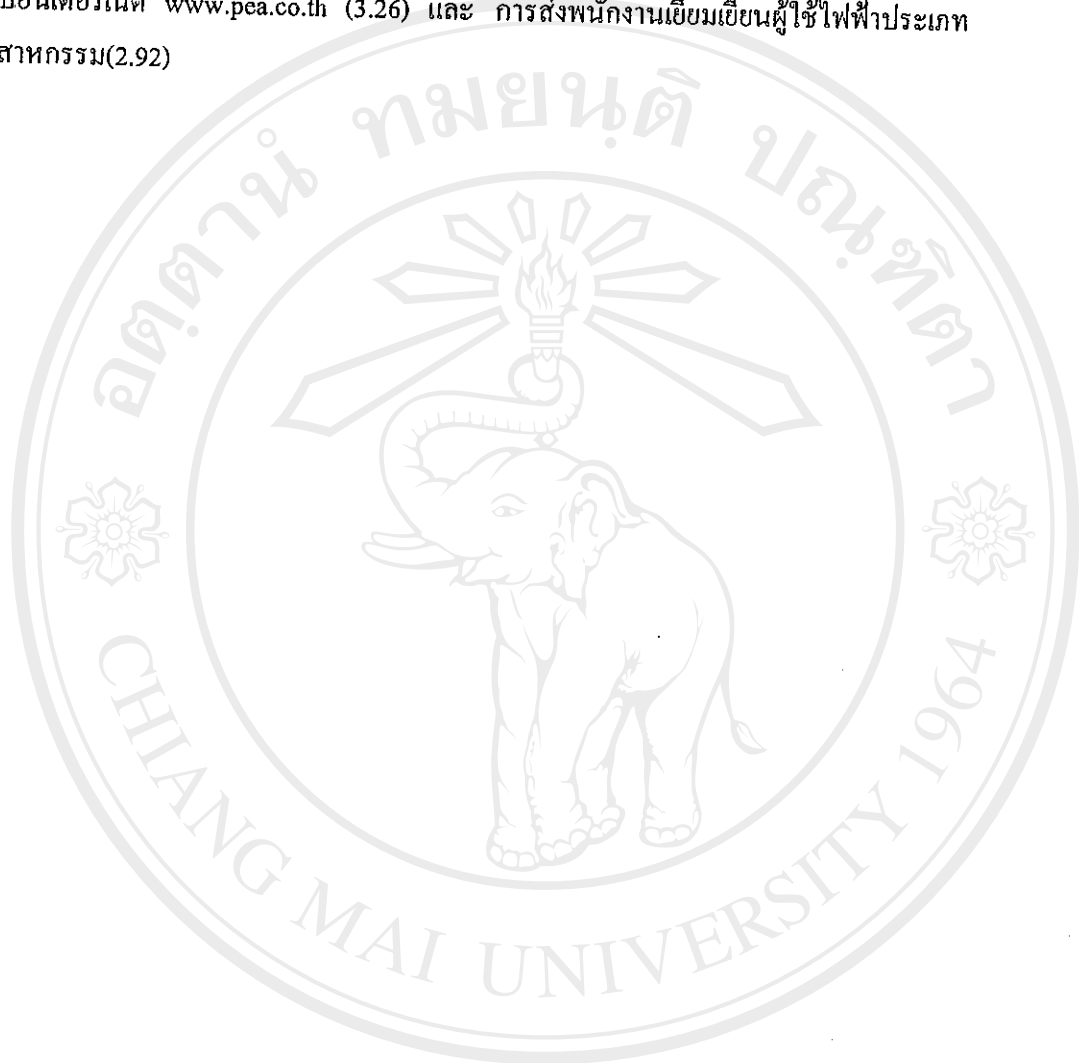
จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.48) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต (3.75)การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ทั่วประเทศ1129(3.60)และการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว(3.45) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.40) และการส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม(3.15)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทให้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.43) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต(3.85) และการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO(3.58) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ทั่วประเทศ1129(3.46) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว(3.39) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.37) และการส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม(2.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.29) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต(3.69) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.48) การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129(3.34) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.31) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว(3.09) และการส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม(2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.46) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต(3.97) และการให้บริการลูกค้า

ตามมาตรฐาน ISO (3.73) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก
 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่ว
 ประเทศ 1129(3.46) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว(3.43) การให้บริการลูกค้า
 ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.26) และ การส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท
 ธุรกิจอุตสาหกรรม(2.92)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านกรเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	พินิจชมกรรม		บริการ		ผลดี		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
กฟภ.พร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน	3.35	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง
กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน	3.35	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง
กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ	3.20	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง
พนักงานกฟภ.สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้	3.05	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.54	มาก	3.40	ปานกลาง
พนักงานของกฟภ.มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน	3.35	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง
ตอบคำถามข้อสงสัยให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	3.30	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.27) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน(3.35) กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน(3.35) พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน(3.35) ตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม(3.30) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ(3.20) และพนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้(3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทให้บริการ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.27) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้(3.33) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ(3.32) ตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม(3.27) กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน(3.26) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน(3.22) และพนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน(3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.23) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานกฟภ.สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้(3.39)พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน(3.30) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน(3.25) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ(3.22) กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน(3.20) และตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม(3.03)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.24) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้(3.54) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน(3.32) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/

ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน(3.31) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ(3.23) ตอบคำถาม
ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรในระยะเวลาที่เหมาะสม(3.07) และกฟภ. มีการ
สำรวจความพึงพอใจของท่าน(2.96)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	พหุเชิงขั้ว		บริการ		ผลึก		อื่นๆ		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.55	มาก	3.21	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.52	มาก	3.36	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
ด้านความสามารรถ	3.71	มาก	3.46	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง	3.57	มาก	3.51	มาก
ด้านความมีน้ำใจ	3.53	มาก	3.28	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.68	มาก	3.56	มาก	3.41	ปานกลาง	3.58	มาก	3.54	มาก
ความไว้วางใจ	3.77	มาก	3.58	มาก	3.39	ปานกลาง	3.57	มาก	3.55	มาก
การตอบสนองของลูกค้า	3.52	มาก	3.37	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง
ความปลอดภัย	4.10	มาก	3.59	มาก	3.49	ปานกลาง	3.67	มาก	3.63	มาก
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.48	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.27	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.61	มาก	3.41	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทพาณิชย์กรรมมีระดับความพึงพอใจรวมทั้ง 10 ด้านในระดับมาก แต่มีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทบริการมีระดับความพึงพอใจรวมทั้ง 10 ด้านในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัย ความไว้วางใจ และความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทผลิต มีระดับความพึงพอใจรวมทั้ง 10 ด้านในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกิจการประเภทอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจรวมทั้ง 10 ด้านในระดับปานกลาง โดยมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารรถ และความไว้วางใจ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการจำหน่ายตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ
 ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการจำหน่ายตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน
 ของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึง ลูกค้า (Access)	500,000- 1,500,000 บาท		1,500,001- 2,500,000 บาท		2,500,001- 3,500,000 บาท		3,500,001- 4,500,000 บาท		4,500,001- 5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย	แปล ผล
การอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อที่สำนักงาน	3.37	ปาน กลาง	3.38	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง	3.24	ปาน กลาง	3.88	มาก	3.41	ปาน กลาง	3.40	ปาน กลาง
การอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อทางโทรศัพท์	3.17	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.30	ปาน กลาง	3.24	ปาน กลาง	3.71	มาก	3.33	ปาน กลาง	3.28	ปาน กลาง
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึง สำนักงาน	3.80	มาก	3.75	มาก	3.92	มาก	3.71	มาก	4.41	มาก	3.90	มาก	3.85	มาก
มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึง สถานที่	3.26	ปาน กลาง	3.25	ปาน กลาง	3.30	ปาน กลาง	3.10	ปาน กลาง	3.71	มาก	2.86	ปาน กลาง	3.21	ปาน กลาง
มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ ทราบข้อมูลที่เป็นอย่าง เพียงพอ	2.91	ปาน กลาง	2.96	ปาน กลาง	3.05	ปาน กลาง	2.71	ปาน กลาง	3.12	ปาน กลาง	2.63	ปาน กลาง	2.89	ปาน กลาง
สถานที่จอดรถกว้างขวางสะดวก และปลอดภัย	2.81	ปาน กลาง	3.09	ปาน กลาง	3.08	ปาน กลาง	2.43	น้อย	3.00	ปาน กลาง	2.88	ปาน กลาง	2.89	ปาน กลาง

คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึง ลูกค้า (Access)	500,000- 1,500,000 บาท		1,500,001- 2,500,000 บาท		2,500,001- 3,500,000 บาท		3,500,001- 4,500,000 บาท		4,500,001- 5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย	แปด ผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22	ปาน กลาง	3.30	ปาน กลาง	3.34	ปาน กลาง	3.07	ปาน กลาง	3.64	มาก	3.17	ปาน กลาง	3.25	ปาน กลาง



Copyright © by Chiang Mai University
rights reserved

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.22) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน(3.80) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน(3.37) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่(3.26)การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.17) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ(2.91) และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.30) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน(3.75) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน(3.38) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.36) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่(3.25) สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (3.09) และมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ (2.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.34) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน(3.92) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน(3.41) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.30) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่(3.30) สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย(3.08) และมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ(3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.07) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน(3.71) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการ

ติดต่อที่สำนักงาน(3.24) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.24) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่(3.10) และ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่เป็นอย่างเพียงพอ(2.71) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย(2.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.64) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน(4.41) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน(3.88) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.71) และมีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่(3.71) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่เป็นอย่างเพียงพอ (3.12) และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.17) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน (3.90) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน(3.41) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์(3.33) สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย(2.88) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่(2.86) และมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่เป็นอย่างเพียงพอ(2.63)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	500,000-1,500,000 บาท		1,500,001-2,500,000 บาท		2,500,001-3,500,000 บาท		3,500,001-4,500,000 บาท		4,500,001-5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปรผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปรผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปรผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปรผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปรผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปรผล	ค่าเฉลี่ย	แปรผล
พนักงานใช้คำพูดสุภาพเพราะและเข้าใจง่าย	3.39	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.59	มาก	3.43	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจสามารถแก้ไขปัญหาให้ได้	3.56	มาก	3.27	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.62	มาก	3.88	มาก	3.43	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง
มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา	3.81	มาก	3.66	มาก	3.97	มาก	3.57	มาก	3.88	มาก	3.67	มาก	3.77	มาก
มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง	3.41	ปานกลาง	3.63	มาก	3.38	ปานกลาง	3.62	มาก	3.47	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารของกฟภ.ที่ประชาชนมีส่วน โทรมทัศน์ / วิทยุ	2.89	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารของกฟภ.ที่ประชาชนมีส่วนเข้าถึงสัมพันธ์	2.79	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.33	น้อย	2.94	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.31	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.31) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา(3.81) และพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้(3.56) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง (3.41) พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย(3.39) ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ(2.89) และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์(2.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.26) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา(3.66) และมีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง(3.63) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย(3.34) พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ (3.27) ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ(2.91) และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์(2.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.34) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา(3.97) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้(3.41) มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง(3.38)พนักงานใช้คำพูดสุภาพไพเราะและเข้าใจง่าย(3.35)ข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์(3.30) และข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ (2.95)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.22) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียง

ตามลำดับได้แก่ พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้และมีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง(3.62) มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา (3.57) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานใช้คำพูดสุภาพไพเราะและเข้าใจง่าย(3.29) และข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ(2.90) และปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อมูล ข่าวสารของกฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ (2.33)

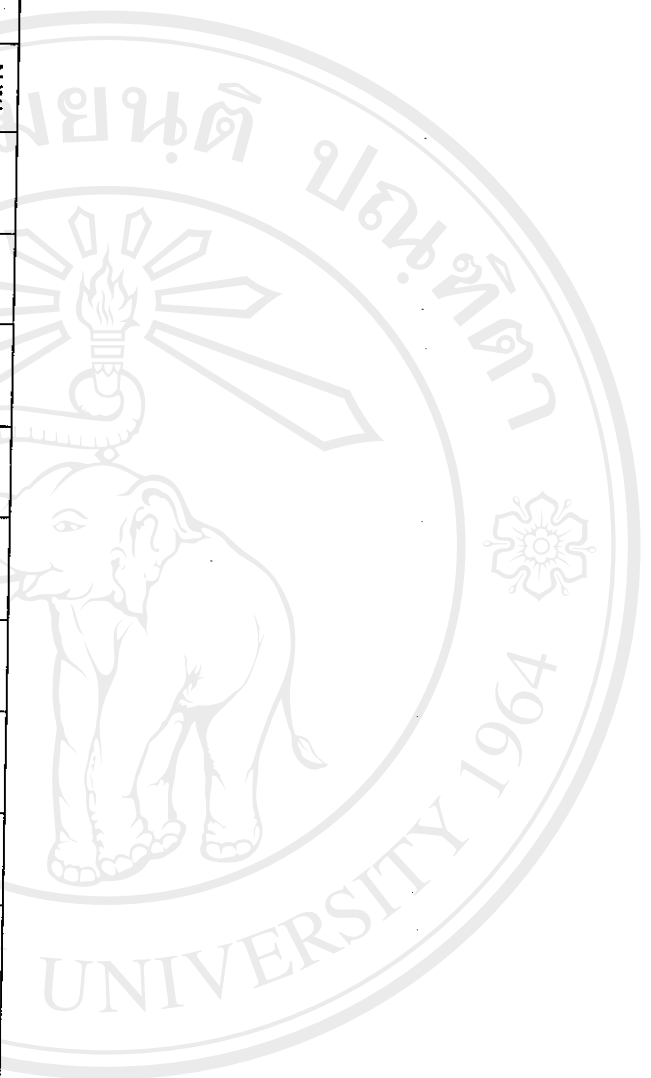
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.44) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้และมีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา(3.88) และพนักงานใช้คำพูดสุภาพไพเราะ และเข้าใจง่าย(3.59) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง(3.47) ข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์(2.94) และข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ(2.88)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.25) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอตรงเวลา(3.67)ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่ายและพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้(3.43) มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง(3.33) ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ(2.86) และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์(2.76)

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

คุณภาพการบริการด้าน ความสามารถ (Competence)	500,000- 1,500,000 บาท		1,500,001- 2,500,000 บาท		2,500,001- 3,500,000 บาท		3,500,001- 4,500,000 บาท		4,500,001- 5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล
พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงาน ของตนเป็นอย่างดี	3.54	มาก	3.55	มาก	3.54	มาก	3.82	มาก	3.57	มาก	3.54	มาก	3.54	มาก
พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้ อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรง ประเด็น	3.43	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.46	ปาน กลาง	4.12	มาก	3.41	ปาน กลาง	3.46	ปาน กลาง	3.46	ปาน กลาง
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมี ความรู้ความสามารถในงาน ของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่า ไฟฟ้าแต่ละประเภท	3.57	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.73	มาก	4.06	มาก	3.49	ปาน กลาง	3.58	ปาน กลาง	3.58	มาก
พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีย ความรู้ ความสามารถจดหน่วย ได้ถูกต้อง	3.57	มาก	3.21	ปาน กลาง	3.38	ปาน กลาง	4.12	มาก	3.49	ปาน กลาง	3.49	ปาน กลาง	3.49	ปาน กลาง

คุณภาพการบริการด้าน ความสามารถ (Competence)	500,000- 1,500,000 บาท		1,500,001- 2,500,000 บาท		2,500,001- 3,500,000 บาท		3,500,001- 4,500,000 บาท		4,500,001- 5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล
การขอคำปรึกษาดูแลกับการใช้ ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่าง ชัดเจน	3.53	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.49	ปาน กลาง	3.38	ปาน กลาง	3.82	มาก	3.22	ปาน กลาง	3.47	ปาน กลาง
หน่วยแก้ไขไฟฟ้าต้อง บริการ ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด	3.51	มาก	3.29	ปาน กลาง	3.49	ปาน กลาง	3.67	มาก	4.24	มาก	3.41	ปาน กลาง	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	มาก	3.38	ปาน กลาง	3.51	มาก	3.44	ปาน กลาง	4.03	มาก	3.43	ปาน กลาง	3.51	มาก



Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.53) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภทและพนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง(3.57) พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี(3.54) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน(3.53) หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด(3.51) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น(2.43)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.38) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี (3.55) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภทและการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน(3.45) พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น (3.36) หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด(3.29) พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง(3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.51) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท (3.73) และพนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี(3.54) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจนและหน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด(3.49) พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น(3.46) พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง(3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.44) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด(3.67) พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น(3.52) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท(3.48) พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้องและการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน(3.38) และพนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี(3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของกิจการต่อเดือน 4,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(4.03) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด(4.24) พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็นและพนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง(4.12) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท(4.06) พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดีและการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน(3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.43) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี(3.57) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภทและพนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง(3.49) พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็นและหน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด(3.41)การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน(3.22)

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)	500,000-1,500,000 บาท		1,500,001-2,500,000 บาท		2,500,001-3,500,000 บาท		3,500,001-4,500,000 บาท		4,500,001-5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
พนักงานประชาสัมพันธ์สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ อื่น เข้มแข็งและเป็นกันเอง	3.50	มาก	3.34	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.82	มาก	3.45	ปานกลาง
พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	3.40	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.51	มาก	3.19	ปานกลาง	3.82	มาก	3.29	ปานกลาง
พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	3.27	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	4.18	มาก	3.18	ปานกลาง
พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ อื่น เข้มแข็งและเป็นกันเอง	3.32	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.65	มาก	3.02	ปานกลาง

คุณภาพการบริการด้านความมี น้ำใจ (Courtesy)	500,000- 1,500,000 บาท		1,500,001- 2,500,000 บาท		2,500,001- 3,500,000 บาท		3,500,001- 4,500,000 บาท		4,500,001- 5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด
พนักงานเก็บค่าไฟฟ้าชัดเจนที่ออก ให้บริการมีความอดทนและมี ความนุ่มนวลในการให้บริการ แก่ท่าน	3.34	ปาน กลาง	3.29	ปาน กลาง	3.76	มาก	3.52	มาก	3.88	มาก	3.37	ปาน กลาง	3.43	ปาน กลาง
พนักงานรักษาความปลอดภัยที่ ดำเนินงานด้วยความระมัดระวัง แก่ท่านในด้านการจราจร	2.85	ปาน กลาง	3.00	ปาน กลาง	3.43	ปาน กลาง	2.81	ปาน กลาง	3.35	ปาน กลาง	2.76	ปาน กลาง	2.96	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	ปาน กลาง	3.24	ปาน กลาง	3.50	มาก	3.22	ปาน กลาง	3.78	มาก	3.18	ปาน กลาง	3.31	ปาน กลาง

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.28) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ อิ่มยิ้มแจ่มใส และเป็นกันเอง(3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(3.40) พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน(3.34) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ อิ่มยิ้มแจ่มใส และเป็นกันเอง(3.32) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(3.27) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ(2.85)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.24) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(3.36) พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ อิ่มยิ้มแจ่มใส และเป็นกันเอง(3.34) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ อิ่มยิ้มแจ่มใส และเป็นกันเองและพนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน(3.29) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(3.16) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ(3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.50) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน(3.76) และพนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(3.51) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับได้แก่ พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน และพนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ อิ่มยิ้มแจ่มใส และเป็นกันเอง(3.46) พนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ(2.85)

ความสะดวกแก่ท่านในด้านการจราจร(3.43) และพนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง(3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.22) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน(3.52) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง(3.48) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่านและพนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(3.19) พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง(3.14) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจราจร(2.81)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 4,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.78) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(4.18) พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน(3.88) พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองและพนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน(3.82) และพนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง(3.65) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจราจร(3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.18) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง(3.45) พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการ มีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน(3.37) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน

- (3.29) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน
- (3.18) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง(3.02) พนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ(2.76)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	500,000-1,500,000 บาท		1,500,001-2,500,000 บาท		2,500,001-3,500,000 บาท		3,500,001-4,500,000 บาท		4,500,001-5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ	3.74	มาก	3.73	มาก	3.78	มาก	3.57	มาก	4.12	มาก	3.59	มาก	3.73	มาก
ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ	3.70	มาก	3.50	มาก	3.78	มาก	3.57	มาก	4.24	มาก	3.59	มาก	3.68	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ	3.51	มาก	3.36	ปานกลาง	3.68	มาก	3.10	ปานกลาง	3.82	มาก	3.33	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง
การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้ามาตรฐานเดียวกัน	3.43	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.68	มาก	3.19	ปานกลาง	4.12	มาก	3.51	มาก	3.49	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	3.50	มาก	3.50	มาก	3.89	มาก	3.24	ปานกลาง	4.12	มาก	3.37	ปานกลาง	3.54	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน	3.26	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.73	มาก	3.29	ปานกลาง	4.06	มาก	3.33	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง

คุณภาพการบริการด้านความ น่าเชื่อถือ (Credibility)	500,000- 1,500,000 บาท		1,500,001- 2,500,000 บาท		2,500,001- 3,500,000 บาท		3,500,001- 4,500,000 บาท		4,500,001- 5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด ผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.52	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.76	มาก	3.33	ปาน กลาง	4.08	มาก	3.45	ปาน กลาง	3.54	มาก



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
rights reserved

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.52) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(3.74) ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(3.70) เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ(3.51) และพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่(3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน (3.43) และพนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน (3.26)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.45) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(3.73) ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือและพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่(3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน (3.39) เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ(3.36) และพนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน(3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.76) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (3.89) ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือและระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.78) พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน (3.73) เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือและการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน(3.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.33) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

มาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือและระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(3.57) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน(3.29) พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่(3.24) การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน(3.19) และเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ(3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 4,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(4.08) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(4.24) ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน และพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่(4.12) พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน(4.06) และเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ(3.82)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.45) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือและระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ(3.59) การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน(3.51) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่(3.37) เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ มีความทันสมัยน่าเชื่อถือและพนักงานที่ให้บริการ มีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบต่อ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ท่าน(3.33)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Reliability)	500,000-1,500,000 บาท		1,500,001-2,500,000 บาท		2,500,001-3,500,000 บาท		3,500,001-4,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	รวม
ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟของ กฟภ.	3.50	มาก	3.68	มาก	3.68	มาก	4.24	มาก	3.35	ปานกลาง	3.57	มาก
ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้	3.50	มาก	3.52	มาก	3.78	มาก	3.48	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.54	มาก
ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้	3.34	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.59	มาก	3.14	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
ได้รับใบแจ้งค่าไฟที่ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน	3.82	มาก	3.80	มาก	3.86	มาก	3.33	ปานกลาง	3.71	มาก	3.79	มาก
มีการจดหน่วยการใช้ไฟและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง	3.53	มาก	3.63	มาก	3.68	มาก	3.48	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.54	มาก
พนักงานรับชำระเงินเก็บค่าบริการขั้นยอดของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี	3.62	มาก	3.43	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55	มาก	3.57	มาก	3.64	มาก	3.36	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.55	มาก

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานมาก(3.55) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน(3.82) พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี(3.62) มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง(3.53) ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. และท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้(3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้(3.34)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.57) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน(3.80) ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ.(3.68) มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง(3.63) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้(3.52) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี(3.43) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้(3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.64) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน(3.86) ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้(3.78) ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง(3.68) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้(3.59) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี(3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.36) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ.ได้ และมีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง(3.48) ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน(3.33) พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี(3.24) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้(3.14)

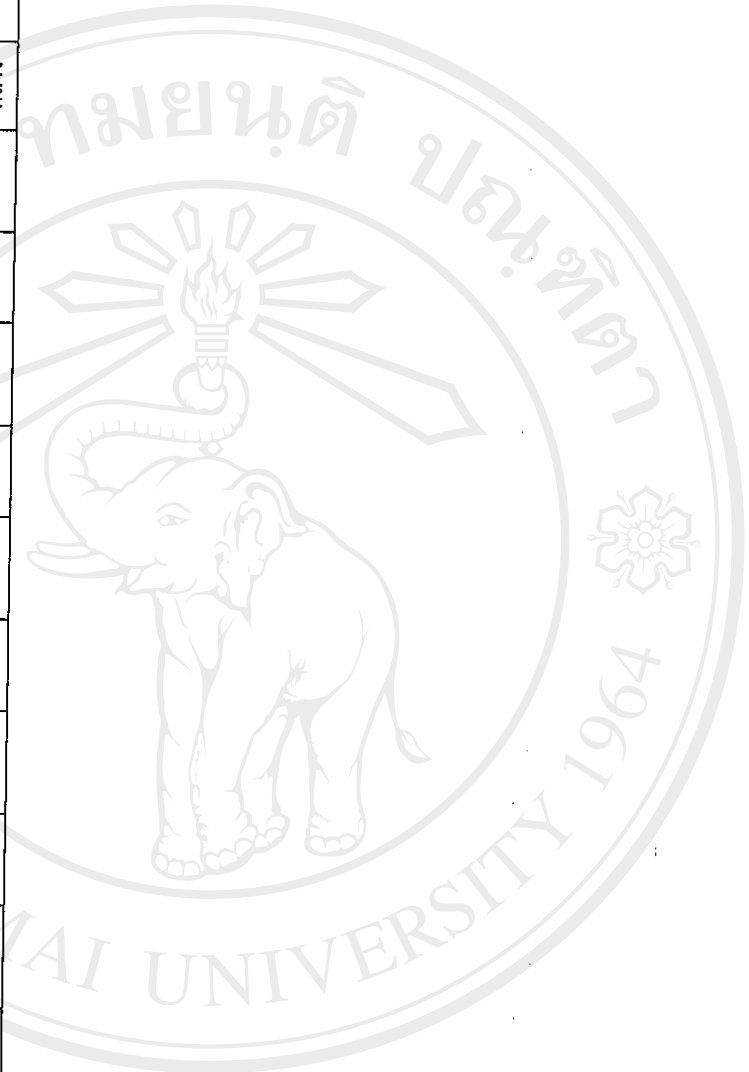
ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 4,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.98) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. (4.24) ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน(4.18) ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ.ได้(4.12) ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้(3.94) มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง และพนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี(3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.39) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน(3.71) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. (3.35) ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ.ได้ มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง และพนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี (3.33) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้ (3.29)

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามรายชื่อได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	500,000-1,500,000 บาท		1,500,001-2,500,000 บาท		2,500,001-3,500,000 บาท		3,500,001-4,500,000 บาท		4,500,001-5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.23	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.76	มาก	3.31	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ตอบสนองต่อข้อซักถาม / ท้วงติง / เြยกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน	3.08	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.88	มาก	3.12	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
ตอบสนองต่อการแก้ปัญหา กระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว	3.25	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	4.06	มาก	3.02	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
พนักงานบริการสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	3.18	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.94	มาก	3.14	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
สามารถเรียกชำระค่าบริการได้พึงเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ	3.94	มาก	3.75	มาก	3.89	มาก	3.52	มาก	4.35	มาก	3.90	มาก	3.89	มาก

คุณภาพการบริการด้านการ ตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	500,000- 1,500,000 บาท		1,500,001- 2,500,000 บาท		2,500,001- 3,500,000 บาท		3,500,001- 4,500,000 บาท		4,500,001- 5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย รวม	เปิด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	เปิด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	เปิด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	เปิด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	เปิด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	เปิด ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	เปิด ผล
มีปัญหาการใช้ไฟฟ้า สามารถ สอบถามพนักงาน ณ จุดบริการ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.32	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง	3.49	ปาน กลาง	3.10	ปาน กลาง	4.00	มาก	3.20	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33	ปาน กลาง	3.32	ปาน กลาง	3.33	ปาน กลาง	3.23	ปาน กลาง	4.00	มาก	3.28	ปาน กลาง	3.35	ปาน กลาง



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
by Chiang Mai University
rights reserved

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.33) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ(3.94) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว(3.32) ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว(3.25) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ(3.23) พนักงานบริการสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ(3.18) และตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน(3.08)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.32) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ (3.75) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว(3.41) ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน(3.21) ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็วและพนักงานบริการสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ(3.20) และมีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ(3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.33) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ (3.89) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว(3.49) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ(3.19) ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน(3.16) ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว(3.14) และพนักงานบริการสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ(3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.23) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ (3.52) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว(3.33) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ(3.19) ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน(3.14) พนักงานบริการสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการและมีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว(3.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 4,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(4.00) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ(4.35) ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว(4.06) มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว(4.00) พนักงานบริการสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ(3.94) ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน(3.88) และมีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ(3.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.28) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ(3.90) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ(3.31) มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว(3.20) พนักงานบริการสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ(3.14) ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน(3.12) และตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว(3.02)

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security)	500,000-1,500,000 บาท		1,500,001-2,500,000 บาท		2,500,001-3,500,000 บาท		3,500,001-4,500,000 บาท		4,500,001-5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระบบการจ่ายไฟของกฟภ.มีความมั่นคงปลอดภัย	3.67	มาก	3.71	มาก	3.89	มาก	3.52	มาก	4.18	มาก	3.39	ปานกลาง	3.68	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย	3.55	มาก	3.64	มาก	3.76	มาก	3.52	มาก	4.18	มาก	3.53	มาก	3.62	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการ มีความมั่นคง ปลอดภัย	3.57	มาก	3.66	มาก	3.81	มาก	3.48	ปานกลาง	4.29	มาก	3.37	ปานกลาง	3.62	มาก
การเก็บรักษาทรัพย์สินร่วมกัน การใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย	3.73	มาก	3.66	มาก	3.54	มาก	3.48	ปานกลาง	4.41	มาก	3.41	ปานกลาง	3.66	มาก
จุดรับชำระเงินตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย	3.57	มาก	3.57	มาก	3.65	มาก	3.62	มาก	4.29	มาก	3.37	ปานกลาง	3.59	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าใดๆ	3.59	มาก	3.50	มาก	3.65	มาก	3.48	ปานกลาง	4.41	มาก	3.43	ปานกลาง	3.59	มาก

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security)	500,000-1,500,000 บาท		1,500,001-2,500,000 บาท		2,500,001-3,500,000 บาท		3,500,001-4,500,000 บาท		4,500,001-5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	มาก	3.63	มาก	3.72	มาก	3.52	มาก	4.29	มาก	3.42	ปานกลาง	3.63	มาก



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
rights reserved

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.61) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย(3.73) ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย(3.67) พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ(3.59) เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัยและจุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย(3.57) และอุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย(3.55)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.63) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ระบบการจ่ายไฟของกฟภ.มีความมั่นคง ปลอดภัย(3.71) เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัยและการเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย(3.66) อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย(3.64) จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย(3.57) และพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ(3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.72) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย(3.89) เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย(3.81) อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย(3.76) จุดรับชำระเงินตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยและพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ(3.65) และการเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย(3.54)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.52) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้แก่ จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย(3.62) ระบบการจ่ายไฟของกฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย(3.52) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย และพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ(3.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 4,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(4.29) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัยและพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ(4.41) เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัยและจัดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย(4.29) ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัยและอุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย(4.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.42) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย(3.53) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ(3.43) การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย(3.41) ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย(3.39) เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัยและจัดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย(3.37)

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.49) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วยเงินสด เช็ค บัตรเครดิต(3.95) การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.72) การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129(3.52) และการให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว(3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.27) การส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม(2.98)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.29) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วยเงินสด เช็ค บัตรเครดิต (3.57) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 (3.45) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th(3.39) การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.32) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว(3.20) และการส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม(2.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.44) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วยเงินสด เช็ค บัตรเครดิต (4.00) และการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.73) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.41) การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129(3.27) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว(3.19) การส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม(3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.10) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้

เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต(3.57) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 (3.38) การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.19) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต www.pea.co.th(2.90) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว(2.86) และการ ส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม(2.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 4,500,001-5,500,000 บาท มีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มี ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.98) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตร เครดิต(4.29) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว(4.06) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต www.pea.co.th(4.00) การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO(3.94) การให้บริการลูกค้า ทางโทรศัพท์ทั่วประเทศ 1129(3.88) และการส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม(3.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความ พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.29) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต(3.78) และ การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.61) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพบริการด้านการสร้าง บริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 และการให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.25) การให้บริการ ลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว(3.20) และการส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม(2.65)

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	500,000-1,500,000 บาท		1,500,001-2,500,000 บาท		2,500,001-3,500,000 บาท		3,500,001-4,500,000 บาท		4,500,001-5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล
กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน	3.37	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.65	มาก	3.02	ปานกลาง
กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน	3.11	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	3.57	มาก	3.10	ปานกลาง	3.53	มาก	3.08	ปานกลาง
กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ	3.32	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	3.65	มาก	3.12	ปานกลาง
พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้	3.41	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.54	มาก	3.29	ปานกลาง	3.94	มาก	3.24	ปานกลาง
พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน	3.24	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.76	มาก	3.14	ปานกลาง
ตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรในระยะเวลาที่เหมาะสม	3.14	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.53	มาก	3.00	ปานกลาง

คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	500,000-1,500,000 บาท		1,500,001- 2,500,000 บาท		2,500,001- 3,500,000 บาท		3,500,001- 4,500,000 บาท		4,500,001- 5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด	ค่าเฉลี่ย รวม	แปด สด
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26	ปาน กลาง	3.19	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง	3.09	ปาน กลาง	3.68	มาก	3.10	ปาน กลาง	3.25	ปาน กลาง



มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
rights reserved

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.26) โดยที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้(3.41) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน(3.37) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ(3.32) พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน(3.24)ตอบคำถามข้อสงสัยให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม(3.14) และกฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน(3.11)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.19) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงาน กฟภ.สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้ (3.29) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ(3.27) พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน(3.25) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน(3.21) ตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม (3.16) และกฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน(2.96)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.41) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน(3.57) และพนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้(3.54) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน(3.46) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจและตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม(3.30) และกฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียนจากท่าน(3.27)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.09) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้(3.29) พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน(3.19) กฟภ.

มีการสำรวจความพึงพอใจของท่านและตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษร ใน ระยะเวลาที่เหมาะสม(3.10) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน(3.00) และกฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ(2.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 4,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก(3.68) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้(3.94) พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน(3.76) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่านและกฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ(3.65) กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่านและตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม(3.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้า ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.10) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้(3.24) พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน(3.14) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ(3.12) กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน(3.08) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน(3.02) และตอบคำถาม ข้อเสนอแนะ ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม(3.00)

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	500,000-1,500,000 บาท		1,500,001-2,500,000 บาท		2,500,001-3,500,000 บาท		3,500,001-4,500,000 บาท		4,500,001-5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย	แปด ผล	ค่าเฉลี่ย	แปด ผล
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.22	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.64	มาก	3.17	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.31	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
ด้านความสามารรถ	3.53	มาก	3.38	ปานกลาง	3.51	มาก	3.44	ปานกลาง	4.03	มาก	3.43	ปานกลาง	3.51	มาก
ด้านความมีน้ำใจ	3.28	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.50	มาก	3.22	ปานกลาง	3.78	มาก	3.18	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.52	มาก	3.45	ปานกลาง	3.76	มาก	3.33	ปานกลาง	4.08	มาก	3.45	ปานกลาง	3.54	มาก
ความไว้วางใจ	3.55	มาก	3.57	มาก	3.64	มาก	3.36	ปานกลาง	3.98	มาก	3.39	ปานกลาง	3.55	มาก

องค์ประกอบคุณภาพ	500,000- 1,500,000 บาท		1,500,001- 2,500,000 บาท		2,500,001- 3,500,000 บาท		3,500,001- 4,500,000 บาท		4,500,001- 5,500,000 บาท		สูงกว่า 5,500,000 บาท		รวม	
	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย รวม	แปล ผล	ค่าเฉลี่ย	รวม
การบริการ	3.33	ปาน กลาง	3.32	ปาน กลาง	3.33	ปาน กลาง	3.23	ปาน กลาง	4.00	มาก	3.28	ปาน กลาง	3.35	ปาน กลาง
การตอบสนองลูกค้า	3.61	มาก	3.63	มาก	3.72	มาก	3.52	มาก	4.29	มาก	3.42	ปาน กลาง	3.63	มาก
ความปลอดภัย	3.49	ปาน กลาง	3.29	ปาน กลาง	3.44	ปาน กลาง	3.10	ปาน กลาง	3.98	มาก	3.29	ปาน กลาง	3.42	ปาน กลาง
การสร้างความพึงพอใจให้เป็นที่รู้จัก	3.26	ปาน กลาง	3.19	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง	3.09	ปาน กลาง	3.68	มาก	3.10	ปาน กลาง	3.25	ปาน กลาง
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.41	ปาน กลาง	3.36	ปาน กลาง	3.50	มาก	3.26	ปาน กลาง	3.89	มาก	3.30	ปาน กลาง	3.41	ปาน กลาง

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 500,000-1,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.41) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมี 4 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ด้านความสามารถ ความน่าเชื่อถือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 1,500,001-2,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.36) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมี 2 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัย และความไว้วางใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 2,500,001-3,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.50) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมี 5 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความไว้วางใจ ความสามารถ และด้านความมีน้ำใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกิจการ 3,500,001-4,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.26) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากมี 1 ด้าน ได้แก่ ความปลอดภัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 4,500,001-5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.89) โดยปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางมี 1 ด้าน ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 5,500,000 บาท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าทั้ง 10 ด้าน มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.30) โดยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ จำนวนครั้งที่ได้รับบริการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)	ไม่มีเลย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน	3.27	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.59	มาก	3.40	ปานกลาง
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	3.14	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.66	มาก	3.28	ปานกลาง
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน	3.82	มาก	3.84	มาก	3.93	มาก	3.85	มาก
มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่	3.01	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.55	มาก	3.21	ปานกลาง
มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่เป็น อย่างเพียงพอ	2.86	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย	2.94	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.50	มาก	3.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.17) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน (3.82) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (3.27) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.14) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่ (3.01) สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (2.94) และมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ (2.86)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(3.22) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน (3.84) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (3.43) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.24) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่ (3.23) สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (2.80) และมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ (2.77)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.50) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน (3.93) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.66) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (3.59) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่ (3.55) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ (3.25) และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (3.02)

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่
 ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจลอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	ไม่มีเลย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย	3.33	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.68	มาก	3.39	ปานกลาง
พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้	3.32	ปานกลาง	3.55	มาก	3.66	มาก	3.49	ปานกลาง
มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ครบเวลา	3.72	มาก	3.72	มาก	3.98	มาก	3.77	มาก
มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุก ครั้ง	3.31	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	4.05	มาก	3.45	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารของฟก. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ /วิทยุ	2.74	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารของฟก. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน หนังสือพิมพ์	2.65	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.62	มาก	3.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.18) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา (3.72) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย (3.33) พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ (3.32) มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง (3.31) ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ (2.74) ข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ (2.65)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.26) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา (3.72) และพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ (3.55) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง (3.33) พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย (3.32) ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ (2.92) ข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ (2.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.62) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง (4.05) มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา (3.98) พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย (3.68) และพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ (3.66) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ (3.21) ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ (3.13)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความสามารถ (Competence)	ไม่มีเลย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถในงานของตนเองเป็นอย่างดี	3.50	มาก	3.47	ปานกลาง	3.82	มาก	3.54
พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น	3.40	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.77	มาก	3.46	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถ ในงานของตนเองเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละ ประเภท	3.47	ปานกลาง	3.64	มาก	3.61	มาก	3.58	มาก
พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถ จดหน่วยได้ถูกต้อง	3.30	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.86	มาก	3.49	ปานกลาง
การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน	3.31	ปานกลาง	3.50	มาก	3.70	มาก	3.47	ปานกลาง
หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มี วันหยุด	3.23	ปานกลาง	3.62	มาก	3.73	มาก	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	ปานกลาง	3.52	มาก	3.75	มาก	3.51	มาก

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.37) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี (3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท (3.47) พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น (3.40) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน (3.31) พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง (3.30) หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (3.23)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.52) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท (3.64) หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (3.62) และการขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน (3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง (3.49) พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี (3.47) และพนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น (3.39)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.75) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง (3.86) พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี (3.82) พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น (3.77) หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (3.73) การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน (3.70) และพนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท (3.61)

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)	ไม่มีเลย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สถานีงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง	3.25	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.70	มาก	3.44
พนักงานที่สถานีงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	3.16	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.73	มาก	3.40	ปานกลาง
พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	3.17	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.50	มาก	3.30	ปานกลาง
พนักงานที่ออกไปบริการตรวจหาการใช้ไฟฟ้ามีมนุษย สัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	3.05	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.70	มาก	3.31	ปานกลาง
พนักงานแก้ไขข้อขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทน และมีความนุ่มนวลในการให้บริการแก่ท่าน	3.29	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.79	มาก	3.43	ปานกลาง
พนักงานรักษาความปลอดภัยที่สถานีงานอำนวยความสะดวก สะดวกแก่ท่านในการตรวจสอบ	2.75	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.64	มาก	3.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.11) โดยทุกปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่ท่าน (3.29) พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง (3.25) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.17) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.16) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง (3.05) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ (2.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) โดยทุกปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง (3.49) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.45) พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่ท่าน (3.40) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง (3.36) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.33) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการจอดรถ (2.94)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.64) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุ่งมั่นในการให้บริการแก่ท่าน (3.79) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.73) พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง และพนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง (3.70) และพนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน

กลาง ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนาจความสะดวกแก่ท่านในด้านการจด
รณ(3.41)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ไม่มีโดย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ	3.59	มาก	3.73	มาก	4.00	มาก	3.73	มาก
ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ	3.57	มาก	3.73	มาก	3.75	มาก	3.68	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ	3.26	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.86	มาก	3.46	ปานกลาง
การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.37	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.82	มาก	3.49	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	3.50	มาก	3.46	ปานกลาง	3.84	มาก	3.54	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน	3.22	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.64	มาก	3.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.42	ปานกลาง	3.53	มาก	3.82	มาก	3.54	มาก

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.42) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.59) ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.57) และพนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน (3.37) เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ (3.26) และพนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน (3.22)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.53) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ และระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.73) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ (3.47) พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (3.46) การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน (3.45) และพนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน (3.37)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.82) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (4.00) เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ (3.86) พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (3.84) การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน (3.82) ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.75) พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน (3.64)

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Reliability)	ไม่มีเลย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ.	3.47	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	4.02	มาก	3.57	มาก
ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้	3.47	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.88	มาก	3.54	มาก
ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้	3.35	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.71	มาก	3.39	ปานกลาง
ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลา ใกล้เคียงกัน	3.75	มาก	3.75	มาก	3.98	มาก	3.79	มาก
มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง	3.52	มาก	3.49	ปานกลาง	3.71	มาก	3.54	มาก
พนักงานรับชำระเงินกับความถี่ของคุณของผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นอย่างดี	3.38	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.77	มาก	3.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.85	มาก	3.55	มาก

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.49) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน (3.75) และมีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง (3.52) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. และท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้ (3.47) พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี (3.38) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้ (3.35)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.49) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน (3.75) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง (3.49) ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. และท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้ (3.47) พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี (3.44) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้ (3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.85) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. (4.02) ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน (3.98) ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้ (3.88) พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี (3.77) ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้ และมีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง (3.71)

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ไม่มีเลย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.16	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ตอบสนองต่อข้อซักถาม / ซักดิ่ง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน	3.09	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว	3.06	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.64	มาก	3.24	ปานกลาง
พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	3.15	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
สามารถแจ้งขอรับบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ	3.81	มาก	3.86	มาก	4.13	มาก	3.89	มาก
มีบุคลากรใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	3.22	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.57	มาก	3.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.55	มาก	3.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.25) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ (3.81) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (3.22) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ (3.16) พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระจือรีอรั้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ (3.15) ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน (3.09) และตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว (3.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.35) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ (3.86) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (3.38) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ (3.29) ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว (3.22) พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระจือรีอรั้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ (3.21) และตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน (3.14)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.55) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ (4.13) ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว (3.64) และมีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (3.57) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน (3.38) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ และพนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระจือรีอรั้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ (3.30)

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจวัดหรือวัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security)	ไม่มีเลย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	รวม
ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย	3.49	ปานกลาง	3.68	มาก	4.05	มาก	3.68	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย	3.49	ปานกลาง	3.59	มาก	3.96	มาก	3.62	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย	3.50	มาก	3.58	มาก	3.96	มาก	3.62	มาก
การเก็บรักษาทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย	3.59	มาก	3.64	มาก	3.89	มาก	3.66	มาก
จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย	3.47	ปานกลาง	3.64	มาก	3.70	มาก	3.59	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ	3.50	มาก	3.64	มาก	3.66	มาก	3.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.50	มาก	3.63	มาก	3.87	มาก	3.63	มาก

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.50) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ การเก็บรักษา ทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย (3.59) เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย และพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ (3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย และอุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย (3.49) จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย (3.47)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.63) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย (3.68) การเก็บรักษา ทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย และพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ (3.64) อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย (3.59) และเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย (3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.87) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย (4.05) อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย และเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย (3.96) การเก็บรักษา ทรัพย์สินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย (3.89) จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย (3.70) และพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ (3.66)

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการสร้างบริการ ให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	ไม่มีเลย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การให้บริการถูกค่าตามมาตรฐาน ISO	3.43	ปานกลาง	3.62	มาก	3.91	มาก	3.61	มาก
การให้บริการชำระเงินด้วยเงินสด เช็ค บัตรเครดิต	3.67	มาก	3.86	มาก	4.20	มาก	3.85	มาก
การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ทั่วประเทศ 1129	3.23	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.79	มาก	3.44	ปานกลาง
การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th	3.04	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.70	มาก	3.32	ปานกลาง
การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคส่วนแก้ว	3.14	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.77	มาก	3.35	ปานกลาง
การส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม	2.59	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.78	มาก	3.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.18) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต (3.67) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.43) การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 (3.23) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว (3.14) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.04) และการส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม (2.59)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.45) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต (3.86) และการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.62) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 (3.48) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.40) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว (3.34) และการส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม (3.02)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.78) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต (4.20) การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.91) การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 (3.79) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว (3.77) และการให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.70) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม (3.32)

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	ไม่มีเคย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
กฟภ. พร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน	3.13	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง
กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน	2.91	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.48	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง
กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ	3.13	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง
พนักงานกฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้	3.23	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.61	มาก	3.40	ปานกลาง
พนักงานของกฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน	3.14	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.59	มาก	3.27	ปานกลาง
ตอบคำถามข้อสงสัยให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	3.02	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.09	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.09) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้ (3.23) พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน (3.14) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน และ กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ (3.13) ตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม (3.02) และ กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน (2.91)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้ามีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.29) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้ (3.44) กฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน (3.35) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ (3.29) พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน (3.26) กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน (3.21) และตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม (3.18)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.47) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้ (3.61) และพนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน (3.59) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน (3.48) กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ (3.45) ตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม (3.38) และกฟภ. พร้อมทั้งจะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน (3.32)

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ใช้ไฟได้รับการตรวจสอบมิเตอร์วัดหน่วยไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ไม่มีเลย		1 ครั้ง		2 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.17	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.50	มาก	3.25	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.18	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.62	มาก	3.30	ปานกลาง
ด้านความสามารถ	3.37	ปานกลาง	3.52	มาก	3.75	มาก	3.51	มาก
ด้านความมีน้ำใจ	3.11	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.64	มาก	3.31	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.42	ปานกลาง	3.53	มาก	3.82	มาก	3.54	มาก
ความไว้วางใจ	3.49	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง	3.85	มาก	3.55	มาก
การตอบสนองลูกค้า	3.25	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.55	มาก	3.35	ปานกลาง
ความปลอดภัย	3.50	มาก	3.63	มาก	3.87	มาก	3.63	มาก
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.18	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.78	มาก	3.42	ปานกลาง
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.09	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.28	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.69	มาก	3.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์เลยในรอบ 1 ปี มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง (3.28) และมีความพึงพอใจในองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมากเพียงองค์ประกอบเดียว คือ ความปลอดภัย (3.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง (3.41) โดยมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความปลอดภัย (3.63) ความน่าเชื่อถือ (3.53) และด้านความสามารถ (3.52)

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบมิเตอร์ 2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก (3.69) และมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการในระดับมากเกือบทั้งหมด ยกเว้นองค์ประกอบการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (3.47)

3.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการ จำนวนตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความเข้าถึงลูกค้า (Access)	ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง		ผิดพลาด ต้องแก้ไข มากกว่า 1 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน	3.42	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์	3.31	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.28	ปานกลาง
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน	3.88	มาก	3.57	มาก	3.00	ปานกลาง	3.85	มาก
มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่	3.27	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง	1.00	น้อยที่สุด	3.21	ปานกลาง
มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่เป็น อย่างเพียงพอ	2.93	ปานกลาง	2.48	ปานกลาง	2.00	น้อย	2.89	ปานกลาง
สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย	2.92	ปานกลาง	2.52	ปานกลาง	2.00	น้อย	2.89	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	2.17	น้อย	3.25	ปานกลาง

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีมีความถูกต้องทุกครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.29) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน (3.88) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (3.42) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.31) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่ (3.27) มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ (2.93) และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (2.92)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.93) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน (3.57) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (3.29) การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (3.00) มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่ (2.71) สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (2.52) และมีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ (2.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.17) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงสำนักงาน (3.00) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เรียงตามลำดับดังนี้ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ และสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวกและปลอดภัย (2.00) และปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ มีพนักงานให้บริการแก่ท่านถึงสถานที่ (1.00)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบปี

คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	ถูกต้องทุกครั้ง /ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด มากกว่า 1 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย	3.42	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้	3.54	มาก	2.90	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง
มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ครบเวลา	3.83	มาก	2.95	ปานกลาง	3.77	มาก
มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง	3.49	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารของกฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ	2.90	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารของกฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน หนังสือพิมพ์	2.79	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีมีความถูกต้องทุกครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา (3.83) และพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ (3.54) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง (3.49) พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย (3.42) ข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ (2.90) และข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ (2.79)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.89) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง (3.05) มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา (2.95) พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ (2.90) พนักงานใช้คำพูดสุภาพไพเราะและเข้าใจง่าย และข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ (2.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย (5.00) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจ สามารถแก้ไขปัญหาให้ได้ มีการแจ้งเตือนชำระค่าไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ตรงเวลา และข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่าน โทรทัศน์ / วิทยุ (3.00) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ มีการแจ้งกำหนดการดับไฟฟ้าให้ทราบล่วงหน้าก่อนทุกครั้ง และข้อมูล ข่าวสารของ กฟภ. ที่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือพิมพ์ (2.00)

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความสามารถ (Competence)	ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง		ผิดพลาด ต้องแก้ไข มากกว่า 1 ครั้ง		รวม
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	
พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้ามีความรู้	3.57	แปลผล	3.29	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	3.54	แปลผล
ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี	3.51	มาก	3.05	ปานกลาง	2.00	น้อย	มาก
พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว	3.51	มาก	3.05	ปานกลาง	2.00	น้อย	ปานกลาง
แก้ไขปัญหาได้ตรงประเด็น	3.60	มาก	3.33	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	มาก
พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความสามารถ	3.52	มาก	3.43	ปานกลาง	1.00	น้อยที่สุด	ปานกลาง
จดหมายได้ถูกต้อง	3.49	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	2.00	น้อย	ปานกลาง
การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย	3.51	มาก	3.57	มาก	2.00	น้อย	มาก
ชัดเจน อย่างชัดเจน	3.53	มาก	3.33	ปานกลาง	2.00	น้อย	มาก
หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง	3.53	มาก	3.33	ปานกลาง	2.00	น้อย	มาก
ไม่มีวันหยุด	3.53	มาก	3.33	ปานกลาง	2.00	น้อย	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							

จากตารางที่ 60 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีมีความถูกต้องทุกครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.53) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท (3.60) พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี(3.57)พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง (3.52) พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น และหน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (3.51) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน (3.49)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.33) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ หน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (3.57) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง (3.43) พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท (3.33) พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี และพนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี (3.29) และพนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น (3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.00) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการด้านการเงินมีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี เช่น อัตราค่าไฟฟ้าแต่ละประเภท (3.00) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานที่บริการด้านขอใช้ไฟฟ้า มีความรู้ความสามารถในงานของตนเป็นอย่างดี พนักงานที่แก้ไขไฟฟ้าขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว แก้ปัญหาได้ตรงประเด็น การขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าได้รับอธิบาย ชี้แจง อย่างชัดเจน และหน่วยแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (2.00) และปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการ

ด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีความรู้
ความสามารถจดหน่วยได้ถูกต้อง (1.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในต้นความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)	ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง		ผิดพลาด ต้องแก้ไข มากกว่า 1 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง	3.47	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง
พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	3.45	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.40	ปานกลาง
พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	3.34	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง	3.36	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	1.00	น้อยที่สุด	3.31	ปานกลาง
พนักงานแก้ไขให้ข้อร้องเรียนที่ออกให้บริการมีความอดทน และมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน	3.47	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.43	ปานกลาง
พนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านจราจร	3.01	ปานกลาง	2.48	น้อย	1.00	น้อยที่สุด	2.96	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.31	ปานกลาง

จากตารางที่ 61 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีมีความถูกต้องทุกครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.35) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง และพนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน (3.47) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.45) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามียุทธศาสตร์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง (3.36) พนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.34) และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในการจอดรถ (3.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.90) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง (3.14) พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง และพนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน (3.00) พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (2.90) และพนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (2.86) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในการจอดรถ (2.48)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.00) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานประชาสัมพันธ์ที่สำนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง และพนักงานที่รับโทรศัพท์เต็มใจให้บริการแก่ท่าน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน (3.00) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ พนักงานที่สำนักงานเต็มใจให้บริการแก่ท่านมีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน และพนักงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องที่ออกให้บริการมีความอดทนและมีความมุมานะในการให้บริการแก่ท่าน (2.00) และปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

น้อยที่สุด ได้แก่ พนักงานที่ออกไปบริการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ อิ่มเอ้มแจ่มใส และเป็นกันเอง และพนักงานรักษาความปลอดภัยที่สำนักงานอำนวยความสะดวกแก่ท่านในด้านการขอครด (1.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด		คิดพาด		คิดพาด ต้องแก้ไข		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปดผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	แปดผล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ	3.74	แปดผล	3.52	มาก	4.00	มาก	แปดผล	มาก	3.73	มาก
ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ	3.70	มาก	3.52	มาก	3.00	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	3.68	มาก
เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ	3.49	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง
การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.51	มาก	3.19	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	3.49	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	3.57	มาก	3.19	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	3.54	มาก
พนักงานที่ให้บริการมีความอดทนเชื่อถือได้และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน	3.38	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.56	มาก	3.30	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	3.54	มาก

จากตารางที่ 62 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีมีความถูกต้องทุกครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.56) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.74) ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.70) พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ (3.57) และการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน (3.51) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัยน่าเชื่อถือ (3.49) และพนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน (3.38)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.30) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ และระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (3.52) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัย การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และพนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน (3.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.17) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ (4.00) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของ กฟภ. มีความน่าเชื่อถือ เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการมีความทันสมัย การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า เป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงานที่ให้บริการมีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่และพนักงานที่ให้บริการมีความอดทนซื่อสัตย์และรับผิดชอบ พร้อมทั้งจะให้ บริการแก่ท่าน (3.00)

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Reliability)	ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด		ผิดพลาด ต้องแก้ไข มากกว่า 1 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ.	3.60	มาก	3.29	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.57	มาก
ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้	3.60	มาก	3.00	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.54	มาก
ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้	3.42	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน	3.84	มาก	3.19	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.79	มาก
มีการจดหน้วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง	3.57	มาก	3.19	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.54	มาก
พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี	3.51	มาก	3.19	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	มาก	3.15	ปานกลาง	2.67	น้อย	3.55	มาก

จากตารางที่ 63 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี มีความถูกต้องทุกครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.59) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน (3.84) ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. และท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้ (3.60) มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง (3.57) และพนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี (3.51) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้ (3.42)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.15) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. (3.29) ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง และพนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี (3.19) ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้ (3.05) และท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้ (3.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.67) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ท่านมีความเชื่อมั่นในระบบการจ่ายไฟ ของ กฟภ. ท่านสามารถไว้วางใจในระบบบริการหลังการขายของ กฟภ. ได้ ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในเวลาใกล้เคียงกัน มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินถูกต้องทุกครั้ง (3.00) และปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ท่านสามารถไว้วางใจในระบบให้บริการลูกค้า ของ กฟภ. ได้ และพนักงานรับชำระเงินเก็บความลับข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างดี (2.00)

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด		ผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ	3.28	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่าน อย่างรวดเร็ว และครบถ้วน	3.21	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.17	ปานกลาง
ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่าน อย่างรวดเร็ว	3.27	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง
พนักงานบริการสนใจใส่ใจกระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ	3.23	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ	3.96	มาก	3.05	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.89	มาก
มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	3.40	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 64 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไอบ้างค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีมีความถูกต้องทุกครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.39) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ (3.96) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (3.40) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ (3.28) ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว (3.27) พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ (3.23) และตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน (3.21)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไอบ้างค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.88) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ (3.05) มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว และพนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ (2.90) ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน และมีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (2.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไอบ้างค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.83) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีพนักงานบริการให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ ตอบสนองต่อการแก้ปัญหากระแสไฟฟ้าขัดข้องของท่านอย่างรวดเร็ว พนักงานบริการสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น ต่อการที่จะตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการให้บริการ สามารถเลือกชำระค่าบริการได้ทั้งเงินสด หรือเช็ค ตามความต้องการ และมีปัญหาการใช้ไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว (3.00) และปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ตอบสนองต่อ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง ของท่านอย่างรวดเร็ว และครบถ้วน (2.00)

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security)	ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด		ผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง		ผิดพลาด ต้องแก้ไข มากกว่า 1 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย
ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย	3.71	มาก	3.38	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.68	มาก		
อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย	3.64	มาก	3.52	มาก	2.00	น้อย	3.62	มาก		
เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย	3.66	มาก	3.24	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.62	มาก		
การที่บริษัทฯ ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้ามั่นคง ปลอดภัย	3.69	มาก	3.38	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.66	มาก		
จุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย	3.61	มาก	3.38	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.59	มาก		
พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้ซ้ำใดๆ	3.58	มาก	3.67	มาก	4.00	มาก	3.59	มาก		
ค่าเฉลี่ยรวม	3.65	มาก	3.43	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	3.63	มาก		

จากตารางที่ 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีมีความถูกต้องทุกครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก (3.65) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย (3.71) การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย (3.69) เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคงปลอดภัย(3.66)อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย (3.64)จุดรับชำระเงินตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย(3.61) และพนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ (3.58)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.43) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ (3.67) และอุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย (3.52)ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบการจ่ายไฟของกฟภ.มีความมั่นคงปลอดภัย การเก็บรักษาทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย และจุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย (3.38) และเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย (3.24)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(2.83) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใดๆ (4.00) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ระบบการจ่ายไฟของ กฟภ. มีความมั่นคง ปลอดภัย การเก็บรักษา ทรัพย์สินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า มีความปลอดภัย และจุดรับชำระเงิน ตั้งอยู่ในที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัย (3.00) และปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในระบบไฟฟ้า เช่น หม้อแปลง มีความปลอดภัย และเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการให้บริการมีความมั่นคง ปลอดภัย (2.00)

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จําแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด		ผิดพลาด ค่อนข้าง		รวม
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	
การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO	3.63	มาก	3.33	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.61
การให้บริการชำระเงินด้วยเงินสด เช็ค บัตรเครดิต	3.89	มาก	3.57	มาก	2.00	น้อย	3.85
การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129	3.48	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.44
การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th	3.35	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.32
การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคส่วนแก้ว	3.36	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.35
การส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ อุตสาหกรรม	2.93	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	1.00	น้อยที่สุด	2.92
ค่าเฉลี่ยรวม	3.44	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	2.33	น้อย	3.42

จากตารางที่ 66 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีมีความถูกต้องทุกครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.44) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต (3.89) และการให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.63) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 (3.48) การให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาค สวนแก้ว (3.36) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (3.35) การส่งพนักงาน เยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม (3.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.23) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่การให้บริการชำระเงินด้วยเงินสดเช็ค บัตรเครดิต (3.57) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO (3.33) การให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th และการให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว (3.19) การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 และการให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว (3.05)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย (2.33) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้บริการลูกค้าตามมาตรฐาน ISO การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ทั่วประเทศ 1129 และการให้บริการลูกค้าที่สำนักงานย่อยภาคสวนแก้ว (3.00) ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ได้แก่ การให้บริการชำระเงินด้วย เงินสด เช็ค บัตรเครดิต และการให้บริการลูกค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต www.pea.co.th (2.00) และปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การส่งพนักงานเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรม (1.00)

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

คุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด น้อยกว่า 1 ครั้ง		ผิดพลาด มากกว่า 1 ครั้ง		รวม
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	
ก.พ. พร้อมที่จะรับฟังข้อคำถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จาก ท่าน	3.28	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.27
ก.พ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน	3.17	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.15
ก.พ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ	3.28	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.26
พนักงานพ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ ท่านได้	3.42	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.40
พนักงานของพ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจาก ท่าน	3.30	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.27
ตอบคำถามข้อสงสัยให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์ อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม	3.20	ปานกลาง	2.62	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.16
ค่าเฉลี่ยรวม	3.28	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.25

จากตารางที่ 67 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี มีความถูกต้องทุกครั้ง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.28) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ดังนี้ พนักงาน กฟภ.สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้ (3.42) พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน (3.30) กฟภ.พร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียนจากท่าน และ กฟภ.มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ (3.28) ตอบคำถามข้อสงสัยให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรในระยะเวลาที่เหมาะสม (3.20) และ กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน (3.17)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2.95) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้(3.19) กฟภ.พร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียน จากท่าน และ กฟภ. มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ (3.05) กฟภ. มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน และพนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน (2.90) และตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม (2.62)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟมีความผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้งในรอบ 1 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.00) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ กฟภ. พร้อมที่จะรับฟังข้อซักถาม/ท้วงติง/ร้องเรียนจากท่าน กฟภ.มีการสำรวจความพึงพอใจของท่าน กฟภ.มีรูปแบบการให้บริการที่ท่านพึงพอใจ พนักงาน กฟภ. สามารถให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์แก่ท่านได้ พนักงานของ กฟภ. มีความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน และตอบคำถาม ข้อสงสัย ให้ทราบทุกครั้งเป็นลายลักษณ์อักษรใน ระยะเวลาที่เหมาะสม (3.00)

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถูกต้องของใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ	ถูกต้องทุกครั้ง / ไม่เคยแก้ไข		ผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง		ผิดพลาด ต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้ง		รวม	
	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ยรวม	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.29	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	2.17	น้อย	3.25	ปานกลาง
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.33	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
ด้านความสามารถ	3.53	มาก	3.33	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.51	มาก
ด้านความมีน้ำใจ	3.35	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.00	น้อย	3.31	ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือ	3.56	มาก	3.30	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.54	มาก
ความไว้วางใจ	3.59	มาก	3.15	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง	3.55	มาก
การตอบสนองลูกค้า	3.39	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง
ความปลอดภัย	3.65	มาก	3.43	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	3.63	มาก
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.44	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	2.33	น้อย	3.42	ปานกลาง
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.28	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.44	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	2.60	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง

จากตารางที่ 68 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีถูกต้องทุกครั้ง/ไม่เคยแก้ไข มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง (3.44) โดยองค์ประกอบที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ความปลอดภัย (3.65) ความไว้วางใจ (3.59) ความน่าเชื่อถือ(3.56) และด้านความสามารถ (3.53) ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (3.44) การตอบสนองลูกค้า (3.39) ด้านความมีน้ำใจ (3.35) ด้านการติดต่อสื่อสาร(3.33) ด้านการเข้าถึงลูกค้า(3.29) และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า(3.28)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปี มีความผิดพลาด ต้องแก้ไข 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (3.10) โดยมีระดับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบ ทุกองค์ประกอบ ในระดับปานกลาง

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่โบแจ้งค่าไฟฟ้าในรอบ 1 ปีมีความผิดพลาดต้องแก้ไขมากกว่า 1 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในระดับปานกลาง (2.60) โดยองค์ประกอบที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (3.17) ด้านการติดต่อสื่อสาร การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (3.00) การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย (2.83) และความไว้วางใจ (2.67) ส่วนองค์ประกอบอื่นๆ มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (2.33) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (2.17) และด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ (2.00)



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งต่อปีที่ต้องการให้พนักงานของ กฟภ. มาเยี่ยมแนะนำเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นของผู้ใช้ไฟ

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ปีละ 1 ครั้ง	77	24.60
มากกว่า 1 ครั้ง	236	75.40
รวม	313	100.00

จากตารางที่ 69 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการให้พนักงานของ กฟภ. มาเยี่ยมเพื่อรับฟังข้อคิดเห็นปีละมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 75.40 รองลงมาปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 24.60

ตารางที่ 70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหัวข้อที่ต้องการได้รับการชี้แจงและข่าวสารจาก กฟภ.

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
การคิดเงินค่าไฟฟ้า	243	77.63
การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย	265	84.66
ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการขอขยายเขตและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า	113	36.10
การขอเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้าคืน	95	30.35
อื่นๆ	12	3.83

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

หัวข้ออื่นๆ ที่ต้องการได้รับการชี้แจงและข่าวสารจาก กฟภ. ได้แก่ สาเหตุที่ทำให้ไฟฟ้าดับ สาเหตุที่ต้องมีการดับกระแสไฟฟ้า

จากตารางที่ 70 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ต้องการได้รับการชี้แจงและข่าวสารจาก กฟภ. ในหัวข้อการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 84.66 รองลงมาหัวข้อการคิดเงินค่าไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 77.63 และระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการขอขยายเขตและติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 36.10