

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่าไฟฟ้าของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้ วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้มากที่สุด เหตุผลเลือกชำระเงิน และวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินต่างๆ จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 1 – 18)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ได้แก่ การชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน การชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร การชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง และการชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เทาน์เตอร์เซอร์วิส (ตารางที่ 19-32)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ (ตารางที่ 33-44)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า (ตารางที่ 45-52)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ที่อยู่อาศัย	351	88.41
กิจการขนาดเล็ก	46	11.59
รวม	397	100.00

จากตารางที่ 1 ได้กำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 88.41 และเป็นกิจการขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 11.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	158	39.80
หญิง	239	60.20
รวม	397	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.20 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	73	18.39
25 – 35 ปี	111	27.96
36 – 45 ปี	106	26.70
มากกว่า 45 ปี	107	26.95
รวม	397	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.96 รองลงมา มีอายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.95 อายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.70 และอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	41	10.33
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	42	10.58
ปวส. หรือ อนุปริญญา	57	14.36
ปริญญาตรี	232	58.44
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.30
รวม	397	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.44 รองลงมา จบศึกษาระดับปวส.หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 14.36 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.58 ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) คิดเป็นร้อยละ 10.33 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	140	35.26
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	77	19.40
พนักงานบริษัทเอกชน	93	23.43
รับจ้างทั่วไป	71	17.88
พ่อบ้านแม่บ้าน	6	1.51
อื่นๆ	10	2.52
รวม	397	100.00

หมายเหตุ : อื่นๆ ได้แก่ อาชีพทางการเกษตรและนักศึกษา

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.26 รองลงมา พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 23.43 ประกอบธุรกิจส่วนตัว-เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 19.40 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 17.88 ประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.52 และพ่อบ้านแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ของครอบครัวต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท/เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000	83	20.91
10,000-20,000	143	36.02
20,001-30,000	86	21.66
30,001-40,000	28	7.05
มากกว่า 40,000	57	14.36
รวม	397	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.02 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.66 มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.91 มีรายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.36 และ มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าไฟฟ้าของครอบครัวต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าต่อเดือน (บาท/เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 300	124	31.23
301-600	133	33.50
601-900	46	11.59
901-1,200	41	10.33
1,201-1,500	23	5.79
มากกว่า 1,500	30	7.56
รวม	397	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าไฟฟ้าของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 301-600 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา มีค่าไฟฟ้าของครอบครัวต่อเดือนน้อยกว่า 300 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.23 ระหว่าง 601-900 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.59 ระหว่าง 901-1,200 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.33 มากกว่า 1,500บาท คิดเป็นร้อยละ 7.56 และ ระหว่าง 1,201-1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้บริการและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

วิธีการชำระเงิน	ที่อยู่อาศัย (N=351)		กิจการขนาดเล็ก (N=46)		รวม (N=397)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	302	86.04	40	86.96	342	86.15
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	60	17.09	18	39.13	78	19.65
ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เชียงรายและส่วนกลาง	61	17.38	7	15.22	68	17.13
ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น	33	9.40	5	10.87	38	9.57

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.15 รองลงมา ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 19.65 ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เชียงรายและส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.13 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 9.57 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.04 รองลงมา ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เชียงรายและส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 17.38 ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 17.09 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 9.40 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.96 รองลงมา ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 39.13 ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เชียงรายและส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 15.22 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 10.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้บริการมากที่สุด จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

วิธีการชำระเงิน	ที่อยู่อาศัย (N=351)		กิจการขนาดเล็ก (N=46)		รวม (N=397)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	270	76.92	34	73.91	304	76.57
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	30	8.55	9	19.57	39	9.82
ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เชียงรายและส่วนกลาง	32	9.12	-	-	32	8.06
ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคนเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น	19	5.41	3	6.52	22	5.54
รวม	351	100.00	46	100.00	397	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้บริการมากที่สุดของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.57 รองลงมา ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 9.82 ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เชียงรายและส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 8.06 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคนเตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 5.54 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้บริการมากที่สุด ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.92 รองลงมา ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เชียงรายและส่วนกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.12 ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 8.55 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคนเตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 5.41 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.91 รองลงมา ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 19.57 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคนเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 6.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระเงิน
ค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน เก็บเงินและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

เหตุผล	ที่อยู่อาศัย (N=270)		กิจการขนาดเล็ก (N=34)		รวม (N=304)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ	160	59.26	24	70.59	184	60.53
ความรวดเร็วในการให้บริการ	109	40.37	17	50.00	126	41.45
ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย	42	15.56	10	29.41	52	17.11
ได้ยี่ระยะเวลาการชำระเงิน	21	7.78	3	8.82	24	7.89
ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน	67	24.81	7	20.59	74	24.34
วิธีการนำเชื่อถือ	34	12.59	8	23.53	42	13.82
ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม	112	41.48	23	67.65	135	44.41
ประหยัดเวลา	6	2.22	3	8.82	9	2.96

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่า เหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.53 รองลงมาไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 44.41 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 41.45 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 24.34 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 17.11 วิธีการนำเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 13.82 ได้ยี่ระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.89 และประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 2.96 ตามลำดับ

เหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.26 รองลงมา ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 41.48 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 40.37 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 24.81 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 15.56 วิธีการนำเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 12.59 ได้ยี่ระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 7.78 และประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 2.22 ตามลำดับ

ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.59 รองลงมา ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 67.65 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 29.41 วิธีการนำเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 23.53 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 20.59 ได้ยี่ระยะเวลาการชำระเงิน และประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 8.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

เหตุผล	ที่อยู่อาศัย (N=30)		กิจการขนาดเล็ก (N=9)		รวม (N=39)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ	17	56.67	2	22.22	19	48.72
ความรวดเร็วในการให้บริการ	18	60.00	4	44.44	22	56.41
ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย	3	10.00	-	-	3	7.69
ได้ยี่คระยะเวลาการชำระเงิน	2	6.67	-	-	2	5.13
ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน	3	10.00	5	55.56	8	20.51
วิธีการนำเชือถือ	6	20.00	8	88.89	14	35.90
ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม	5	16.67	-	-	5	12.82
ประหยัดเวลา	30	100.00	8	88.89	38	97.44

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่า เหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากประหยัดเวลา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.44 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 56.41 มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 48.72 วิธีการนำเชือถือ คิดเป็นร้อยละ 35.90 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 20.51 ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 12.82 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 7.69 และได้ยี่คระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

เหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากประหยัดเวลา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 56.67 วิธีการนำเชือถือ คิดเป็นร้อยละ 20.00 ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 20.00 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย และได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และได้ยี่คระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจากวิธีการนำเชือถือและประหยัดเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.89 รองลงมา ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 55.56 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 44.44 และมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 22.22 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลางและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

เหตุผล	ที่อยู่อาศัย (N=32)	
	จำนวน	ร้อยละ
มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ	14	43.75
ความรวดเร็วในการให้บริการ	11	34.38
ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย	19	59.38
ได้ยี่ระยะเวลาการชำระเงิน	8	25.00
ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน	10	31.25
วิธีการนำเชื่อถือ	9	28.13
ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม	6	18.75
ประหยัดเวลา	32	100.00

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่าเหตุผลที่เลือกชำระ โดยวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลางของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากประหยัดเวลา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 59.38 มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 43.75 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 34.38 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 31.25 วิธีการนำเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 28.13 ได้ยี่ระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระผ่าน
จุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้นและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

เหตุผล	ที่อยู่อาศัย (N=19)		กิจการขนาดเล็ก (N=3)		รวม (N=22)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ	8	42.11	1	33.33	9	40.91
ความรวดเร็วในการให้บริการ	10	52.63	2	66.67	12	54.55
ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย	9	47.37	1	33.33	10	45.45
ได้ยี่ครระยะเวลาการชำระเงิน	3	15.79	-	-	3	13.64
ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน	2	10.53	-	-	2	9.09
วิธีการนำเชื่อกฎ	19	100.00	-	-	19	86.36
ประหยัดเวลา	17	89.47	-	-	17	77.27

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่า เหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ของผู้ตอบแบบสอบถามเนื่องจากวิธีการนำเชื่อกฎ คิดเป็นร้อยละ 86.36 รองลงมา ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 77.27 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 54.55 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 45.45 มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 40.91 ได้ยี่ครระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 13.64 และได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

เหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยเนื่องจากวิธีการนำเชื่อกฎ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 89.47 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 52.63 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 47.37 มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 42.11 ได้ยี่ครระยะเวลาการชำระเงินคิดเป็นร้อยละ 15.79 และได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 10.53 ตามลำดับ

ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจาก ความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ และใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกเพศ

วิธีการชำระเงิน	ชาย	หญิง	รวม
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (N=304)	117 (38.49)	187 (61.51)	304 (100.00)
ชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร (N=39)	10 (25.64)	29 (74.36)	39 (100.00)
ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง (N=32)	19 (59.38)	13 (40.63)	32 (100.00)
ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น (N=22)	12 (54.55)	10 (45.45)	22 (100.00)

จากตารางที่ 14 พบว่า วิธีชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน และชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงเลือกใช้มากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.51 และ 74.36 ตามลำดับ ส่วนวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเลือกใช้มากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.38 และ 54.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกอายุ

วิธีการชำระเงิน	อายุน้อยกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี	รวม
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (N=304)	66 (21.71)	80 (26.32)	77 (25.33)	81 (26.64)	304 (100.00)
ชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร (N=39)	-	10 (25.64)	15 (38.46)	14 (35.90)	39 (100.00)
ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง (N=32)	1 (3.13)	15 (46.88)	9 (28.13)	7 (21.88)	32 (100.00)
ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น (N=22)	6 (27.27)	6 (27.27)	5 (22.73)	5 (22.73)	22 (100.00)

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านตัวแทนเก็บเงิน จำแนกอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 45 ปี เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.64 รองลงมา อายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.32 อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.33 และอายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.41 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.46 รองลงมา อายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.90 และ อายุ 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.64 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เชียงราย และส่วนกลาง จำแนกอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 25-35 ปี เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมา อายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.13 อายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.88 และ อายุน้อยกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น จำแนกอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี และ อายุ 25-35 ปี เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.27 รองลงมา อายุ 36-45 ปี และอายุมากกว่า 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทาง การชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกระดับการศึกษา

วิธีการชำระเงิน	ต่ำกว่า ม.3	ม.ปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	อื่นๆ	รวม
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (N=304)	35 (11.51)	33 (10.86)	45 (14.80)	170 (55.92)	21 (6.91)	-	304 (100.00)
ชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชี เงินฝากธนาคาร (N=39)	1 (2.56)	2 (5.13)	2 (5.13)	32 (82.05)	2 (5.13)	-	39 (100.00)
ชำระเงินที่สำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงราย และส่วนกลาง (N=32)	4 (12.5)	4 (12.5)	8 (25.00)	16 (50.00)	-	-	32 (100.00)
ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์ เซอร์วิส เป็นต้น (N=22)	-	3 (13.64)	2 (9.09)	14 (63.64)	2 (9.09)	1 (4.55)	22 (100.00)

จากตารางที่ 16 เมื่อพิจารณาวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านตัวแทนเก็บเงิน จำแนกระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.92 รองลงมา ระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 14.80 ต่ำกว่า ม.3 คิดเป็นร้อยละ 11.51 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.86 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.91 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.05 รองลงมา ระดับ ปวส./อนุปริญญา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.13 และ ต่ำกว่า ม.3 คิดเป็นร้อยละ 2.56 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง จำแนกระดับการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา ระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 25.00 ต่ำกว่า ม.3 และ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 12.5 คิดเป็นร้อยละ 6.91 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น จำแนกระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาระดับปริญญาตรี เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 13.64 ระดับ ปวส./อนุปริญญา และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.09 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 17. แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทาง การชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกอาชีพ

วิธีการชำระเงิน	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	พ่อบ้าน แม่บ้าน	อื่นๆ	รวม
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (N=304)	109 (35.86)	55 (18.09)	64 (21.05)	64 (21.05)	4 (1.32)	8 (2.63)	304 (100.00)
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชี เงินฝากธนาคาร (N=39)	14 (35.90)	11 (28.21)	12 (30.77)	2 (5.13)	-	-	39 (100.00)
ชำระเงินที่สำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เชิงรายและส่วนกลาง (N=32)	13 (40.63)	6 (18.75)	6 (18.75)	4 (12.50)	2 (6.25)	1 (3.13)	32 (100.00)
ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็น ต้น (N=22)	4 (18.18)	5 (22.73)	11 (50.00)	1 (4.55)	-	1 (4.55)	22 (100.00)

จากตารางที่ 17 เมื่อพิจารณาวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านตัวแทนเก็บเงิน จำแนกอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจเลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.86 รองลงมา เป็นพนักงานบริษัทเอกชนและรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 21.05 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.09 อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.63 และพ่อบ้านแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจเลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมา เป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.77 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 28.21 และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชิงรายและส่วนกลาง จำแนกอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.63 รองลงมา เป็นพนักงาน

บริษัทเอกชนและเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 18.75 รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 12.50 พ่อบ้านแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 6.25 และ อาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.13 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น จำแนกอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา เป็นและเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.73 รับราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.18 รับจ้างทั่วไป และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทาง การชำระเงินที่เลือกใช้มากที่สุด จำแนกรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

วิธีการชำระเงิน	น้อยกว่า 10,000	10,001- 20,000	20,001- 30,000	30,001- 40,000	มากกว่า 40,000	รวม
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (N=304)	75 (24.67)	104 (34.21)	56 (18.42)	24 (7.89)	45 (14.80)	304 (100.00)
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชี เงินฝากธนาคาร (N=39)	2 (5.13)	12 (30.77)	14 (35.90)	3 (7.69)	8 (20.51)	39 (100.00)
ชำระเงินที่สำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงราย และส่วนกลาง (N=32)	5 (15.63)	15 (46.88)	10 (31.25)	-	2 (6.25)	32 (100.00)
ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์ เซอร์วิส เป็นต้น (N=22)	1 (4.55)	12 (54.55)	6 (27.27)	1 (4.55)	2 (9.09)	22 (100.00)

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านตัวแทนเก็บเงิน จำแนกรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ช่วง 10,001-20,000 บาท เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.21 รองลงมา มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.67 รายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.42 รายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.80 และ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.89 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ช่วงรายได้ 20,001-30,000 บาท เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.90 รองลงมา มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.77 รายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.51 และ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.69 และ น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.13 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเชียงรายและส่วนกลาง จำแนกรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีรายได้ ช่วง 10,001-20,000 บาท เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.88 รองลงมา มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.25 น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.63 และ รายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น จำแนกรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ช่วง 10,001-20,000 บาท เลือกใช้มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.55 รองลงมา มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.27 รายได้มากกว่า 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.09 น้อยกว่า 10,000 บาท และ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.55 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

2.1 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟ ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)						4.05 (มาก)
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	100 (29.24)	163 (47.66)	65 (19.01)	11 (3.22)	3 (0.88)	4.01 (มาก)
สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา	107 (31.29)	161 (47.08)	64 (18.71)	7 (2.05)	3 (0.88)	4.06 (มาก)
ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	115 (33.63)	149 (43.57)	69 (20.18)	5 (1.46)	4 (1.17)	4.07 (มาก)
2.การติดต่อสื่อสาร (Communication)						3.83 (มาก)
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมี ข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	96 (28.07)	150 (43.86)	84 (24.56)	11 (3.22)	1 (0.29)	3.96 (มาก)
การสื่อสารจากตัวแทนเก็บเงินในการชำระ เงินชัดเจนและเข้าใจง่าย	85 (24.85)	135 (39.47)	95 (27.78)	25 (7.31)	2 (0.58)	3.81 (มาก)
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่า ไฟฟ้ามีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	74 (21.64)	131 (38.30)	107 (31.29)	24 (7.02)	6 (1.75)	3.71 (มาก)
3.ความสามารถ (Competence)						3.48 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานได้ อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	57 (16.67)	117 (34.21)	126 (36.84)	36 (10.53)	6 (1.75)	3.54 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถ ในการ อธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระ ค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	51 (14.91)	114 (33.33)	124 (36.26)	44 (12.87)	9 (2.63)	3.45 (ปานกลาง)

ตารางที่ 19 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการของลูกค้า	54 (15.79)	121 (35.38)	107 (31.29)	49 (14.33)	11 (3.22)	3.46 (ปานกลาง)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)						3.75 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	85 (24.85)	125 (36.55)	103 (30.12)	23 (6.73)	6 (1.75)	3.76 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	74 (21.64)	118 (34.50)	114 (33.33)	32 (9.36)	4 (1.17)	3.66 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	70 (20.47)	109 (31.87)	116 (33.92)	37 (10.82)	8 (2.34)	3.82 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)						3.74 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	88 (25.73)	121 (35.38)	110 (32.16)	18 (5.26)	5 (1.46)	3.79 (มาก)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	83 (24.27)	115 (33.63)	117 (34.21)	21 (6.14)	6 (1.75)	3.73 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาและมีความสม่ำเสมอ	75 (21.93)	125 (36.55)	112 (32.75)	25 (7.31)	5 (1.46)	3.70 (มาก)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)						3.81 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	79 (23.10)	126 (36.84)	111 (32.46)	22 (6.43)	4 (1.17)	3.74 (มาก)
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	98 (28.65)	156 (45.61)	66 (19.30)	19 (5.56)	3 (0.88)	3.96 (มาก)
มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	95 (27.78)	100 (29.24)	121 (35.38)	16 (4.68)	10 (2.92)	3.74 (มาก)

ตารางที่ 19 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.52 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	80 (23.39)	136 (39.77)	110 (32.16)	14 (4.09)	2 (0.58)	3.81 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าตัวแทนเก็บเงินสามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา	50 (14.62)	118 (34.50)	119 (34.80)	37 (10.82)	18 (5.26)	3.42 (ปานกลาง)
การชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินสามารถขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้าได้หลังครบกำหนดชำระ	57 (16.67)	98 (28.65)	112 (32.75)	51 (14.91)	24 (7.02)	3.33 (ปานกลาง)
8. ความปลอดภัย (Security)						3.86 (มาก)
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	94 (27.49)	152 (44.44)	86 (25.15)	9 (2.63)	1 (0.29)	3.96 (มาก)
มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย	89 (26.02)	120 (35.09)	106 (30.99)	20 (5.85)	7 (2.05)	3.77 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง	97 (28.36)	120 (35.09)	99 (28.95)	23 (6.73)	3 (0.88)	3.83 (มาก)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)						3.69 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนต่อเนื่องและทั่วถึง	67 (19.59)	117 (34.21)	118 (34.50)	37 (10.82)	3 (0.88)	3.61 (มาก)
การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	74 (21.64)	127 (37.13)	118 (34.50)	21 (6.14)	2 (0.58)	3.73 (มาก)
มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม	77 (22.51)	137 (40.06)	95 (27.78)	27 (7.89)	6 (1.75)	3.74 (มาก)

ตารางที่ 19 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)						3.66 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	66 (19.30)	119 (34.80)	110 (32.16)	38 (11.11)	9 (2.63)	3.57 (มาก)
มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	85 (24.85)	150 (43.86)	83 (24.27)	17 (4.97)	7 (2.05)	3.85 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีความสนใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	78 (22.81)	106 (30.99)	11 (32.46)	30 (8.77)	17 (4.97)	3.58 (มาก)
รวม						3.74 (มาก)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 342 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.74

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) ความปลอดภัยในการชำระค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.86) การติดต่อสื่อสาร และ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.83) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.06) และ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความปลอดภัยในการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.96) รองลงมาคือ มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และ ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ชำระค่าไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธี
หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)						4.04 (มาก)
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน	25 (32.05)	36 (46.15)	17 (21.79)	-	-	4.10 (มาก)
ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการ สะดวกรวดเร็ว	23 (29.49)	36 (46.15)	19 (24.36)	-	-	4.05 (มาก)
ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการ ใช้บริการ	22 (28.21)	40 (51.28)	16 (20.51)	-	-	4.08 (มาก)
สามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการ ได้ที่ สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร	21 (26.92)	35 (44.87)	17 (21.79)	5 (6.41)	-	3.92 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)						3.98 (มาก)
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมี ข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจ ง่าย	25 (32.05)	35 (44.87)	18 (23.08)	-	-	4.09 (มาก)
การได้รับข้อมูลข่าวสารการหักบัญชี เงินฝากจากพนักงานไฟฟ้า ในการ ชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	15 (19.23)	39 (50.00)	21 (26.92)	3 (3.85)	-	3.85 (มาก)
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระ เงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร มีข้อความอธิบายได้ ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	18 (23.08)	35 (44.87)	21 (26.92)	4 (5.13)	-	3.86 (มาก)
แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	20 (25.64)	43 (55.13)	13 (16.67)	1 (1.28)	1 (1.28)	4.03 (มาก)
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินทุกเดือน	22 (28.21)	41 (52.56)	15 (19.23)	-	-	4.09 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.ความสามารถ (Competence)						3.81 (มาก)
พนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	19 (24.36)	36 (46.15)	20 (25.64)	2 (2.56)	1 (1.28)	3.90 (มาก)
พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคาร มีความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างเหมาะสม	16 (20.51)	32 (41.03)	26 (33.33)	4 (5.13)	-	3.77 (มาก)
พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคาร มีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความ ต้องการของลูกค้า	16 (20.51)	29 (37.18)	30 (38.46)	3 (3.85)	-	3.74 (มาก)
สำนักงานสามารถดำเนินงานร่วมกับธนาคารในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้รวดเร็วและถูกต้อง	17 (21.79)	33 (42.31)	27 (34.62)	1 (1.28)	-	3.85 (มาก)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)						3.84 (มาก)
พนักงานการไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	21 (26.92)	33 (42.31)	22 (28.21)	2 (2.56)	-	3.94 (มาก)
พนักงานการไฟฟ้ามีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	19 (24.39)	28 (35.90)	29 (37.18)	2 (2.56)	-	3.82 (มาก)
พนักงานการไฟฟ้ามีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	20 (25.64)	21 (26.92)	35 (44.87)	2 (2.56)	-	3.76 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)						3.95 (มาก)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	26 (33.33)	23 (29.49)	28 (35.90)	1 (1.28)	-	3.95 (มาก)
พนักงานการไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	22 (28.21)	31 (39.74)	20 (25.64)	5 (6.41)	-	3.90 (มาก)
ระบบการหักบัญชีเงินฝากจากธนาคารมีความทันสมัย และพร้อมใช้งานได้อย่างถูกต้อง	23 (29.49)	31 (39.74)	22 (28.21)	2 (2.56)	-	3.96 (มาก)
ระบบการหักบัญชีเงินฝากจากธนาคารมีการหักบัญชีผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอ ในช่วงเดียวกันของทุกเดือน	23 (29.49)	31 (39.74)	23 (29.49)	1 (1.28)	-	3.97 (มาก)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)						4.00 (มาก)
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	23 (29.49)	31 (39.74)	22 (28.21)	2 (2.56)	-	3.96 (มาก)
มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	27 (34.62)	26 (33.33)	25 (32.05)	-	-	4.03 (มาก)
มีหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้องตรงกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	31 (39.74)	20 (25.64)	25 (32.05)	2 (2.56)	-	4.03 (มาก)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.90 (มาก)
ธนาคารที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และให้บริการได้อย่างทั่วถึง	26 (33.33)	33 (42.31)	18 (23.08)	1 (1.28)	-	4.08 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคารสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	25 (32.05)	19 (24.36)	31 (39.74)	3 (3.85)	-	3.85 (มาก)
สำนักงานและธนาคารมีระบบการทำงานที่สามารถให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	23 (29.49)	32 (41.03)	20 (25.64)	3 (3.85)	-	3.96 (มาก)
มีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรวดเร็ว เช่น นำเงินคืนเข้าบัญชีเมื่อมีการหักบัญชีผิดพลาด	22 (28.21)	26 (33.33)	18 (23.08)	9 (11.54)	3 (3.85)	3.71 (มาก)
8.ความปลอดภัย (Security)						3.98 (มาก)
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	23 (29.49)	37 (47.44)	8 (10.26)	10 (12.82)	-	3.94 (มาก)
ธนาคารมีระบบการบันทึกข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี	23 (29.49)	27 (34.62)	27 (34.62)	1 (1.28)	-	3.92 (มาก)
พนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่นใด	30 (38.46)	26 (33.33)	21 (26.92)	1 (1.28)	-	4.09 (มาก)
9.การสร้างบริการให้เป็นที่ยึด (Tangible) (ต่อ)						3.93 (มาก)

ตารางที่ 20 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้าน การชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีการหักบัญชี เงินฝากมีข้อมูลชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	17 (22.08)	33 (42.86)	25 (32.47)	1 (1.30)	1 (1.30)	3.83 (มาก)
การบริการหักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคาร ทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	20 (25.64)	40 (51.28)	17 (21.79)	1 (1.28)	-	4.01 (มาก)
มีการปรับปรุงขั้นตอนการหักค่าไฟฟ้าผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคาร ให้สะดวกและ รวดเร็วมากขึ้น	19 (24.36)	43 (55.13)	13 (16.67)	3 (3.85)	-	4.00 (มาก)
มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า การหักบัญชีและการส่งใบเสร็จรับเงิน อย่างเหมาะสม	21 (26.92)	33 (42.31)	18 (23.08)	6 (7.69)	-	3.88 (มาก)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)						3.81 (มาก)
มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	19 (24.36)	39 (50.00)	19 (24.36)	1 (1.28)	-	3.97 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีแต่ละ ครั้งมีความเหมาะสม	21 (26.92)	33 (42.31)	18 (23.08)	2 (2.56)	4 (5.13)	3.83 (มาก)
พนักงานการไฟฟ้ามีความสนใจและรับ ฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไข ปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	20 (25.64)	25 (32.05)	26 (33.33)	7 (8.97)	-	3.74 (มาก)
ระยะเวลาการแจ้งค่าไฟฟ้าถึงวันที่หักบัญชี เงินฝากมีความเหมาะสม สามารถ จัดเตรียมเงินเข้าบัญชีได้ทันตามที่แจ้งไว้	19 (24.36)	31 (39.74)	26 (33.33)	2 (2.56)	-	3.86 (มาก)
มีการแจ้งข้อขัดข้องในกรณีหักบัญชีเงิน ฝากธนาคารไม่ได้ให้ผู้ชำระรายทุกครั้ง	21 (26.92)	24 (30.77)	23 (29.49)	3 (3.85)	7 (8.97)	3.63 (มาก)
รวม						3.90 (มาก)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 78 ราย

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารภาพรวมอยู่ในระดับมาก มี
ค่าเฉลี่ย 3.90

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับ
แรกคือ การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ ความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การ
ติดต่อสื่อสารและความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับ
แรกคือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือขั้นตอน
ไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.08) และขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวก
รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความไว้วางใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มี
หลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้องตรงกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่งให้ผู้ใช้จ่ายไฟฟ้าเป็นประจำ
ทุกเดือน มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และการ
ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการติดต่อสื่อสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย และการได้รับใบแจ้งค่า
ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือแบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ
มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.03) และการได้รับข้อมูลข่าวสารการหักบัญชีเงินฝากจาก
พนักงานไฟฟ้า ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความปลอดภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ
พนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อย
ค่าใช้จ่ายอื่นใด (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมาคือจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุก
ครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.94) และธนาคารมีระบบการบันทึก
ข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัย
ในการหักบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระ
เงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)						3.90 (มาก)
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	16 (23.53)	37 (54.41)	14 (20.59)	1 (1.47)	-	4.00 (มาก)
ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการ สะดวกรวดเร็ว	16 (23.53)	33 (48.53)	17 (25.00)	2 (2.94)	-	3.93 (มาก)
สำนักงานอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการ ให้บริการ	15 (22.06)	24 (35.29)	22 (32.35)	7 (10.29)	-	3.69 (มาก)
สำนักงานมีการจัดพื้นที่ให้บริการ เป็นสัดส่วนเหมาะสม ทำให้สะดวก ต่อการให้บริการ	22 (32.35)	22 (32.35)	17 (25.00)	7 (10.29)	-	3.87 (มาก)
สำนักงานมีสถานที่กว้างขวาง มีที่ จอดรถเพียงพอทำให้สะดวกสบาย ต่อการใช้บริการ	20 (29.41)	30 (44.12)	13 (19.12)	3 (4.41)	2 (2.94)	3.93 (มาก)
สำนักงานมีการเปิดบริการรับชำระ ค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	21 (30.88)	26 (38.24)	20 (29.41)	1 (1.47)	-	3.99 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)						3.86 (มาก)
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมี ข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจ ง่าย	18 (26.47)	24 (35.29)	20 (29.41)	6 (8.82)	-	3.79 (มาก)
การสื่อสารจากพนักงาน ในการชำระ เงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย	15 (22.06)	31 (45.59)	21 (30.88)	1 (1.47)	-	3.88 (มาก)

ตารางที่ 21 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระ เงินค่าไฟฟ้า ณ สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค มีข้อความอธิบายได้ ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	15 (22.06)	26 (38.24)	22 (32.35)	5 (7.35)	-	3.75 (มาก)
ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน มี ความชัดเจน และเข้าใจง่าย	15 (22.06)	33 (48.53)	19 (27.94)	1 (1.47)	-	3.91 (มาก)
ระบบการจัดคิวให้บริการมีการ สื่อสารที่ชัดเจน และง่ายต่อการใ้ บริการ	18 (26.47)	30 (44.12)	18 (26.47)	2 (2.94)	-	3.94 (มาก)
3.ความสามารถ (Competence)						3.88 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	18 (26.47)	25 (36.76)	24 (35.29)	1 (1.47)	-	3.88 (มาก)
พนักงาน มีความสามารถ ในการ อธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการ ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	16 (23.53)	28 (41.18)	20 (29.41)	4 (5.88)	-	3.82 (มาก)
พนักงานมีความสามารถ ในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับ ความต้องการของลูกค้า	18 (26.47)	25 (36.76)	23 (33.82)	2 (2.94)	-	3.87 (มาก)
พนักงานสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการรับชำระเงิน ได้อย่างคล่องแคล่วและแม่นยำ	16 (23.53)	32 (47.06)	19 (27.94)	1 (1.47)	-	3.93 (มาก)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)						3.92 (มาก)
พนักงาน มีมนุษยสัมพันธ์ กิจกรรมรยาท และมีความสุขภาพต่อ การให้บริการ	22 (32.35)	29 (42.65)	8 (11.76)	6 (8.82)	3 (4.41)	3.90 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	25 (36.76)	21 (30.88)	15 (22.06)	7 (10.29)	-	3.94 (มาก)

ตารางที่ 21 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	22 (32.35)	25 (36.76)	14 (20.59)	7 (10.29)	-	3.91 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)						3.98 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	23 (33.82)	25 (36.76)	16 (23.53)	3 (4.41)	1 (1.47)	3.97 (มาก)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	25 (36.76)	27 (39.71)	15 (22.06)	1 (1.47)	-	4.12 (มาก)
พนักงานให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน	21 (30.88)	30 (44.12)	13 (19.12)	3 (4.41)	1 (1.47)	3.99 (มาก)
สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยที่พร้อมใช้งานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	24 (35.29)	24 (35.29)	18 (26.47)	2 (2.94)	-	4.03 (มาก)
สำนักงานมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ	18 (26.47)	25 (36.76)	18 (26.47)	6 (8.82)	1 (1.47)	3.78 (มาก)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)						3.96 (มาก)
พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	16 (23.53)	36 (52.94)	15 (22.06)	1 (1.47)	-	3.99 (มาก)
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	16 (23.53)	32 (47.06)	18 (26.47)	2 (2.94)	-	3.91 (มาก)
มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	16 (23.53)	33 (48.53)	16 (23.53)	3 (4.41)	-	3.91 (มาก)
มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ	19 (27.94)	31 (45.59)	18 (26.47)	-	-	4.01 (มาก)

ตารางที่ 21 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						4.02 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	18 (26.47)	29 (42.65)	17 (25.00)	4 (5.88)	-	3.90 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	19 (27.94)	28 (41.18)	18 (26.47)	3 (4.41)	-	3.93 (มาก)
สำนักงานมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	22 (32.35)	29 (42.65)	17 (25.00)	-	-	4.07 (มาก)
ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	26 (38.24)	33 (48.53)	8 (11.76)	1 (1.47)	-	4.24 (มาก)
มีการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	26 (38.24)	23 (33.82)	17 (25.00)	2 (2.94)	-	4.07 (มาก)
สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามความต้องการ	22 (32.35)	29 (42.65)	16 (23.53)	1 (1.47)	-	4.06 (มาก)
สามารถขอผ่อนผันการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ	19 (27.94)	26 (38.24)	18 (26.47)	5 (7.35)	-	3.87 (มาก)
8. ความปลอดภัย (Security)						4.08 (มาก)
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	21 (30.88)	36 (52.94)	9 (13.24)	2 (2.94)	-	4.12 (มาก)
มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่นำเชื่อถือปลอดภัย	25 (36.76)	27 (39.71)	14 (20.59)	2 (2.94)	-	4.10 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง	25 (36.76)	30 (44.12)	12 (17.65)	1 (1.47)	-	4.16 (มาก)

ตารางที่ 21 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สำนักงานตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ	19 (27.94)	30 (44.12)	18 (26.47)	1 (1.47)	-	3.99 (มาก)
สำนักงานมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า	21 (30.88)	32 (47.06)	12 (17.65)	3 (4.41)	-	4.04 (มาก)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)						3.80 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	17 (25.00)	28 (41.18)	19 (27.94)	4 (5.88)	-	3.85 (มาก)
การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	14 (20.59)	29 (42.65)	21 (30.88)	4 (5.88)	-	3.78 (มาก)
มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม	17 (25.00)	23 (33.82)	24 (35.29)	4 (5.88)	-	3.78 (มาก)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)						3.74 (มาก)
พนักงานมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	16 (23.53)	26 (38.24)	17 (25.00)	6 (8.82)	3 (4.41)	3.68 (มาก)
มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	17 (25.00)	29 (42.65)	16 (23.53)	5 (7.35)	1 (1.47)	3.82 (มาก)
พนักงานมีความสนใจและรับฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	15 (22.06)	26 (38.24)	20 (29.41)	6 (8.82)	1 (1.47)	3.71 (มาก)
รวม						3.95 (มาก)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 68 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ในภาพรวมมีระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.95

คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลางที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.08) การตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านความปลอดภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.12) และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการตอบสนองลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.254) รองลงมาคือสำนักงานมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ มีการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.07) และสามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.12) รองลงมาคือสำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 4.03) และ พนักงานให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่าน
จุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)						3.59 (มาก)
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	5 (13.16)	18 (47.37)	14 (36.84)	1 (2.63)	- (-)	3.71 (มาก)
ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	6 (15.79)	13 (34.21)	16 (42.11)	1 (2.63)	2 (5.26)	3.53 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนมากและ เพียงพอต่อการเลือกใช้บริการ	8 (21.05)	14 (36.84)	9 (23.68)	5 (13.16)	2 (5.26)	3.55 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวก ต่อการให้บริการ	8 (21.05)	14 (36.84)	14 (36.84)	- (-)	2 (5.26)	3.68 (มาก)
มีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน เหมาะสม ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ	3 (7.89)	15 (39.47)	13 (34.21)	7 (18.42)	- (-)	3.37 (ปานกลาง)
จุดบริการรับชำระเงินมีสถานที่ กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอทำให้ สะดวกสบายต่อการใช้บริการ	7 (18.42)	15 (39.47)	9 (23.68)	7 (18.42)	- (-)	3.58 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินมีการเปิดบริการ รับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่ เหมาะสม	6 (15.79)	19 (50.00)	10 (26.32)	3 (7.89)	- (-)	3.74 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)						3.54 (มาก)
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมี ข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	4 (10.53)	17 (44.74)	14 (36.84)	3 (7.89)	- (-)	3.58 (มาก)
การสื่อสารจากพนักงานจุดบริการรับ ชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในการชำระ เงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย	7 (18.42)	13 (34.21)	15 (39.47)	1 (2.63)	2 (5.26)	3.58 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระ เงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระ เงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความ อธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและ เหมาะสม	4 (10.53)	16 (42.11)	15 (39.47)	1 (2.63)	2 (5.26)	3.50 (มาก)
ป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงิน เคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความชัดเจน และสังเกตเห็นโดยง่าย	6 (15.79)	13 (34.21)	15 (39.47)	2 (5.26)	2 (5.26)	3.50 (มาก)
3.ความสามารถ (Competence)						3.31 (ปานกลาง)
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มี ความรู้ ความสามารถ ทักษะความ ชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	1 (2.63)	19 (50.00)	14 (36.84)	2 (5.26)	2 (5.26)	3.39 (ปานกลาง)
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มี ความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อ สงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้า ได้อย่างเหมาะสม	2 (5.26)	14 (36.84)	16 (42.11)	4 (10.53)	2 (5.26)	3.26 (ปานกลาง)
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มี ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	2 (5.26)	15 (39.47)	14 (36.84)	5 (13.16)	2 (5.26)	3.26 (ปานกลาง)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)						3.54 (มาก)
พนักงานจุดบริการมีมนุษยสัมพันธ์ กิจกรรมรยาท และมีความสุขภาพต่อ การให้บริการ	4 (10.53)	19 (50.00)	12 (31.58)	3 (7.89)	-	3.63 (มาก)
พนักงานจุดบริการมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4 (10.53)	15 (39.47)	15 (39.47)	4 (10.53)	-	3.50 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานจากรับบริการมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	4 (10.53)	16 (42.11)	13 (34.21)	5 (13.16)	-	3.50 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)						3.57 (มาก)
พนักงานจากรับบริการมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3 (7.89)	22 (57.89)	11 (28.95)	2 (5.26)	-	3.68 (มาก)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	4 (10.53)	14 (36.84)	18 (47.37)	2 (5.26)	-	3.53 (มาก)
พนักงานจากรับบริการให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน	4 (10.53)	14 (36.84)	18 (47.37)	2 (5.26)	-	3.53 (มาก)
จากรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	7 (18.42)	12 (31.58)	13 (34.21)	6 (15.79)	-	3.53 (มาก)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)						3.62 (มาก)
พนักงานจากรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	4 (10.53)	21 (55.26)	13 (34.21)	-	-	3.66 (มาก)
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	8 (21.05)	11 (28.95)	17 (44.74)	2 (5.26)	-	3.68 (มาก)
มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	7 (18.42)	14 (36.84)	15 (39.47)	2 (5.26)	-	3.79 (มาก)
มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ	6 (15.79)	18 (47.37)	14 (36.84)	-	-	3.34 (ปานกลาง)

ตารางที่ 22 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.39 (ปานกลาง)
พนักงานจากรับบริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	4 (10.53)	14 (36.84)	13 (34.21)	5 (13.16)	2 (5.26)	3.26 (ปานกลาง)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานจากรับบริการสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3 (7.89)	13 (34.21)	15 (39.47)	5 (13.16)	2 (5.26)	3.29 (ปานกลาง)
จากรับบริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4 (10.53)	12 (31.58)	15 (39.47)	5 (13.16)	2 (5.26)	3.61 (มาก)
8. ความปลอดภัย (Security)						3.55 (มาก)
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3 (7.89)	22 (57.89)	10 (26.32)	1 (2.63)	2 (5.26)	3.42 (ปานกลาง)
มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าน่าเชื่อถือปลอดภัย	1 (2.63)	20 (52.63)	13 (34.21)	2 (5.26)	2 (5.26)	3.63 (มาก)
พนักงานจากรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง	4 (10.53)	20 (52.63)	12 (31.58)	-	2 (5.26)	3.63 (มาก)
จุดรับบริการตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ	5 (13.16)	18 (47.37)	13 (34.21)	-	2 (5.26)	3.53 (มาก)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)						3.50 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	2 (5.26)	19 (50.00)	14 (36.84)	3 (7.89)	-	3.50 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ รวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	2 (5.26)	19 (50.00)	13 (34.21)	4 (10.53)	-	3.55 (มาก)
มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่า ไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่าง เหมาะสม	2 (5.26)	18 (47.37)	17 (44.74)	1 (2.63)	-	3.45 (ปานกลาง)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)						3.66 (มาก)
พนักงานจุดรับบริการมีความ สามารถเข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้ไฟฟ้า	5 (13.16)	13 (34.21)	14 (36.84)	6 (15.79)	-	3.44 (ปานกลาง)
มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	3 (7.89)	16 (42.11)	15 (39.47)	4 (10.53)	-	3.47 (ปานกลาง)
พนักงานจุดรับบริการมีสนใจและรับ ฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการ แก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	4 (10.53)	13 (34.21)	15 (39.47)	6 (15.79)	-	3.39 (ปานกลาง)
การคิดค่าธรรมเนียมเหมาะสม เป็น ธรรมยอมรับได้	7 (18.42)	12 (31.58)	18 (47.37)	1 (2.63)	-	3.66 (มาก)
รวม						3.51 (มาก)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 38 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์
เซเว่นิส ในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับ
แรก คือ การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา คือ ความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.62) และ
การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพการเข้าใจและรู้จักลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การคิดค่าธรรมเนียมเหมาะสม เป็นธรรมยอมรับได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมา คือมีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และ พนักงานจากรับบริการมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.44) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความไว้วางใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือมีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือ มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) และพนักงานจากรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.66) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จุคบริการรับชำระเงินมีการเปิดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.71) และ จุคบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คุณภาพด้านการบริการชำระ ค่าไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง			
	กรณีชำระผ่าน ตัวแทนเก็บเงิน	กรณีชำระโดยวิธี หักผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร	กรณีชำระโดย ชำระเงินที่สำนัก งานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย และส่วนกลาง	กรณีชำระ โดย ผ่านจุดบริการรับ ชำระเงิน
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	4.05 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	3.59 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.83 (มาก)	3.98 (มาก)	3.86 (มาก)	3.54 (มาก)
3. ความสามารถ (Competence)	3.48 (ปานกลาง)	3.81 (มาก)	3.88 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.75 (มาก)	3.84 (มาก)	3.92 (มาก)	3.54 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.74 (มาก)	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.57 (มาก)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	3.62 (มาก)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.52 (มาก)	3.90 (มาก)	4.02 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
8. ความปลอดภัย (Security)	3.86 (มาก)	3.98 (มาก)	4.08 (มาก)	3.55 (มาก)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่ รู้จัก (Tangible)	3.69 (มาก)	3.93 (มาก)	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.66 (มาก)	3.81 (มาก)	3.74 (มาก)	3.51 (มาก)
รวม	3.74 (มาก)	3.90 (มาก)	3.95 (มาก)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าของวิธีการชำระเงินทั้ง 4 ช่องทาง ในภาพรวมมีระดับมาก โดยกรณีชำระเงินที่สำนั
กงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากที่สุด
(ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมา คือ กรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.90) และ
กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพของกรณีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและ
ส่วนกลางที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย
4.08) รองลงมา คือการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) และ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.98)
ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวัง
ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมา คือความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย
4.00) การติดต่อสื่อสารและความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.98) ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3
อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คือความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และ
ความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังใน
ระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมา คือการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย
3.59) และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)						3.83 (มาก)
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	75 (21.93)	148 (43.27)	104 (30.41)	12 (3.51)	3 (0.88)	3.82 (มาก)
สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา	68 (19.88)	164 (47.95)	94 (27.49)	14 (4.09)	2 (0.58)	3.82 (มาก)
ขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	78 (22.81)	141 (41.23)	112 (32.75)	10 (2.92)	1 (0.29)	3.83 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)						3.57 (มาก)
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	52 (15.20)	149 (43.57)	122 (35.67)	18 (5.26)	1 (0.29)	3.68 (มาก)
การสื่อสารจากตัวแทนเก็บเงินในการชำระเงินชัดเจนและเข้าใจง่าย	47 (13.74)	134 (39.18)	130 (38.01)	28 (8.19)	3 (0.88)	3.57 (มาก)
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้ามี่ข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	34 (9.94)	129 (37.72)	137 (40.06)	40 (11.70)	2 (0.58)	3.45 (ปานกลาง)
3. ความสามารถ (Competence)						3.18 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	27 (7.89)	100 (29.24)	166 (48.54)	42 (12.28)	7 (2.05)	3.29 (ปานกลาง)

ตารางที่ 24 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	20 (5.85)	85 (24.85)	174 (50.88)	51 (14.91)	12 (3.51)	3.15 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการของลูกค้า	15 (4.39)	97 (28.36)	156 (45.61)	61 (17.84)	13 (3.80)	3.12 (ปานกลาง)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)						3.34 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	41 (11.99)	115 (33.63)	147 (42.98)	28 (8.19)	11 (3.22)	3.43 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	49 (14.33)	87 (25.44)	159 (46.49)	38 (11.11)	9 (2.63)	3.38 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	26 (7.60)	88 (25.73)	169 (49.42)	52 (15.20)	7 (2.05)	3.22 (ปานกลาง)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)						3.43 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีความรับผิดชอบ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	26 (7.60)	88 (25.73)	169 (49.42)	52 (15.20)	7 (2.05)	3.48 (ปานกลาง)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	28 (8.19)	113 (33.04)	173 (50.58)	25 (7.31)	3 (0.88)	3.40 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาและมีความสม่ำเสมอ	31 (9.06)	121 (35.38)	148 (43.27)	38 (11.11)	4 (1.17)	3.40 (ปานกลาง)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)						3.50 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	30 (8.77)	118 (34.50)	158 (46.20)	34 (9.94)	2 (0.58)	3.41 (ปานกลาง)

ตารางที่ 24 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำ ทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	55 (16.08)	157 (45.91)	101 (29.53)	26 (7.60)	3 (0.88)	3.69 (มาก)
มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิค่าไฟฟ้า ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	37 (10.82)	119 (34.80)	146 (42.69)	27 (7.89)	13 (3.80)	3.41 (ปานกลาง)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.17 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีจำนวนเพียงพอและ ให้บริการได้อย่างทั่วถึง	39 (11.40)	117 (34.21)	154 (45.03)	26 (7.60)	6 (1.75)	3.46 (ปานกลาง)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่า ไฟฟ้า ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้ คำปรึกษาได้ตลอดเวลา	16 (4.68)	87 (25.44)	158 (46.20)	55 (16.08)	26 (7.60)	3.04 (ปานกลาง)
การชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงิน สามารถขอผ่อนผันการชำระค่า ไฟฟ้าได้หลังครบกำหนดชำระ	21 (6.14)	86 (25.15)	133 (38.89)	77 (22.51)	25 (7.31)	3.00 (ปานกลาง)
8.ความปลอดภัย (Security)						3.50 (มาก)
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้ง ถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่า ไฟฟ้า	41 (11.99)	153 (44.74)	131 (38.30)	13 (3.80)	4 (1.17)	3.63 (มาก)
มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับ ชำระค่าไฟฟ้าที่นำเชื่อถือปลอดภัย	28 (8.19)	124 (36.26)	157 (45.91)	20 (5.85)	13 (3.80)	3.39 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ต่อ การรับชำระเงินทุกครั้ง	35 (10.23)	130 (38.01)	150 (43.86)	23 (6.73)	4 (1.17)	3.49 (ปานกลาง)
9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)						3.27 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความ ชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	25 (7.31)	92 (26.90)	158 (46.20)	56 (16.37)	11 (3.22)	3.19 (ปานกลาง)

ตารางที่ 24 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ รวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	23 (6.73)	105 (30.70)	170 (49.71)	39 (11.40)	5 (1.46)	3.30 (ปานกลาง)
มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่า ไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่าง เหมาะสม	30 (8.77)	106 (30.99)	157 (45.91)	39 (11.40)	10 (2.92)	3.31 (ปานกลาง)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)						3.20 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถเข้าใจ ใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	22 (6.43)	83 (24.27)	171 (50.00)	52 (15.20)	14 (4.09)	3.14 (ปานกลาง)
มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	37 (10.82)	124 (36.26)	141 (41.23)	30 (8.77)	10 (2.92)	3.43 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีความสนใจและรับ ฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการ แก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	27 (7.89)	67 (19.59)	167 (48.83)	54 (15.79)	27 (7.89)	3.04 (ปานกลาง)
รวม						3.40 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 342 ราย

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ภาพรวม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.40

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความไว้วางใจและความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ใบบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมา คือการสื่อสารจากตัวแทนเก็บเงินในการชำระเงินชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.57) และ เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้ามี่ข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความไว้วางใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การได้รับใบบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมา คือมีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และ ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.41) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความปลอดภัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมา คือตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.49) และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหัก
ผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)						3.74 (มาก)
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน	9 (11.54)	45 (57.69)	12 (15.38)	12 (15.38)	-	3.65 (มาก)
ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการ สะดวกรวดเร็ว	12 (15.38)	45 (57.69)	18 (23.08)	3 (3.85)	-	3.85 (มาก)
ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการ ใช้บริการ	11 (14.10)	45 (57.69)	12 (15.38)	10 (12.82)	-	3.73 (มาก)
สามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการ ได้ที่ สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร	12 (15.38)	37 (47.44)	24 (30.77)	5 (6.41)	-	3.72 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)						3.64 (มาก)
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมี ข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจ ง่าย	8 (10.26)	49 (62.82)	16 (20.51)	5 (6.41)	-	3.77 (มาก)
การได้รับข้อมูลข่าวสารการหักบัญชี เงินฝากจากพนักงานไฟฟ้า ในการ ชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจ ง่าย	7 (8.97)	39 (50.00)	24 (30.77)	8 (10.26)	-	3.58 (มาก)
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระ เงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร มีข้อความอธิบายได้ ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	6 (7.69)	41 (52.56)	21 (26.92)	10 (12.82)	-	3.55 (มาก)
แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	5 (6.41)	50 (64.10)	19 (24.36)	-	4 (5.13)	3.67 (มาก)
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินทุกเดือน	7 (8.97)	48 (61.54)	15 (19.23)	5 (6.41)	3 (3.85)	3.65 (มาก)

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.ความสามารถ (Competence)						3.44 (ปานกลาง)
พนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	5 (6.41)	40 (51.28)	26 (33.33)	6 (7.69)	1 (1.28)	3.54 (มาก)
พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคาร มีความสามารถในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างเหมาะสม	5 (6.41)	33 (42.31)	34 (43.59)	5 (6.41)	1 (1.28)	3.46 (ปานกลาง)
พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคาร มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการของลูกค้า	5 (6.41)	23 (29.49)	37 (47.44)	13 (16.67)	-	3.26 (ปานกลาง)
สำนักงานสามารถดำเนินงานร่วมกับธนาคารในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้รวดเร็วและถูกต้อง	4 (5.13)	35 (44.87)	35 (44.87)	4 (5.13)	-	3.50 (มาก)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)						3.39 (ปานกลาง)
พนักงานการไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	5 (6.41)	28 (35.90)	42 (53.85)	3 (3.85)	-	3.45 (ปานกลาง)
พนักงานการไฟฟ้ามีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3 (3.85)	28 (35.90)	41 (52.56)	6 (7.69)	-	3.36 (ปานกลาง)
พนักงานการไฟฟ้ามีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	7 (8.97)	18 (23.08)	50 (64.10)	3 (3.85)	-	3.37 (ปานกลาง)

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)						3.46 (ปานกลาง)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	3 (3.85)	33 (42.31)	39 (50.00)	3 (3.85)	-	3.46 (ปานกลาง)
พนักงานการไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	3 (3.85)	29 (37.18)	40 (51.28)	6 (7.69)	-	3.37 (ปานกลาง)
ระบบการหักบัญชีเงินฝากจากธนาคารมีความทันสมัย และพร้อมใช้งานได้อย่างถูกต้อง	4 (5.13)	37 (47.44)	34 (43.59)	2 (2.56)	1 (1.28)	3.53 (มาก)
ระบบการหักบัญชีเงินฝากจากธนาคารมีการหักบัญชีผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอในช่วงเดียวกันของทุกเดือน	5 (6.41)	36 (46.15)	29 (37.18)	8 (10.26)	-	3.49 (ปานกลาง)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)						3.36 (ปานกลาง)
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	9 (11.54)	25 (32.05)	36 (46.15)	4 (5.13)	4 (5.13)	3.40 (ปานกลาง)
มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	2 (2.56)	23 (29.49)	47 (60.26)	6 (7.69)	-	3.27 (ปานกลาง)
มีหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้องตรงกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	8 (10.26)	27 (34.62)	37 (47.44)	1 (1.28)	5 (6.41)	3.41 (ปานกลาง)

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.37 (ปานกลาง)
ธนาคารที่ให้บริกรมมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	14 (17.95)	24 (30.77)	37 (47.44)	3 (3.85)	-	3.63 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคารสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	5 (6.41)	20 (25.64)	42 (53.85)	11 (14.10)	-	3.24 (ปานกลาง)
สำนักงานและธนาคารมีระบบการทำงานที่สามารถให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	10 (12.82)	28 (35.90)	33 (42.31)	7 (8.97)	-	3.53 (มาก)
มีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรวดเร็ว เช่น นำเงินคืนเข้าบัญชีเมื่อมีการหักบัญชีผิดพลาด	6 (7.69)	15 (19.23)	40 (51.28)	13 (16.67)	4 (5.13)	3.08 (ปานกลาง)
8. ความปลอดภัย (Security)						3.68 (มาก)
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	9 (11.54)	44 (56.41)	16 (20.51)	9 (11.54)	-	3.68 (มาก)
ธนาคารมีระบบการบันทึกข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี	8 (10.26)	37 (47.44)	30 (38.46)	3 (3.85)	-	3.64 (มาก)

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่นใด	11 (14.10)	37 (47.44)	27 (34.62)	3 (3.85)	-	3.72 (มาก)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)						3.52 (มาก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากมีข้อมูลชัดเจนต่อเนื่องและทั่วถึง	3 (3.85)	30 (38.46)	41 (52.56)	3 (3.85)	1 (1.28)	3.40 (ปานกลาง)
การบริการหักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคารทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	7 (8.97)	338 (48.72)	29 (37.18)	4 (5.13)	-	3.62 (มาก)
มีการปรับปรุงขั้นตอนการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	7 (8.97)	36 (46.15)	28 (35.90)	7 (8.97)	-	3.55 (มาก)
มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าการหักบัญชีและการส่งใบเสร็จรับเงินอย่างเหมาะสม	7 (8.97)	37 (47.44)	24 (30.77)	10 (12.82)	-	3.53 (มาก)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)						3.31 (ปานกลาง)
มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	4 (5.13)	46 (58.97)	26 (33.33)	2 (2.56)	-	3.67 (มาก)
อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	2 (2.56)	33 (42.31)	29 (37.18)	8 (10.26)	6 (7.69)	3.22 (ปานกลาง)

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานการไฟฟ้ามีความสนใจและรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	2 (2.56)	27 (34.62)	42 (53.85)	7 (8.97)	-	3.31 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการแจ้งค่าไฟฟ้าถึงวันที่หักบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสมสามารถจัดเตรียมเงินเข้าบัญชีได้ตามที่แจ้งไว้	3 (3.85)	33 (42.31)	34 (43.59)	4 (5.13)	4 (5.13)	3.35 (ปานกลาง)
มีการแจ้งข้อขัดข้องในกรณีหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่ได้ให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้ง	3 (3.85)	23 (29.49)	35 (44.87)	4 (5.13)	13 (16.67)	2.99 (ปานกลาง)
รวม						3.43 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 78 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารภาพรวมในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.43

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.68) และ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านการเข้าถึงลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และสามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการ ได้ที่สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 3.72) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความปลอดภัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่าอื่นใด (ค่าเฉลี่ย 3.72) รองลงมาคือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุก

ครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.68) และธนาคารมีระบบการบันทึกข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี(ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการติดต่อสื่อสารที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมาคือ แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.67) และการได้รับข้อมูลข่าวสารการหักบัญชีเงินฝากจากพนักงานไฟฟ้า ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจน และเข้าใจง่ายและ การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)						3.63 (มาก)
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	8 (11.76)	32 (47.06)	25 (36.76)	2 (2.94)	1 (1.47)	3.65 (มาก)
ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว	7 (10.29)	31 (45.59)	27 (39.71)	3 (4.41)	-	3.62 (มาก)
สำนักงานอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ	9 (13.24)	23 (33.82)	30 (44.12)	6 (8.82)	-	3.51 (มาก)
สำนักงานมีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนเหมาะสม ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ	10 (14.71)	31 (45.59)	21 (30.88)	4 (5.88)	2 (2.94)	3.63 (มาก)
สำนักงานมีสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอทำให้สะดวกสบายต่อการใช้บริการ	12 (17.65)	29 (42.65)	23 (33.82)	4 (5.88)	-	3.72 (มาก)
สำนักงานมีการเปิดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	12 (17.65)	28 (41.18)	22 (32.35)	6 (8.82)	-	3.68 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)						3.69 (มาก)
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	13 (19.12)	26 (38.24)	25 (36.76)	4 (5.88)	-	3.71 (มาก)
การสื่อสารจากพนักงาน ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย	12 (17.65)	28 (41.18)	27 (39.71)	1 (1.47)	-	3.75 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระ เงินค่าไฟฟ้า ณ สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค มีข้อความอธิบายได้ ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	10 (14.71)	22 (32.35)	30 (44.12)	6 (8.82)	-	3.53 (มาก)
ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน มี ความชัดเจน และเข้าใจง่าย	9 (13.24)	34 (50.00)	23 (33.82)	1 (1.47)	1 (1.47)	3.72 (มาก)
ระบบการจัดคิวให้บริการมีการ สื่อสารที่ชัดเจน และง่ายต่อการ ใช้ บริการ	12 (17.65)	28 (41.18)	25 (36.76)	3 (4.41)	-	3.72 (มาก)
3.ความสามารถ (Competence)						3.62 (มาก)
พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	7 (10.29)	32 (47.06)	27 (39.71)	2 (2.94)	-	3.65 (มาก)
พนักงาน มีความสามารถ ในการ อธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการ ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	6 (8.82)	31 (45.59)	27 (39.71)	4 (5.88)	-	3.57 (มาก)
พนักงานมีความสามารถ ในการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับ ความต้องการของลูกค้า	8 (11.76)	29 (42.65)	28 (41.18)	3 (4.41)	-	3.62 (มาก)
พนักงานสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการรับชำระเงิน ได้อย่างคล่องแคล่วและแม่นยำ	7 (10.29)	29 (42.65)	32 (47.06)	-	-	3.63 (มาก)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)						3.53 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อ การให้บริการ	12 (17.65)	29 (42.65)	17 (25.00)	6 (8.82)	4 (5.88)	3.57 (มาก)
พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการ ให้บริการ	11 (16.18)	24 (35.29)	25 (36.76)	6 (9.84)	2 (8.82)	3.53 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	9 (13.24)	28 (41.18)	21 (30.88)	8 (11.76)	2 (2.94)	3.50 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)						3.67 (มาก)
พนักงานมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	11 (16.18)	30 (44.12)	22 (32.35)	2 (2.94)	3 (4.41)	3.65 (มาก)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	15 (22.06)	26 (38.24)	23 (33.82)	2 (2.94)	2 (2.94)	3.74 (มาก)
พนักงานให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน	12 (17.65)	31 (45.59)	19 (27.94)	5 (7.35)	1 (1.47)	3.71 (มาก)
สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	16 (23.53)	26 (38.24)	25 (36.76)	-	1 (1.47)	3.82 (มาก)
สำนักงานมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ	10 (14.71)	21 (30.88)	28 (41.18)	8 (11.76)	1 (1.47)	3.46 (ปานกลาง)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)						3.61 (มาก)
พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	7 (10.29)	29 (42.65)	29 (42.65)	3 (4.41)	-	3.59 (มาก)
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	11 (16.18)	24 (35.29)	28 (41.18)	4 (5.88)	1 (1.47)	3.59 (มาก)
มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	10 (14.71)	21 (30.88)	30 (44.12)	7 (10.29)	-	3.50 (มาก)
มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ	11 (16.18)	32 (47.06)	24 (35.29)	1 (1.47)	-	3.78 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.62 (มาก)
พนักงานมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	9 (13.24)	25 (36.76)	28 (41.18)	6 (8.82)	-	3.54 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	8 (11.76)	28 (41.18)	27 (39.71)	5 (7.35)	-	3.57 (มาก)
สำนักงานมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	11 (16.18)	29 (42.65)	25 (36.76)	3 (4.41)	-	3.71 (มาก)
ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	11 (16.18)	35 (51.47)	16 (23.53)	6 (8.82)	-	3.75 (มาก)
มีการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	10 (14.71)	30 (44.12)	24 (35.29)	4 (5.88)	-	3.68 (มาก)
สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามความต้องการ	10 (14.71)	31 (45.59)	23 (33.82)	4 (5.88)	-	3.69 (มาก)
สามารถขอผ่อนผันการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ	6 (8.82)	27 (39.71)	27 (39.71)	6 (8.82)	2 (2.94)	3.43 (ปานกลาง)
8. ความปลอดภัย (Security)						3.74 (มาก)
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	11 (16.18)	37 (54.41)	18 (26.47)	2 (2.94)	-	3.84 (มาก)
มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย	15 (22.06)	23 (33.82)	29 (42.65)	1 (1.47)	-	3.76 (มาก)
พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง	11 (16.18)	32 (47.06)	24 (35.29)	1 (1.47)	-	3.78 (มาก)

ตารางที่ 26 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
สำนักงานตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ	11 (16.18)	27 (39.71)	28 (41.18)	2 (2.94)	-	3.69 (มาก)
สำนักงานมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า	12 (17.65)	23 (33.82)	31 (45.59)	1 (1.47)	1 (1.47)	3.65 (มาก)
9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)						3.48 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	8 (11.76)	24 (35.29)	33 (48.53)	3 (4.41)	-	3.54 (มาก)
การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	4 (5.88)	30 (44.12)	27 (39.71)	5 (7.35)	2 (2.94)	3.43 (ปานกลาง)
มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม	6 (8.82)	25 (36.76)	31 (45.59)	6 (8.82)	-	3.46 (ปานกลาง)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)						3.40 (ปานกลาง)
พนักงานมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	7 (10.29)	25 (36.76)	26 (38.24)	7 (10.29)	3 (4.41)	3.38 (ปานกลาง)
มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	7 (10.29)	31 (45.59)	23 (33.82)	4 (5.88)	3 (4.41)	3.51 (มาก)
พนักงานมีความสนใจและรับฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	4 (5.88)	25 (36.76)	30 (44.12)	6 (8.82)	3 (4.41)	3.31 (ปานกลาง)
รวม						3.60 (มาก)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 68 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ในภาพรวมมีระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60

คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลางที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.74) การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านความปลอดภัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.78) และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การสื่อสารจากพนักงาน ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน มีความชัดเจน และเข้าใจง่ายและระบบการจัดคิวให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน และง่ายต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.72) และใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.74) และ พนักงานให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)						3.49 (ปานกลาง)
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	5 (13.16)	16 (42.11)	15 (39.47)	2 (5.26)	-	3.63 (มาก)
ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว	3 (7.89)	17 (44.74)	16 (42.11)	2 (5.26)	-	3.50 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนมากและเพียงพอต่อการเลือกใช้บริการ	4 (10.53)	15 (39.47)	15 (39.47)	2 (5.26)	2 (5.26)	3.45 (ปานกลาง)
จุดบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ	7 (18.42)	14 (36.84)	15 (39.47)		2 (5.26)	3.63 (มาก)
มีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนเหมาะสม ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ	1 (2.63)	17 (44.74)	13 (34.21)	7 (18.42)	-	3.32 (ปานกลาง)
จุดบริการรับชำระเงินมีสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอทำให้สะดวกสบายต่อการใช้บริการ	2 (5.26)	18 (47.37)	9 (23.68)	9 (23.68)	-	3.34 (ปานกลาง)
จุดบริการรับชำระเงินมีการเปิดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	4 (10.53)	16 (42.11)	16 (42.11)	2 (5.26)	-	3.58 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)						3.48 (ปานกลาง)
ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	5 (13.16)	16 (42.11)	15 (39.47)	2 (5.26)	-	3.63 (มาก)
การสื่อสารจากพนักงานจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอวิส ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย	2 (5.26)	18 (47.37)	15 (39.47)	1 (2.63)	2 (5.26)	3.45 (ปานกลาง)

ตารางที่ 27 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระ เงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระ เงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความ อธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและ เหมาะสม	4 (10.53)	16 (42.11)	13 (34.21)	2 (5.26)	3 (7.89)	3.42 (ปานกลาง)
ป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงิน เคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความชัดเจน และสังเกตเห็นโดยง่าย	4 (10.53)	16 (42.11)	13 (34.21)	2 (5.26)	3 (7.89)	3.42 (ปานกลาง)
3.ความสามารถ (Competence)						3.24 (ปานกลาง)
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มี ความรู้ ความสามารถ ทักษะความ ชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	1 (2.63)	16 (42.11)	17 (44.74)	2 (5.26)	2 (5.26)	3.32 (ปานกลาง)
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มี ความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อ สงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้า ได้อย่างเหมาะสม	1 (2.63)	16 (42.11)	15 (39.47)	4 (10.53)	2 (5.26)	3.26 (ปานกลาง)
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มี ความสามารถ ในการแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	1 (2.63)	14 (36.84)	14 (36.84)	7 (18.42)	2 (5.26)	3.13 (ปานกลาง)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)						3.53 (มาก)
พนักงานจุดบริการมีมนุษยสัมพันธ์ กิจกรรมร่าย และมีความสุภาพต่อ การให้บริการ	2 (5.26)	18 (47.37)	15 (39.47)	3 (7.89)	-	3.50 (มาก)
พนักงานจุดบริการมีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4 (10.53)	21 (55.26)	10 (26.32)	3 (7.89)	-	3.68 (มาก)

ตารางที่ 27 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
พนักงานจากรับบริการมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	5 (13.16)	13 (34.21)	14 (36.84)	4 (10.53)	2 (5.26)	3.39 (ปานกลาง)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)						3.47 (ปานกลาง)
พนักงานจากรับบริการมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	2 (5.26)	17 (44.74)	14 (36.84)	5 (13.16)	-	3.42 (ปานกลาง)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	5 (13.16)	13 (34.21)	18 (47.37)	-	2 (5.26)	3.50 (มาก)
พนักงานจากรับบริการให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน	2 (5.26)	19 (50.00)	17 (44.74)	-	-	3.61 (มาก)
จุดรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	3 (7.89)	15 (39.47)	14 (36.84)	4 (10.53)	2 (5.26)	3.34 (ปานกลาง)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)						3.59 (มาก)
พนักงานจากรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	2 (5.26)	15 (39.47)	21 (55.26)	-	-	3.50 (มาก)
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	4 (10.53)	19 (50.00)	14 (36.84)	1 (2.63)	-	3.68 (มาก)
มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	4 (10.53)	14 (36.84)	17 (44.74)	3 (7.89)	-	3.50 (มาก)
มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ	3 (7.89)	21 (55.26)	12 (31.58)	2 (5.26)	-	3.66 (มาก)

ตารางที่ 27 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.23 (ปานกลาง)
พนักงานจากรับบริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	1 (2.63)	16 (42.11)	16 (42.11)	2 (5.26)	3 (7.89)	3.26 (ปานกลาง)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานจากรับบริการสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	1 (2.63)	13 (34.21)	17 (44.74)	5 (13.16)	2 (5.26)	3.16 (ปานกลาง)
จากรับบริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	1 (2.63)	17 (44.74)	13 (34.21)	5 (13.16)	2 (5.26)	3.26 (ปานกลาง)
8. ความปลอดภัย (Security)						3.59 (มาก)
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3 (7.89)	120 (52.63)	13 (34.21)	-	2 (5.26)	3.58 (มาก)
มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย	1 (2.63)	21 (55.26)	13 (34.21)	1 (2.63)	2 (5.26)	3.47 (ปานกลาง)
พนักงานจากรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง	4 (10.53)	23 (60.53)	9 (23.68)		2 (5.26)	3.71 (มาก)
จุดรับบริการตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ	4 (10.53)	18 (47.37)	14 (36.84)	-	2 (5.26)	3.58 (มาก)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)						3.45 (ปานกลาง)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	2 (5.26)	14 (36.84)	17 (44.74)	5 (13.16)	-	3.34 (ปานกลาง)

ตารางที่ 27 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ รวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	4 (10.53)	14 (36.84)	16 (42.11)	4 (10.53)	-	3.47 (ปานกลาง)
มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่า ไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่าง เหมาะสม	3 (7.89)	16 (42.11)	17 (44.74)	2 (5.26)	-	3.53 (มาก)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)						3.40 (ปานกลาง)
พนักงานจุดรับบริการมี ความสามารถเข้าใจความต้องการ ของผู้ใช้ไฟฟ้า	1 (2.63)	16 (42.11)	17 (44.74)	4 (10.53)	-	3.37 (ปานกลาง)
มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	2 (5.26)	16 (42.11)	17 (44.74)	3 (7.89)	-	3.45 (ปานกลาง)
พนักงานจุดรับบริการมีสนใจและรับ ฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการ แก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	3 (7.89)	14 (36.84)	16 (42.11)	5 (13.16)	-	3.39 (ปานกลาง)
การคิดค่าธรรมเนียมเหมาะสม เป็น ธรรมขอมรับได้	1 (2.63)	15 (39.47)	20 (52.63)	2 (5.26)	-	3.39 (ปานกลาง)
รวม						3.44 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 38 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์
เซอวิส ในภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับปานกลาง 3
อันดับแรก คือ ความปลอดภัย และความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือ ความมีน้ำใจ
(ค่าเฉลี่ย 3.53) และการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านความปลอดภัย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานจากรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง(ค่าเฉลี่ย 3.71) รองลงมาคือ จุฑารับบริการตั้งอยู่ในท่าเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ มีจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.58) และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความไว้วางใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และพนักงานจากรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า และ มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความมีน้ำใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานจากรับบริการมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.68) รองลงมาคือ พนักงานจากรับบริการมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.50) และ พนักงานจากรับบริการมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.39) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จุฑารับบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการและวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.63) รองลงมา คือ จุฑารับบริการรับชำระเงินมีการเปิดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.58) และขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ			
	กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	กรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	กรณีชำระโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง	กรณีชำระโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)	3.63 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.57 (มาก)	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
3. ความสามารถ (Competence)	3.18 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.24 (ปานกลาง)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.34 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.53 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.50 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.59 (มาก)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.17 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
8. ความปลอดภัย (Security)	3.50 (มาก)	3.68 (มาก)	3.74 (มาก)	3.59 (มาก)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	3.27 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.20 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
รวม	3.40 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าของวิธีการชำระเงินทั้ง 4 ช่องทาง ในภาพรวมมีระดับปานกลาง โดยกรณีชำระเงินที่
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก
ที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.60) รองลงมา คือกรณีชำระโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.44) กรณี
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร(ค่าเฉลี่ย 3.43) และกรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน
(ค่าเฉลี่ย 3.40) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพของกรณีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและ
ส่วนกลางที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย
3.74) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.67)
ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจใน
ระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ความไว้วางและความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือความมี
น้ำใจ (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวัง
ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมา คือความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย
3.68) และการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3
อันดับแรกคือ การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.57)
ความปลอดภัย และความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจ (แปลผล)	ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	4.05 (มาก)	3.83 (มาก)	0.27
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.83 (มาก)	3.57 (มาก)	0.26
3. ความสามารถ (Competence)	3.48 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	0.30
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.75 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	0.33
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	0.31
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.81 (มาก)	3.50 (มาก)	0.31
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.52 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	0.45
8. ความปลอดภัย (Security)	3.86 (มาก)	3.50 (มาก)	0.36
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	3.69 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	0.42
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.66 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	0.46
รวม	3.74 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	0.34

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ โดยค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมาก 3 อันดับแรก คือ การเข้าถึงลูกค้า (Access) (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ ความปลอดภัย (Security) (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการติดต่อสื่อสาร (Communication) (ค่าเฉลี่ย 3.83) ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ การเข้าถึงลูกค้า (Access) (ค่าเฉลี่ย 3.83)

รองลงมา คือ การติดต่อสื่อสาร (Communication) (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความไว้วางใจ (Reliability) และความปลอดภัย (Security) (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้าและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

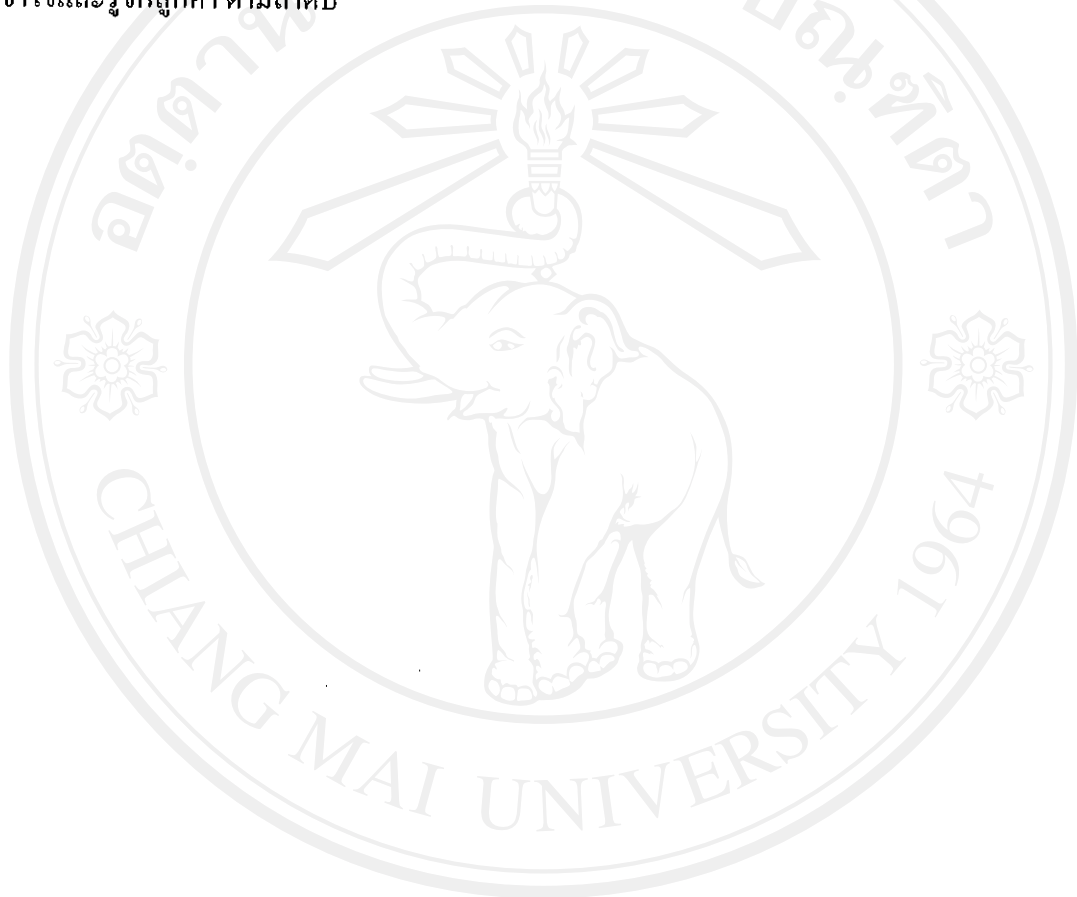
ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (แปลผล)	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	4.04 (มาก)	3.74 (มาก)	0.30
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.98 (มาก)	3.64 (มาก)	0.34
3. ความสามารถ (Competence)	3.81 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	0.37
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.84 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	0.35
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.95 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	0.49
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	4.00 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	0.64
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.90 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	0.53
8. ความปลอดภัย (Security)	3.98 (มาก)	3.68 (มาก)	0.30
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	3.93 (มาก)	3.52 (มาก)	0.41
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.81 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	0.50
รวม	3.90 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	0.47

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ โดยค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมาก 3 อันดับแรก คือ การเข้าถึงลูกค้า (Access) (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือ ความไว้วางใจ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 4.00) การติดต่อสื่อสาร (Communication) และ ความปลอดภัย (Security) (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ

การเข้าถึงลูกค้า (Access) (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ ความปลอดภัย (Security) (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการติดต่อสื่อสาร (Communication) (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านความไว้วางใจมีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่เพียงพอใจต่อปัจจัยด้านความไว้วางใจมากที่สุด รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (แปลผล)	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	3.90 (มาก)	3.63 (มาก)	0.27
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)	0.15
3. ความสามารถ (Competence)	3.88 (มาก)	3.62 (มาก)	0.26
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.92 (มาก)	3.53 (มาก)	0.39
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.98 (มาก)	3.67 (มาก)	0.31
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.96 (มาก)	3.61 (มาก)	0.35
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	4.02 (มาก)	3.62 (มาก)	0.40
8. ความปลอดภัย (Security)	4.08 (มาก)	3.74 (มาก)	0.34
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	3.80 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	0.32
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.74 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	0.34
รวม	3.95 (มาก)	3.60 (มาก)	0.35

จากตารางที่ 31 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลางมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจ โดยค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมาก 3 อันดับแรก คือ ความปลอดภัย (Security) (ค่าเฉลี่ย 4.08) รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย

4.02) และความน่าเชื่อถือ (Credibility) (ค่าเฉลี่ย 3.98) ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ ความปลอดภัย (Security) (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร (Communication) (ค่าเฉลี่ย 3.69) และ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) (ค่าเฉลี่ย 3.67) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ และ ความปลอดภัย ตามลำดับ

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 lamp are five rays of light. 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 also two decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านจุดบริการ

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ (แปลผล)	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	3.59 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	0.10
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.54 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	0.06
3. ความสามารถ (Competence)	3.31 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	0.07
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.54 (มาก)	3.53 (มาก)	0.01
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.57 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)	0.10
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.62 (มาก)	3.59 (มาก)	0.03
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.39 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	0.16
8. ความปลอดภัย (Security)	3.55 (มาก)	3.59 (มาก)	-0.04
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	0.05
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.51 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	0.11
รวม	3.51 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	0.07

จากตารางที่ 32 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซวิส เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับความพึงพอใจโดยค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมาก 3 อันดับแรก คือ ความไว้วางใจ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.62) รองลงมาคือ การเข้าถึงลูกค้า (Access) (ค่าเฉลี่ย 3.59) และความน่าเชื่อถือ (Credibility) (ค่าเฉลี่ย 3.57) ส่วนค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก คือ ความ

ปลอดภัย (Security) และความไว้วางใจ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ (Courtesy) (ค่าเฉลี่ย 3.53) และการเข้าถึงลูกค้า (Access) (ค่าเฉลี่ย 3.49) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ด้านการตอบสนองลูกค้า มีค่ามากที่สุด แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่พึงพอใจต่อบริษัทด้านการตอบสนองลูกค้า มากที่สุด รองลงมาคือ การเข้าถึงลูกค้า และ ความน่าเชื่อถือ และการเข้าถึงลูกค้า ตามลำดับ นอกจากนี้ พบว่า ความเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของปัจจัยด้านความปลอดภัย แสดงว่า ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริษัทด้านความปลอดภัยในการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยและ กิจการขนาดเล็กที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ จัดเก็บค่าไฟฟ้า

ปัญหาการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน	ที่อยู่อาศัย (N=302)	กิจการขนาดเล็ก (N=40)	รวม (N=342)
มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ	121 (40.07)	13 (32.50)	134 (39.18)
ตัวแทนเก็บเงินให้บริการด้วยทัศนคติไม่ดี	79 (26.16)	23 (57.50)	102 (29.82)
วันและเวลาให้บริการไม่ตรงความต้องการ	109 (36.09)	15 (37.50)	124 (36.26)
ความไม่ถูกต้องของการบริการที่ได้รับ	59 (19.54)	19 (47.50)	78 (22.81)
ความล่าช้าของการให้บริการ	64 (21.19)	20 (50.00)	84 (24.56)

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 33 ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 39.18 มากที่สุด รองลงมา มีปัญหาวินและเวลาให้บริการไม่ตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 36.26 ตัวแทนเก็บเงินให้บริการด้วยทัศนคติไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 29.82 ความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 24.56 และ ความไม่ถูกต้องของการบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 22.81 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย พบว่า ขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 40.07 มากที่สุด รองลงมา มีปัญหาวินและเวลาให้บริการไม่ตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 36.09 ตัวแทนเก็บเงินให้บริการด้วยทัศนคติไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 26.16 ความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 21.19 และ ความไม่ถูกต้องของการบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 19.54 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการขนาดเล็ก พบว่า มีปัญหาตัวแทนเก็บเงินให้บริการด้วยทัศนคติไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 57.50 มากที่สุด รองลงมา คือ ความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ความไม่ถูกต้องของการบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 47.50 วัน

และเวลาให้บริการไม่ตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 37.50 และมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 32.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยและ กิจการขนาดเล็กที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ปัญหาการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า	ที่อยู่อาศัย (N=60)	กิจการขนาดเล็ก (N=18)	รวม (N=78)
มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ	35 (58.33)	17 (94.46)	52 (66.67)
อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม	36 (60.00)	15 (83.33)	51 (65.38)
ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ	31 (51.67)	15 (83.33)	46 (58.97)
ความล่าช้าของการให้บริการ	36 (60.00)	18 (100.00)	54 (69.23)
การโฆษณาไม่ทั่วถึง	43 (71.67)	16 (88.89)	59 (75.64)
มีปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก	28 (46.67)	17 (94.44)	45 (57.69)

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 34 ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีปัญหาการโฆษณาไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 75.64 มากที่สุด รองลงมา คือ ค่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.23 มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 66.67 อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 65.38 ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 58.97 และมีปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 57.69 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย พบว่า มีปัญหาการโฆษณาไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 71.67 มากที่สุด รองลงมา คือ อัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม และความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 58.33 ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 51.67 และมีปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 46.67 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการขนาดเล็ก พบว่า มีปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 มากที่สุด รองลงมา คือ มีปัญหาในการหักบัญชีเงินฝากและมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.44 การโฆษณาไม่ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 88.89 ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ และอัตราค่าธรรมเนียมไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 83.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง

ปัญหาการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า	ที่อยู่อาศัย (N=61)	กิจการขนาดเล็ก (N=7)	รวม (N=68)
ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ	34 (55.74)	4 (57.14)	38 (55.88)
ความล่าช้าของบริการ	37 (60.66)	6 (85.71)	43 (63.24)
มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ	32 (52.46)	5 (71.43)	37 (54.41)

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 35 ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีปัญหาความล่าช้าของบริการ คิดเป็นร้อยละ 63.24 มากที่สุด รองลงมา คือ ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 55.88 และมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 54.41 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย พบว่า มีปัญหาความล่าช้าของบริการ คิดเป็นร้อยละ 60.66 มากที่สุด รองลงมา คือ ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 55.74 และมีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 52.46 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการขนาดเล็ก พบว่า มีปัญหาความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.71 มากที่สุด รองลงมา คือ มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 และความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 57.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

ปัญหาการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า	ที่อยู่อาศัย (N=33)	กิจการขนาดเล็ก (N=5)	รวม (N=38)
มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ	23 (69.70)	3 (60.00)	26 (68.42)
พนักงานจุดบริการอหยาศัยไม่ดี	18 (54.55)	3 (60.00)	21 (55.26)
จุดบริการมีสถานที่ไม่กว้างขวางทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ	21 (63.64)	5 (100.00)	26 (68.42)
พนักงานจุดบริการไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	15 (45.45)	4 (80.00)	19 (50.00)
ความล่าช้าของการให้บริการ	17 (51.52)	2 (40.00)	19 (50.00)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและชัดเจน	17 (51.52)	3 (60.00)	20 (52.63)

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 36 ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีปัญหาด้านขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการและจุดบริการมีสถานที่ไม่กว้างขวางทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 68.42 มากที่สุด รองลงมา คือ พนักงานจุดบริการอหยาศัยไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 55.26 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 52.63 ความล่าช้าของการให้บริการ และพนักงานจุดบริการไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ตามลำดับ

ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น ของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัย พบว่า มีปัญหาด้านขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 69.70 มากที่สุด รองลงมา คือ จุดบริการมีสถานที่ไม่กว้างขวางทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 63.64 พนักงานจุดบริการอหยาศัยไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 54.55 ความล่าช้าของการให้บริการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 51.52 และ พนักงานจุดบริการไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 45.45 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการขนาดเล็ก พบว่า มีปัญหาด้านจुครับบริการมีสถานที่ไม่กว้างขวางทำให้ไม่สะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 100.00 มากที่สุด รองลงมา พนักงานจुคบริการไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 80.00 มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ พนักงานจुครับบริการอหยาสัยไม่ดี การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 40.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระ ค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น	16	5.30
ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงสิ้นเดือนและควรตรงกับวันเสาร์-อาทิตย์	13	4.30
ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงต้นเดือนหรือระบุนวันเวลาที่เก็บเงินให้ชัดเจน	7	2.32
ควรกำหนดเวลาเก็บค่าไฟฟ้าให้ตรงกันทุกเดือน	36	11.92
ควรจัดให้ตัวแทนมีการบริการลูกค้าอย่างทั่วถึง	30	9.93
ควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้เร็วขึ้น	14	4.64
ควรมีการปรับปรุงการส่งใบเสร็จค่าไฟฟ้าไปที่บ้านให้ครบถ้วนและถูกต้อง	13	4.30
ควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้	10	3.31

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 302 ราย

จากตารางที่ 37 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า พบว่า ควรกำหนดเวลาเก็บค่าไฟฟ้าให้ตรงกันทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.92 มากที่สุด รองลงมาคือ ควรจัดให้ตัวแทนมีการบริการลูกค้าอย่างทั่วถึงคิดเป็นร้อยละ 9.93 ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 5.30 ควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้เร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 4.64 ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงสิ้นเดือนและควรตรงกับวันเสาร์-อาทิตย์ ควรมีการปรับปรุงการส่งใบเสร็จค่าไฟฟ้าไปที่บ้านให้ครบถ้วนและถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 4.30 ควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 3.31 และ ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงต้นเดือนหรือระบุนวันเวลาที่เก็บเงินให้ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 2.32 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับปรุงที่จอตลอดยนต์ให้กว้างขวางมากขึ้นและมีร่มเงา	11	18.33
ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีระบบมากขึ้น	6	10.00
พนักงานบริการรวดเร็วขึ้น	5	8.33
ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น	14	23.33
มีการแจ้งใบเสร็จชำระเงินชัดเจนถูกต้อง	8	13.33
ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม	7	11.67

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 60 ราย

จากตารางที่ 38 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 23.33 มากที่สุด รองลงมาคือ ควรปรับปรุงที่จอตลอดยนต์ให้กว้างขวางมากขึ้นและมีร่มเงา คิดเป็นร้อยละ 18.33 ควรมีการแจ้งใบเสร็จชำระเงินชัดเจนถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 13.33 ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสมคิดเป็นร้อยละ 11.67 ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีระบบมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 10.00 และพนักงานบริการรวดเร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้	14	22.95
ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีระบบมากขึ้น	9	14.75
ควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้เร็วขึ้น	11	18.03
ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น	19	31.15

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 61 ราย

จากตารางที่ 39 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง พบว่า ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 31.15 ควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 22.95 ควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้เร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 18.03 และ ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีระบบมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 14.75 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่อาศัยที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น	9	27.27
ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม	8	24.24
มีใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจนและมีข้อมูลถูกต้อง	7	21.21

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 33 ราย

จากตารางที่ 40 ข้อเสนอแนะกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น พบว่า ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 27.27 มากที่สุด รองลงมา ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 24.24 และ ควรมีใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจนและมีข้อมูลถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 21.21 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น	4	10.00
ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงสิ้นเดือนและควรตรงกับวันเสาร์-อาทิตย์	8	20.00
ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงต้นเดือนหรือระบุวันเวลาที่เก็บเงินให้ชัดเจน	7	17.50
ควรกำหนดเวลาเก็บค่าไฟฟ้าให้ตรงกันทุกเดือน	7	17.50
ควรจัดให้ตัวแทนมีการบริการลูกค้าอย่างทั่วถึง	4	10.00
ควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้เร็วขึ้น	1	2.50
ควรมีการปรับปรุงการส่งใบเสร็จค่าไฟฟ้าไปที่บ้านให้ครบถ้วนและถูกต้อง	8	20.00
ควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้	8	20.00

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 40 ราย

จากตารางที่ 41 ข้อเสนอแนะกรณีชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าพบว่า ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงสิ้นเดือนและควรตรงกับวันเสาร์-อาทิตย์ ควรมีการปรับปรุงการส่งใบเสร็จค่าไฟฟ้าไปที่บ้านให้ครบถ้วนและถูกต้องและควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 20.00 เท่ากัน มากที่สุด รองลงมาคือ ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงต้นเดือนหรือระบุวันเวลาที่เก็บเงินให้ชัดเจนและควรกำหนดเวลาเก็บค่าไฟฟ้าให้ตรงกันทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น ควรจัดให้ตัวแทนมีการบริการลูกค้าอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 10.00 และ ควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้เร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับปรุงที่จอตกรยนต์ให้กว้างขวางมากขึ้นและมีร่มเงา	3	16.67
ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีระบบมากขึ้น	6	33.33
พนักงานบริการรวดเร็วขึ้น	4	22.22
ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น	4	22.22
ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม	3	16.67

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 18 ราย

จากตารางที่ 42 ข้อเสนอแนะกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารพบว่า ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีระบบมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33.33 มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานบริการรวดเร็วขึ้นและควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 22.22 เท่ากัน ควรปรับปรุงที่จอตกรยนต์ให้กว้างขวางมากขึ้นและมีร่มเงา คิดเป็นร้อยละ 16.67 และไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้	4	57.14
ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีระบบมากขึ้น	5	71.43
ควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้เร็วขึ้น	3	42.86
ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น	3	42.86

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 7 ราย

จากตารางที่ 43 ข้อเสนอแนะกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและสำนักงานส่วนกลาง พบว่า ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้มีระบบมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 71.43 ควรจัดพิมพ์ข้อมูลให้แม่นยำตรงกับหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ

57.14 ควรจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้เร็วขึ้น และ ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 42.86 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น	3	60.00
ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม	2	40.00
มีใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจน ข้อมูลถูกต้อง	2	40.00

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ราย

จากตารางที่ 44 ข้อเสนอแนะกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอวิส เป็นต้น พบว่า ควรอบรมพนักงานให้มีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 60.00 มากที่สุด รองลงมา คือ ไม่ควรมีค่าธรรมเนียมหรือควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม และมีใบเสร็จรับเงินที่ชัดเจน ข้อมูลถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 40.00 เท่ากัน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตาม ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

4.1 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตาม ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงิน
รับ โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	4.03 (มาก)	4.16 (มาก)	4.05 (มาก)
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	4.01 (มาก)	4.05 (มาก)	4.01 (มาก)
1.2 สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา	4.04 (มาก)	4.18 (มาก)	4.06 (มาก)
1.3 ขึ้นคอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.05 (มาก)	4.25 (มาก)	4.07 (มาก)
2.การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.82 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมี ข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)	3.96 (มาก)
2.2 การสื่อสารจากตัวแทนเก็บเงินในการ ชำระเงินชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.80 (มาก)	3.88 (มาก)	3.81 (มาก)
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่า ไฟฟ้ามีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและ เหมาะสม	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
3.ความสามารถ (Competence)	3.49 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
3.1 ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้อย่าง ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	3.57 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
3.2 ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถ ในการ อธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่า ไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
3.3 ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถ ในการแก้ ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	3.45 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)

ตารางที่ 45 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.76 (มาก)	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)
4.1 ตัวแทนเก็บเงินมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการ ให้บริการ	3.75 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)
4.2 ตัวแทนเก็บเงินมีเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.66 (มาก)	3.68 (มาก)	3.66 (มาก)
4.3 ตัวแทนเก็บเงินมีความเต็มใจและ ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	3.87 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.82 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.74 (มาก)
5.1 ตัวแทนเก็บเงินมีความรับผิดชอบและ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.79 (มาก)	3.75 (มาก)	3.79 (มาก)
5.2 ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถ ตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	3.74 (มาก)	3.60 (ปานกลาง)	3.73 (มาก)
5.3 ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการได้ ตรงตามเวลาและมีความสม่ำเสมอ	3.70 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.82 (มาก)	3.78 (มาก)	3.81 (มาก)
6.1 ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้าง ความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการ ชำระค่าไฟฟ้า	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.74 (มาก)
6.2 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำ ทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.95 (มาก)	3.98 (มาก)	3.96 (มาก)
6.3 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้า ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.76 (มาก)	3.58 (มาก)	3.74 (มาก)
7. การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness)	3.52 (มาก)	3.53 (มาก)	3.52 (มาก)
7.1 ตัวแทนเก็บเงินมีจำนวนเพียงพอและ ให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.81 (มาก)	3.85 (มาก)	3.81 (มาก)
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้คำปรึกษาได้ ตลอดเวลา	3.42 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)

ตารางที่ 45 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
7.3 การชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงิน สามารถขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้าได้ หลังครบกำหนดชำระ	3.34 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
8.ความปลอดภัย (Security)	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้ง ถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.96 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
8.2 มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับ ชำระค่าไฟฟ้าที่นำเชื่อถือปลอดภัย	3.76 (มาก)	3.85 (มาก)	3.77 (มาก)
8.3 ตัวแทนซื้อตัดซ์ต่อการชำระเงิน	3.85 (มาก)	3.68 (มาก)	3.83 (มาก)
9.การสร้างบริการให้เป็นที่ยึด (Tangible)	3.70 (มาก)	3.63 (มาก)	3.69 (มาก)
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	3.62 (มาก)	3.55 (มาก)	3.61 (มาก)
9.2 การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุก ครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรง ตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.74 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
9.3 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่า ไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม	3.75 (มาก)	3.63 (มาก)	3.74 (มาก)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.68 (มาก)	3.55 (มาก)	3.66 (มาก)
10.1 ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถเข้าใจ ใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.61 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
10.2 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.84 (มาก)	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)
10.3 ตัวแทนเก็บเงินมีความสนใจและรับ ฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไข ปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	3.59 (มาก)	3.50 (มาก)	3.58 (มาก)
รวม	3.74 (มาก)	3.71 (มาก)	3.74 (มาก)

จากตารางที่ 45 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ำมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.86) และการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.04) และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.01) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ำมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.90) และความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา (ค่าเฉลี่ย 4.18) และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงิน โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	4.00 (มาก)	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน	4.08 (มาก)	4.17 (มาก)	4.10 (มาก)
1.2 ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว	4.02 (มาก)	4.17 (มาก)	4.05 (มาก)
1.3 ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้บริการ	4.03 (มาก)	4.22 (มาก)	4.08 (มาก)
1.4 สามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการ ได้ที่สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)
2.การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.95 (มาก)	4.10 (มาก)	3.98 (มาก)
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)
2.2 การได้รับข้อมูลข่าวสารการหักบัญชีเงินฝากจากพนักงานไฟฟ้า ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.87 (มาก)	3.78 (มาก)	3.85 (มาก)
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	3.77 (มาก)	4.17 (มาก)	3.86 (มาก)
2.4 แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.93 (มาก)	4.33 (มาก)	4.03 (มาก)
2.5 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือน	4.07 (มาก)	4.17 (มาก)	4.09 (มาก)
3.ความสามารถ (Competence)	3.75 (มาก)	4.04 (มาก)	3.81 (มาก)
3.1 พนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.78 (มาก)	4.28 (มาก)	3.90 (มาก)

ตารางที่ 46 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
3.2 พนักงานการไฟฟ้าและพนักงาน ธนาคาร มีความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชี เงินฝากธนาคาร ได้อย่างเหมาะสม	3.78 (มาก)	4.17 (มาก)	3.77 (มาก)
3.3 พนักงานการไฟฟ้าและพนักงาน ธนาคาร มีความสามารถ ในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	3.65 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)
3.4 สำนักงานสามารถดำเนินงานร่วมกับ ธนาคารในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร ได้รวดเร็วและถูกต้อง	3.72 (มาก)	3.89 (มาก)	3.85 (มาก)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.78 (มาก)	4.04 (มาก)	3.84 (มาก)
4.1 พนักงานการไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการ ให้บริการ	3.87 (มาก)	4.17 (มาก)	3.94 (มาก)
4.2 พนักงานการไฟฟ้ามีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.77 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)
4.3 พนักงานการไฟฟ้ามีความเต็มใจและ ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	3.70 (มาก)	3.94 (มาก)	3.76 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.94 (มาก)	4.08 (มาก)	3.95 (มาก)
5.1 ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถ ตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	3.93 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
5.2 พนักงานการไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงิน ค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	3.78 (มาก)	4.28 (มาก)	3.90 (มาก)
5.3 ระบบการหักบัญชีเงินฝากจาก ธนาคารมีความทันสมัย และพร้อมใช้งาน ได้ถูกต้อง	3.93 (มาก)	4.06 (มาก)	3.96 (มาก)
5.4 ระบบการหักบัญชีเงินฝากจาก ธนาคารมีการหักบัญชีผู้ใช้ไฟฟ้าอย่าง สม่ำเสมอในช่วงเดียวกันของทุกเดือน	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)

ตารางที่ 46 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.99 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
6.1 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
6.2 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.03 (มาก)
6.3 มีหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้องตรงกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.03 (มาก)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.88 (มาก)	3.96 (มาก)	3.90 (มาก)
7.1 ธนาคารที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	4.10 (มาก)	4.00 (มาก)	4.08 (มาก)
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคารสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.82 (มาก)	3.94 (มาก)	3.85 (มาก)
7.3 สำนักงานและธนาคารมีระบบการทำงานที่สามารถให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)
7.4 มีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรวดเร็ว เช่น นำเงินคืนเข้าบัญชีเมื่อมีการหักบัญชีผิดพลาด	3.65 (มาก)	3.89 (มาก)	3.71 (มาก)
8. ความปลอดภัย (Security)	3.94 (มาก)	4.13 (มาก)	3.98 (มาก)
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.85 (มาก)	4.22 (มาก)	3.94 (มาก)
8.2 ธนาคารมีระบบการบันทึกข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือ ปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี	3.88 (มาก)	4.06 (มาก)	3.92 (มาก)

ตารางที่ 46 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
8.3 พนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้ บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่นใด	4.08 (มาก)	4.11 (มาก)	4.09 (มาก)
9.การสร้างบริการให้เป็นที่ยึด (Tangible)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูล ด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีการหัก บัญชีเงินฝากมีข้อมูลชัดเจน ต่อเนื่องและ ทั่วถึง	3.78 (มาก)	4.00 (มาก)	3.83 (มาก)
9.2 การบริการหักบัญชีเงินฝากผ่าน ธนาคารทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ รวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.97 (มาก)	4.17 (มาก)	4.01 (มาก)
9.3 มีการปรับปรุงขั้นตอนการหักค่า ไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารให้สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น	3.98 (มาก)	4.06 (มาก)	4.00 (มาก)
9.4 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่า ไฟฟ้าการหักบัญชีและการส่งใบเสร็จรับเงิน อย่างเหมาะสม	3.83 (มาก)	4.06 (มาก)	3.88 (มาก)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.75 (มาก)	3.99 (มาก)	3.81 (มาก)
10.1 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.92 (มาก)	4.17 (มาก)	3.97 (มาก)
10.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชี แต่ละครั้งมีความเหมาะสม	3.72 (มาก)	4.22 (มาก)	3.83 (มาก)
10.3 พนักงานการไฟฟ้ามีความสนใจและ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไข ปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	3.72 (มาก)	3.83 (มาก)	3.74 (มาก)
10.4 ระยะเวลาการแจ้งค่าไฟฟ้าถึงวันที่ หักบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม สามารถ จัดเตรียมเงินเข้าบัญชีได้ทันตามที่แจ้งไว้	3.83 (มาก)	3.94 (มาก)	3.86 (มาก)
10.5 มีการแจ้งข้อขัดข้องในกรณีหักบัญชี เงินฝากธนาคารไม่ได้ให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้ง	3.58 (มาก)	3.78 (มาก)	3.63 (มาก)
รวม	3.85 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 46 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้านมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ความไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย และธนาคารที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.10) รองลงมาคือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 4.08) และการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือน (ค่าเฉลี่ย 4.07) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้านมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.15) รองลงมาคือ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 4.13) และการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ พนักงานการไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าและพนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร (ค่าเฉลี่ย 4.28) จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและอัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีแต่ละครั้งมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.22) ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินโดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง จำแนกตาม
ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	3.88 (มาก)	4.07 (มาก)	3.90 (มาก)
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	3.95 (มาก)	4.43 (มาก)	4.00 (มาก)
1.2 ชั้นคอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
1.3 สำนักงานอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการ ให้บริการ	3.67 (มาก)	3.86 (มาก)	3.69 (มาก)
1.4 สำนักงานมีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็น สัดส่วนเหมาะสม ทำให้สะดวกต่อการ ใช้ บริการ	3.84 (มาก)	4.14 (มาก)	3.87 (มาก)
1.5 สำนักงานมีสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถ เพียงพอทำให้สะดวกสบายต่อการ ใช้บริการ	3.92 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)
1.6 สำนักงานมีการเปิดบริการรับชำระค่า ไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)
2.การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.83 (มาก)	4.11 (มาก)	3.86 (มาก)
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมี ข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	3.75 (มาก)	4.14 (มาก)	3.79 (มาก)
2.2 การสื่อสารจากพนักงาน ในการชำระเงิน ค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.85 (มาก)	4.14 (มาก)	3.88 (มาก)
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่า ไฟฟ้า ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มี ข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	3.70 (มาก)	4.14 (มาก)	3.75 (มาก)
2.4 ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน มีความ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
2.5 ระบบการจัดคิวให้บริการมีการสื่อสารที่ ชัดเจน และง่ายต่อการ ใช้บริการ	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)	3.94 (มาก)
3.ความสามารถ (Competence)	3.84 (มาก)	4.18 (มาก)	3.88 (มาก)
3.1 พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว	3.85 (มาก)	4.14 (มาก)	3.88 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
3.2 พนักงาน มีความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้ อย่างเหมาะสม	3.79 (มาก)	4.14 (มาก)	3.82 (มาก)
3.3 พนักงานมีความสามารถ ในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	3.85 (มาก)	4.00 (มาก)	3.87 (มาก)
3.4 พนักงานสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ใน การให้บริการรับชำระเงิน ได้อย่างคล่องแคล่ว และแม่นยำ	3.87 (มาก)	4.43 (มาก)	3.93 (มาก)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.87 (มาก)	4.33 (มาก)	3.92 (มาก)
4.1 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	3.84 (มาก)	4.43 (มาก)	3.90 (มาก)
4.2 พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้น ในการ ให้บริการ	3.90 (มาก)	4.29 (มาก)	3.94 (มาก)
4.3 พนักงานมีความเต็มใจและยินดีรับฟัง ความคิดเห็นจากผู้ที่ใช้ไฟฟ้า	3.87 (มาก)	4.29 (มาก)	3.91 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.95 (มาก)	4.23 (มาก)	3.98 (มาก)
5.1 พนักงานมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ ต่อหน้าที่	3.92 (มาก)	4.43 (มาก)	3.97 (มาก)
5.2 ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบ ความถูกต้อง ได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	4.08 (มาก)	4.43 (มาก)	4.12 (มาก)
5.3 พนักงานให้บริการ ได้รวดเร็วและได้ มาตรฐานเดียวกัน	3.95 (มาก)	4.29 (มาก)	3.99 (มาก)
5.4 สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งาน ได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	4.02 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)
5.5 สำนักงานมีการตรวจสอบความ เที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ ไฟฟ้า)อย่างสม่ำเสมอ	3.77 (มาก)	3.86 (มาก)	3.78 (มาก)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.93 (มาก)	4.18 (มาก)	3.96 (มาก)
6.1 พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความ เชื่อมั่นให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่า ไฟฟ้า	3.97 (มาก)	4.14 (มาก)	3.99 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
6.2 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.89 (มาก)	4.14 (มาก)	3.91 (มาก)
6.3 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	3.91 (มาก)
6.4 มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ	3.97 (มาก)	4.43 (มาก)	4.01 (มาก)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	4.02 (มาก)
7.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.84 (มาก)	4.43 (มาก)	3.90 (มาก)
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าพนักงานสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.90 (มาก)	4.14 (มาก)	3.93 (มาก)
7.3 สำนักงานมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	4.08 (มาก)	4.00 (มาก)	4.07 (มาก)
7.4 ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	4.25 (มาก)	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)
7.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	4.07 (มาก)	4.14 (มาก)	4.07 (มาก)
7.6 สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามความต้องการ	4.02 (มาก)	4.43 (มาก)	4.06 (มาก)
7.7 สามารถขอผ่อนผันการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ	3.84 (มาก)	4.14 (มาก)	3.87 (มาก)
8. ความปลอดภัย (Security)	4.07 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	4.10 (มาก)	4.29 (มาก)	4.12 (มาก)
8.2 มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย	4.08 (มาก)	4.29 (มาก)	4.10 (มาก)
8.3 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง	4.15 (มาก)	4.29 (มาก)	4.16 (มาก)
8.4 สำนักงานตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ	3.98 (มาก)	4.00 (มาก)	3.99 (มาก)

ตารางที่ 47 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
8.5 สำนักงานมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า	4.03 (มาก)	4.14 (มาก)	4.04 (มาก)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	3.75 (มาก)	4.29 (มาก)	3.80 (มาก)
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่อง และทั่วถึง	3.79 (มาก)	4.43 (มาก)	3.85 (มาก)
9.2 การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.74 (มาก)	4.14 (มาก)	3.78 (มาก)
9.3 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม	3.72 (มาก)	4.29 (มาก)	3.78 (มาก)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)	3.74 (มาก)
10.1 พนักงานมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)
10.2 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.82 (มาก)
10.3 พนักงานมีความสนใจและรับฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	3.67 (มาก)	4.00 (มาก)	3.71 (มาก)
รวม	3.93 (มาก)	4.20 (มาก)	3.95 (มาก)

จากตารางที่ 47 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมาคือ การตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.95) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.25)

รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.15) และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.20) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความมีน้ำใจมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) รองลงมาคือ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (ค่าเฉลี่ย 4.29) และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน พนักงานสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการรับชำระเงินได้อย่างคล่องแคล่วและแม่นยำ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ มีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ พนักงานมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามความต้องการ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ พนักงานมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ มีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง และมีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับและความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงิน โดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	3.63 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
1.2 ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.55 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
1.3 จุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนมากและเพียงพอต่อการเลือกใช้บริการ	3.61 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
1.4 จุดบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.76 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
1.5 มีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วนเหมาะสม ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ	3.39 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
1.6 จุดบริการรับชำระเงินมีสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอทำให้สะดวกสบายต่อการใช้บริการ	3.64 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
1.7 จุดบริการรับชำระเงินมีการเปิดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	3.79 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
2.การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.56 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	3.61 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
2.2 การสื่อสารจากพนักงานจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในการชำระเงินค่าไฟฟ้า ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
2.4 ป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความชัดเจน และสังเกตเห็น โดยง่าย	3.55 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
3.ความสามารถ (Competence)	3.33 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)

ตารางที่ 48 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
3.1 พนักงานจุกบริการรับชำระเงิน มีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	3.42 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
3.2 พนักงานจุกบริการรับชำระเงิน มีความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.27 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
3.3 พนักงานจุกบริการรับชำระเงิน มีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และตรงกับความต้องการของลูกค้า	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.56 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.54 (ปานกลาง)
4.1 พนักงานจุกบริการมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
4.2 พนักงานจุกบริการมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
4.3 พนักงานจุกบริการมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.59 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
5.1 พนักงานจุกบริการมีความรับผิดชอบ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)
5.2 ขั้นตอนให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	3.55 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
5.3 พนักงานจุกบริการให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน	3.55 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
5.4 จุกบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งาน ได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	3.58 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)	3.62 (มาก)
6.1 พนักงานจุกบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	3.79 (มาก)	3.60 (มาก)	3.66 (มาก)
6.2 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 48 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
6.3 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.70 (มาก)	3.60 (มาก)	3.79 (มาก)
6.4 มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่รับบริการ	3.85 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.34 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
7.1 พนักงานจูดรับบริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.39 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าพนักงานจูดรับบริการสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.30 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
7.3 จูดรับบริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.33 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
8.ความปลอดภัย (Security)	3.59 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
8.2 มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่นำเชื่อถือปลอดภัย	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
8.3 พนักงานจูดรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)
8.4 จูดรับบริการตั้งอยู่ในทำเลและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	3.57 (มาก)	3.27 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนต่อเนื่องและทั่วถึง	3.55 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
9.2 การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.55 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)
9.3 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม	3.61 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	3.45 (มาก)

ตารางที่ 48 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.52 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
10.1 พนักงานจากรับบริการมีความสามารถ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.48 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)
10.2 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
10.3 พนักงานจากรับบริการมีสนใจและรับฟัง ความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุง การรับชำระค่าไฟฟ้า	3.42 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
10.4 การคิดค่าธรรมเนียมเหมาะสม เป็น ธรรมขอมรับได้	3.70 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)
รวม	3.54 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)

จากตารางที่ 48 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ มีหลักฐานการชำระเงิน ที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือ พนักงานจากรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า และจุดบริการรับชำระเงินมีการเปิดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.79) และจุดบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความคาดหวังต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน ภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.33) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ (ค่าเฉลี่ย 3.46) และความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.45) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังสูงสุด คือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ การสื่อสารจากพนักงานจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย พนักงานจุดบริการมีมนุษย์สัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ พนักงานจุดรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.60) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

4.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตาม ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงิน โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	3.83 (มาก)
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	3.81 (มาก)	3.90 (มาก)	3.82 (มาก)
1.2 สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)	3.82 (มาก)
1.3 ขึ้นคอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.83 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.56 (มาก)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	3.68 (มาก)	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)
2.2 การสื่อสารจากตัวแทนเก็บเงินในการชำระเงินชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)	3.57 (มาก)
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
3. ความสามารถ (Competence)	3.19 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
3.1 ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	3.30 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
3.2 ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.16 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)
3.3 ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการของลูกค้า	3.12 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)

ตารางที่ 49 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.34 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
4.1 ตัวแทนเก็บเงินมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการ ให้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
4.2 ตัวแทนเก็บเงินมีเอาใจใส่และ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
4.3 ตัวแทนเก็บเงินมีความเต็มใจและ ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.43 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
5.1 ตัวแทนเก็บเงินมีความรับผิดชอบและ ซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)
5.2 ชั้นตอนที่ให้บริการสามารถ ตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	3.42 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
5.3 ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการได้ ตรงตามเวลาและมีความสม่ำเสมอ	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.50 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
6.1 ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้าง ความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการ ชำระค่าไฟฟ้า	3.40 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
6.2 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำ ทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)
6.3 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้า ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.42 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.17 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
7.1 ตัวแทนเก็บเงินมีจำนวนเพียงพอและ ให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.46 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
7.2 เมื่อมีปัญหาที่เกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้คำปรึกษาได้ ตลอดเวลา	3.04 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)

ตารางที่ 49 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
7.3 การชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงินสามารถขอผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้าได้หลังครบกำหนดชำระ	3.02 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
8.ความปลอดภัย (Security)	3.50 (มาก)	3.56 (มาก)	3.50 (มาก)
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.61 (มาก)	3.73 (มาก)	3.63 (มาก)
8.2 มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.39 (มาก)
8.3 ตัวแทนซื้อสัต์ต่อการชำระเงิน	3.50 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)
9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	3.27 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนต่อเนื่องและทั่วถึง	3.19 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)
9.2 การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.31 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
9.3 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม	3.32 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
10.1 ตัวแทนเก็บเงินมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.16 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
10.2 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.41 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
10.3 ตัวแทนเก็บเงินมีความสนใจและรับฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	3.03 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
รวม	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน ภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ำมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.56) ความไว้วางใจและความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.50) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.82) และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน ภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.40) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ำมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.60) และความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.56) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา (ค่าเฉลี่ย 3.88) และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ย 3.85) ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงิน
รับโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.74 (มาก)
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)	3.65 (มาก)
1.2 ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการ สะดวกรวดเร็ว	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	3.85 (มาก)
1.3 ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้ ขอบริการ	3.68 (มาก)	3.89 (มาก)	3.73 (มาก)
1.4 สามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการ ได้ที่ สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร	3.70 (มาก)	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.63 (มาก)	3.70 (มาก)	3.64 (มาก)
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมี ข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	3.78 (มาก)	3.72 (มาก)	3.77 (มาก)
2.2 การได้รับข้อมูลข่าวสารการหักบัญชี เงินฝากจากพนักงานไฟฟ้า ในการชำระเงิน ค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.62 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระ เงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝาก ธนาคาร มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)
2.4 แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ มี ความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.60 (มาก)	3.89 (มาก)	3.67 (มาก)
2.5 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและ ใบเสร็จรับเงินทุกเดือน	3.62 (มาก)	3.78 (มาก)	3.65 (มาก)
3. ความสามารถ (Competence)	3.42 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)
3.1 พนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการ แนะนำเกี่ยวกับการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชี เงินฝากธนาคาร	3.47 (ปานกลาง)	3.78 (มาก)	3.54 (มาก)

ตารางที่ 50 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
3.2 พนักงานการไฟฟ้าและพนักงาน ธนาคาร มีความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชี เงินฝากธนาคาร ได้อย่างเหมาะสม	3.40 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
3.3 พนักงานการไฟฟ้าและพนักงาน ธนาคาร มีความสามารถ ในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	3.28 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
3.4 สำนักงานสามารถดำเนินงานร่วมกับ ธนาคาร ในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร ได้รวดเร็วและถูกต้อง	3.53 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.41 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
4.1 พนักงานการไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการ ให้บริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
4.2 พนักงานการไฟฟ้ามีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.35 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
4.3 พนักงานการไฟฟ้ามีความเต็มใจและ ยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	3.40 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.49 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
5.1 ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถ ตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	3.48 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
5.2 พนักงานการไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือ ในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงิน ค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	3.37 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
5.3 ระบบการหักบัญชีเงินฝากจาก ธนาคารมีความทันสมัย และพร้อมใช้งาน ได้ถูกต้อง	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
5.4 ระบบการหักบัญชีเงินฝากจาก ธนาคารมีการหักบัญชีผู้ใช้ไฟฟ้าอย่าง สม่ำเสมอในช่วงเดียวกันของทุกเดือน	3.55 (มาก)	3.28 (ปานกลาง)	3.49 (ปานกลาง)

ตารางที่ 50 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.39 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)
6.1 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.38 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
6.2 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.30 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
6.3 มีหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้องตรงกับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	3.50 (มาก)	3.11 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.41 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
7.1 ธนาคารที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.65 (มาก)	3.56 (มาก)	3.63 (มาก)
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานการไฟฟ้าและพนักงานธนาคารสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.28 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)
7.3 สำนักงานและธนาคารมีระบบการทำงานที่สามารถให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.58 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)
7.4 มีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรวดเร็ว เช่น นำเงินคืนเข้าบัญชีเมื่อมีการหักบัญชีผิดพลาด	3.13 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
8. ความปลอดภัย (Security)	3.68 (มาก)	3.69 (มาก)	3.68 (มาก)
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.65 (มาก)	3.78 (มาก)	3.68 (มาก)
8.2 ธนาคารมีระบบการบันทึกข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.64 (มาก)

ตารางที่ 50 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
8.3 พนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายอื่นใด	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.72 (มาก)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ (Tangible)	3.49 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากมีข้อมูลชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	3.40 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
9.2 การบริการหักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคารทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.60 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
9.3 มีการปรับปรุงขั้นตอนการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารให้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.55 (มาก)
9.4 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าการหักบัญชีและการส่งใบเสร็จรับเงินอย่างเหมาะสม	3.45 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.30 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
10.1 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.67 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
10.2 อัตราค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	3.15 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
10.3 พนักงานการไฟฟ้ามีความสนใจและรับฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	3.30 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
10.4 ระยะเวลาการแจ้งค่าไฟฟ้าถึงวันที่หักบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม สามารถจัดเตรียมเงินเข้าบัญชีได้ทันตามที่แจ้งไว้	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)
10.5 มีการแจ้งข้อขัดข้องในกรณีหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่ได้ให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้ง	3.02 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
รวม	3.44 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 50 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.44) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ายากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.68) และการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.63) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ โบนัสค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.78) และพนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่นใด (ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ภาพรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้ายากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือ การติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.70) และความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้บริการและแบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย 3.89) และวิธีการจัดส่งโบนัสค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินถึงบ้าน สามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการ ได้ที่สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร การได้รับโบนัสค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือน พนักงานการไฟฟ้ามีความรู้ ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการแนะนำเกี่ยวกับการหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในโบนัสค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.78) ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงิน โดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง จำแนกตาม
ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)	3.63 (มาก)
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	3.66 (มาก)	3.57 (มาก)	3.65 (มาก)
1.2 ชั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.62 (มาก)	3.57 (มาก)	3.62 (มาก)
1.3 สำนักงานอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการ ให้บริการ	3.56 (มาก)	3.14 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)
1.4 สำนักงานมีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็น สัดส่วนเหมาะสม ทำให้สะดวกต่อการ ใช้ บริการ	3.62 (มาก)	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)
1.5 สำนักงานมีสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอทำให้สะดวกสบายต่อการ ใช้บริการ	3.75 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.72 (มาก)
1.6 สำนักงานมีการเปิดบริการรับชำระค่า ไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	3.67 (มาก)	3.71 (มาก)	3.68 (มาก)
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมี ข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	3.74 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)
2.2 การสื่อสารจากพนักงาน ในการชำระเงิน ค่าไฟฟ้าชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.75 (มาก)	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงิน ค่าไฟฟ้า ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มี ข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)
2.4 ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน มีความ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)
2.5 ระบบการจัดคิวให้บริการมีการสื่อสารที่ ชัดเจน และง่ายต่อการ ใช้บริการ	3.70 (มาก)	3.86 (มาก)	3.72 (มาก)
3. ความสามารถ (Competence)	3.61 (มาก)	3.68 (มาก)	3.62 (มาก)
3.1 พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญ ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง แม่นยำและรวดเร็ว	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)

ตารางที่ 51 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
3.2 พนักงาน มีความสามารถ ในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้ อย่างเหมาะสม	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)
3.3 พนักงานมีความสามารถ ในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าและตรงกับความต้องการ ของลูกค้า	3.64 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)
3.4 พนักงานสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ใน การให้บริการรับชำระเงิน ได้อย่างคล่องแคล่ว และแม่นยำ	3.61 (มาก)	3.86 (มาก)	3.63 (มาก)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)	3.53 (มาก)
4.1 พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	3.56 (มาก)	3.71 (มาก)	3.57 (มาก)
4.2 พนักงานมีความเอาใจใส่และ กระตือรือร้น ในการให้บริการ	3.52 (มาก)	3.57 (มาก)	3.53 (มาก)
4.3 พนักงานมีความเต็มใจและยินดีรับฟัง ความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	3.48 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.70 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)
5.1 พนักงานมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ ต่อหน้าที่	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)
5.2 ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถตรวจสอบ ความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	3.79 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)
5.3 พนักงานให้บริการได้รวดเร็วและได้ มาตรฐานเดียวกัน	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
5.4 สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งาน ได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	3.84 (มาก)	3.71 (มาก)	3.82 (มาก)
5.5 สำนักงานมีการตรวจสอบความ เที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ ไฟฟ้า)อย่างสม่ำเสมอ	3.51 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.64 (มาก)	3.36 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)
6.1 พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความ เชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่า ไฟฟ้า	3.61 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)

ตารางที่ 51 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
6.2 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.66 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
6.3 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.56 (มาก)	3.00 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
6.4 มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ	3.75 (มาก)	4.00 (มาก)	3.78 (มาก)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.63 (มาก)	3.59 (มาก)	3.62 (มาก)
7.1 พนักงานมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.52 (มาก)	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าพนักงานสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.59 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)
7.3 สำนักงานมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.70 (มาก)	3.71 (มาก)	3.71 (มาก)
7.4 ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.74 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)
7.5 มีการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการไว้อย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	3.70 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)
7.6 สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามความต้องการ	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.69 (มาก)
7.7 สามารถขอผ่อนผันการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ	3.44 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
8. ความปลอดภัย (Security)	3.75 (มาก)	3.66 (มาก)	3.74 (มาก)
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)	3.84 (มาก)
8.2 มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย	3.77 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)
8.3 พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง	3.79 (มาก)	3.71 (มาก)	3.78 (มาก)
8.4 สำนักงานตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ	3.74 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.69 (มาก)

ตารางที่ 51 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
8.5 สำนักงานมีระบบรักษาความปลอดภัยที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า	3.64 (มาก)	3.71 (มาก)	3.65 (มาก)
9.การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	3.46 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน ต่อเนื่อง และทั่วถึง	3.52 (มาก)	3.71 (มาก)	3.54 (มาก)
9.2 การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.39 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)
9.3 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม	3.48 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.39 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
10.1 พนักงานมีความสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.39 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)
10.2 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.51 (มาก)	3.57 (มาก)	3.51 (มาก)
10.3 พนักงานมีความสนใจและรับฟังความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุงการรับชำระค่าไฟฟ้า	3.28 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.31 (ปานกลาง)
รวม	3.61 (มาก)	3.55 (มาก)	3.60 (มาก)

จากตารางที่ 51 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.69) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งาน ได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุก

ครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือและพนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.79) และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.77) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.69) รองลงมาคือ ความมีน้ำใจ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.68) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว พนักงานสามารถใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการรับชำระเงินได้อย่างคล่องแคล่วและแม่นยำ ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย และระบบการจัดคิวให้บริการมีการสื่อสารที่ชัดเจน และง่ายต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ
เงินโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน จำนวนตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)	3.48 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)
1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	3.61 (มาก)	3.80 (มาก)	3.63 (มาก)
1.2 ชั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.48 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)
1.3 จุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนมากและ เพียงพอต่อการเลือกใช้บริการ	3.42 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
1.4 จุดบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวก ต่อการให้บริการ	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)
1.5 มีการจัดพื้นที่ให้บริการเป็นสัดส่วน เหมาะสม ทำให้สะดวกต่อการใช้บริการ	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
1.6 จุดบริการรับชำระเงินมีสถานที่กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอทำให้สะดวกสบายต่อการ ใช้บริการ	3.30 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
1.7 จุดบริการรับชำระเงินมีการเปิดบริการรับ ชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
2.การติดต่อสื่อสาร (Communication)	3.45 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)
2.1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมี ข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย	3.64 (มาก)	3.60 (มาก)	3.63 (มาก)
2.2 การสื่อสารจากพนักงานจุดบริการรับชำระ เงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในการชำระเงินค่าไฟฟ้า ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.42 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
2.3 เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่า ไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์ เซอร์วิส มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน และเหมาะสม	3.33 (ปานกลาง)	4.00 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
2.4 ป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์ เซอร์วิส มีความชัดเจน และสังเกตเห็นโดยง่าย	3.42 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
3.ความสามารถ (Competence)	3.24 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)

ตารางที่ 52 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
3.1 พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มีความรู้ความสามารถ ทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
3.2 พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มีความสามารถในการอธิบาย ตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.27 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
3.3 พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และตรงกับความต้องการของลูกค้า	3.12 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy)	3.48 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.53 (มาก)
4.1 พนักงานจุดบริการมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	3.45 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)
4.2 พนักงานจุดบริการมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.67 (มาก)	3.80 (มาก)	3.68 (มาก)
4.3 พนักงานจุดบริการมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า	3.33 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)	3.45 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
5.1 พนักงานจุดรับบริการมีความรับผิดชอบ และซื่อสัตย์ต่อหน้าที่	3.36 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
5.2 ขั้นตอนให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	3.48 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)
5.3 พนักงานจุดรับบริการให้บริการได้รวดเร็วและได้มาตรฐานเดียวกัน	3.61 (มาก)	3.60 (มาก)	3.61 (มาก)
5.4 จุดรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ที่พร้อมใช้งานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	3.33 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
6. ความไว้วางใจ (Reliability)	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)	3.59 (มาก)
6.1 พนักงานจุดรับบริการมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	3.48 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)
6.2 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.64 (มาก)	4.00 (มาก)	3.68 (มาก)

ตารางที่ 52 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
6.3 มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	3.45 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)
6.4 มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ	3.64 (มาก)	3.80 (มาก)	3.66 (มาก)
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
7.1 พนักงานจุดรับบริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.27 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
7.2 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้าพนักงานจุดรับบริการสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษากับผู้ชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	3.15 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
7.3 จุดรับบริการมีระบบการให้บริการที่สามารถให้บริการลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.27 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
8. ความปลอดภัย (Security)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.59 (มาก)
8.1 จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.55 (มาก)	3.80 (มาก)	3.58 (มาก)
8.2 มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย	3.45 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
8.3 พนักงานจุดรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)	3.71 (มาก)
8.4 จุดรับบริการตั้งอยู่ในทำเล และสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการ	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.58 (มาก)
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	3.43 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนต่อเนื่องและทั่วถึง	3.30 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
9.2 การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.48 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
9.3 มีการแจ้งระยะเวลาในส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและการรับชำระเงินอย่างเหมาะสม	3.52 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)

ตารางที่ 52 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า		รวม
	ประเภทที่อยู่อาศัย	กิจการขนาดเล็ก	
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)
10.1 พนักงานจุดรับบริการมีความสามารถ เข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.39 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
10.2 มีขั้นตอนที่สะดวกต่อการให้บริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
10.3 พนักงานจุดรับบริการมีสนใจและรับฟัง ความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการแก้ไขปรับปรุง การรับชำระค่าไฟฟ้า	3.39 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
10.4 การคิดค่าธรรมเนียมเหมาะสม เป็น ธรรมขอมรับได้	3.33 (ปานกลาง)	3.80 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
รวม	3.43 (ปานกลาง)	3.55 (มาก)	3.44 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 52 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.54) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมาคือ การเข้าถึงลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานจุดรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย 3.70) รองลงมาคือ พนักงานจุดบริการมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.67) และจุดบริการรับชำระเงินอยู่ในจุดที่สะดวกต่อการให้บริการ ใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีข้อความชัดเจน ถูกต้องและเข้าใจง่าย การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ และมีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการชำระเงิน ภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.55) เมื่อพิจารณาจากปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 10 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจและความมีน้ำใจมากที่สุด โดยให้ความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาคือ ความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.70) และการติดต่อสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุด คือ เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน พนักงานจุดบริการมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ พนักงานจุดบริการมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานจุดบริการมีความเต็มใจและยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้ไฟฟ้า พนักงานจุดรับบริการมีความรับผิดชอบและซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ทุกครั้งที่ใช้บริการ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า พนักงานจุดรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง และการคิดค่าธรรมเนียมเหมาะสม เป็นธรรมยอมรับได้ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved