

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยมาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ 1) สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ 4) การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยใช้ Rating Scale ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ใน 5 ด้านคือ 1) สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ 4) การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 4 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยใช้ Independent T-test ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตาม ประเภทการใช้กระแสไฟฟ้า 2 ประเภทคือ รายย่อย และองค์กรหรือกิจการ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยมาใช้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามวัตถุประสงค์การใช้กระแสไฟฟ้า

วัตถุประสงค์การใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
รายย่อย	315	78.8
องค์กรหรือกิจการ	85	21.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า วัตถุประสงค์การใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นประเภทรายย่อย ร้อยละ 78.8 และเป็นองค์กรหรือกิจการ ร้อยละ 21.2

### ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย

1.1 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้กระแสไฟฟ้าในลักษณะเป็นประเภทรายย่อย (จากข้อมูล 315 ราย)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	149	47.3
หญิง	166	52.7
รวม	315	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.7 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 47.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	78	24.8
26-35 ปี	93	29.5
36-45 ปี	69	21.9
46 ปีขึ้นไป	75	23.8
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีอายุ 26- 35 ปี ร้อยละ 29.5 รองลงมาคืออายุ ไม่เกิน 25 ปี ร้อยละ 24.8 และอายุ 46 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 23.8

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	124	39.4
สมรส	170	54.0
หม้าย	7	2.2
หย่าร้าง	14	4.4
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.0 รองลงมาคือโสด ร้อยละ 39.4 และหย่าร้าง 4.4

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	111	35.2
ปริญญาตรี	180	57.1
ปริญญาโท	22	7.0
ปริญญาเอก	2	0.7
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 57.1 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 35.2 และปริญญาโท ร้อยละ 7.0

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	44	13.97
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	91	28.89
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	125	39.68
เกษตรกรรวม	26	8.25
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	17	5.40
อื่นๆ	12	3.81
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 39.7 รองลงมาคือรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 28.9 และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 14

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	79	25.10
10,001 -50,000 บาท	195	61.90
50,001-100,000 บาท	36	11.40
100,001-500,000 บาท	5	1.60
มากกว่า 500,000 บาท	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ คือ 10,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 61.9 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 25.1 และ 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 11.4

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามจ่ายค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

จ่ายค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	175	55.5
1,001- 5,000 บาท	124	39.4
มากกว่า 5,000 บาท	16	5.1
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่จ่ายค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนคือ ต่ำกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 55.5รองลงมาคือ 1,001-5,000 บาท ร้อยละ 39.4 และมากกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 5.1

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ

ช่วงเวลาที่เคยมาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่างเวลา 08.30-12.00 น.	164	52.1
ระหว่างเวลา 12.01-13.00 น.	66	21.0
ระหว่างเวลา 13.01-16.30 น.	85	26.9
ระหว่างเวลา 16.31-21.30 น.	0	0
ระหว่างเวลา 21.31-08.29 น.	0	0
<b>รวม</b>	<b>315</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. ร้อยละ 52.1 รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. ร้อยละ 26.9 และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. ร้อยละ 21.0

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขอชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน	263	83.5
ชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า	21	6.67
ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	73	23.2
ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า	27	8.6
ชำระค่าต่อกลับมิเตอร์	8	2.5
ขอย้ายระบบไฟฟ้า	26	8.2
ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า	10	3.2
ขอบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	4	1.2
ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	12	3.8
ขอลด/เพิ่มขนาดมิเตอร์	33	10.5
ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์	9	2.8
ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า	5	1.6
ขอตัดฝากมิเตอร์	2	0.6
ขอโอนเปลี่ยนชื่อ	30	9.5

ตารางที่ 4.10 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขอเช่าอุปกรณ์	1	0.3
ขอใช้สิทธิของทหารผ่านศึก	2	0.6
ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า	3	0.9
ขอรับบริการเรื่องอื่นๆ	4	1.3

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องขอชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน ร้อยละ 83.5 รองลงมาคือขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ร้อยละ 23.2 และขอลด/เพิ่มขนาดมิเตอร์ ร้อยละ 10.3

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามสถานที่ใช้ไฟฟ้า

สถานที่ใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ตำบลป่าแดด	49	15.56
ตำบลท่าศาลา	35	11.11
ตำบลหนองหอย	39	12.38
ตำบลหนองป่าครั่ง	20	6.35
ตำบลแม่เหิยะ	23	7.30
ตำบลพระสิงห์	25	7.94
ตำบลศรีภูมิ	23	7.30
ตำบลช้างม้อย	10	3.17
ตำบลหายยา	16	5.08
ตำบลวัดเกต	17	5.40
สถานที่อื่นๆ	58	18.41
รวม	315	100.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการมีสถานที่ใช้ไฟฟ้าอยู่ที่สถานที่อื่นๆ ร้อยละ 18.4 รองลงมาคือตำบลป่าแดด ร้อยละ 15.6 และตำบลหนองหอย 12.4

## ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการ

1.2 ข้อมูลทั่วไป ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้กระแสไฟฟ้าในลักษณะเป็นประเภทองค์กรหรือกิจการ (จากจำนวน 85 ราย)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามรูปแบบการประกอบธุรกิจ

รูปแบบการประกอบธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
กิจการขนาดเล็ก เช่น ประกอบธุรกิจร่วมกับบ้านอยู่อาศัย	24	28.24
กิจการขนาดกลาง เช่น ประกอบธุรกิจร่วมกับบ้านอยู่อาศัยมีขนาดใหญ่ขึ้น (SME)	18	21.17
กิจการขนาดใหญ่ เช่น ธุรกิจอุตสาหกรรม หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ	16	18.82
กิจการเฉพาะอย่าง เช่น กิจการโรงแรม โรงพยาบาล กิจการให้เช่าที่พัก	17	20.00
องค์กรไม่แสวงหากำไร เช่น มูลนิธิ	3	3.53
ไฟฟ้าชั่วคราว เช่น งานก่อสร้างหรืองานที่จัดขึ้นเป็นพิเศษชั่วคราวตามเทศกาล	7	8.24
<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจกิจการขนาดเล็ก ร่วมกับบ้านอยู่อาศัย ร้อยละ 28.24 รองลงมาคือกิจการขนาดกลาง ที่ประกอบธุรกิจร่วมกับบ้านอยู่อาศัย มีขนาดใหญ่ขึ้น (SME) ร้อยละ 21.17 และกิจการเฉพาะอย่าง เช่น กิจการโรงแรม โรงพยาบาล กิจการให้เช่าที่พัก ร้อยละ 20



ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ตำแหน่งในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ	11	12.94
ผู้จัดการ	31	36.47
หัวหน้าแผนก	9	10.59
พนักงานด้านช่างเทคนิค	5	5.88
พนักงานด้านบัญชี การเงิน	16	18.82
พนักงานด้านบุคคล	2	2.35
พนักงานด้านธุรการ	8	9.41
พนักงานตำแหน่งอื่นๆ	3	3.53
<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีตำแหน่งในองค์กรเป็นผู้จัดการ ร้อยละ 7.8 รองมาคือพนักงานด้านบัญชี การเงิน และผู้อำนวยการ ร้อยละ 2.8

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30,000 บาท	14	16.47
30,001 -50,000 บาท	25	29.41
50,001-100,000 บาท	17	20.00
100,001-500,000 บาท	8	9.41
500,001-1,000,000บาท	13	15.29
1,000,001-10,000,000บาท	4	4.71
10,000,001-50,000,000 บาท	3	3.53
มากกว่า 50,000,000 บาท	1	1.18
<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนคือ 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 29.4 รองลงมาคือ 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 20.0 และ ต่ำกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 16.5

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามรายจ่ายค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	27	31.76
10,001 -50,000 บาท	36	42.35
50,001-100,000 บาท	16	18.82
100,001-500,000 บาท	4	4.71
500,001-1,000,000บาท	1	1.18
1,000,001-10,000,000บาท	1	1.18
มากกว่า 10,000,000 บาท	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่จ่ายค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนคือ 10,001-50,000 บาท ร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 31.8 และ 50,001-100,000 บาท ร้อยละ 18.8

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามช่วงเวลาที่คนมาติดต่อขอรับบริการ

ช่วงเวลาที่คนมาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่างเวลา 08.30-12.00 น.	51	60.0
ระหว่างเวลา 12.01-13.00 น.	10	11.8
ระหว่างเวลา 13.01-16.30 น.	24	28.2
ระหว่างเวลา 16.31-21.30 น.	0	0.0
ระหว่างเวลา 21.31-08.29 น.	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>85</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ชอบมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลา 08.30-12.00 น. ร้อยละ 60.0 รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. ร้อยละ 28.2 และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. ร้อยละ 11.8

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามเรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ

เรื่องที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขอชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน	41	48.2
ชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า	19	22.4
ขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่	30	35.3
ขอขยายเขตระบบไฟฟ้า	19	22.4
ชำระค่าต่อกลับมิเตอร์	3	3.5
ขอย้ายระบบไฟฟ้า	12	14.1
ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบไฟฟ้า	6	7.1
ขอบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า	5	5.9
ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	8	9.4
ขอลด/เพิ่มขนาดมิเตอร์	21	24.7
ขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์	85	100.0
ขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า	4	4.7
ขอตัดฝากมิเตอร์	4	4.7
ขอโอนเปลี่ยนชื่อ	19	22.4
ขอเช่าอุปกรณ์	7	8.2
ขอใช้สิทธิทหารผ่านศึก	3	3.5
ขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า	5	5.9
ขอรับบริการเรื่องอื่นๆ	4	4.7

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในเรื่องขอย้ายจุดติดตั้งมิเตอร์ ร้อยละ 100 รองลงมาคือขอชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือน ร้อยละ 48.2 และขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ร้อยละ 35.3

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามสถานที่ใช้ไฟฟ้า

สถานที่ใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ตำบลป่าแดด	4	4.7
ตำบลท่าศาลา	8	9.4
ตำบลหนองหอย	12	14.1
ตำบลหนองป่าครั่ง	7	8.2
ตำบลแม่เหียะ	12	14.1
ตำบลพระสิงห์	5	5.9
ตำบลศรีภูมิ	3	3.5
ตำบลช้างม่วย	6	7.1
ตำบลหายยา	12	14.1
ตำบลวัดเกต	7	8.2
สถานที่อื่นๆ	9	10.6
รวม	85	100.0

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการมีสถานที่ใช้ไฟฟ้าอยู่ที่ตำบลหนองหอยและตำบลหายยา ร้อยละ 14.1 รองลงมาคือตำบลท่าศาลา 9.4 และตำบลหนองป่าครั่งกับวัดเกต เท่ากัน ร้อยละ 8.2

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ 1) สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ 4) การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทการชื้อไฟฟ้าประเภท รายย่อย จำนวน 315 ราย และองค์กรหรือกิจการ 85 ราย

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาความคาดหวังและการได้รับจริงจากงานบริการ โดยรวบรวมแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน ด้วยการใช้ค่าเฉลี่ย ได้ผลแสดงในตารางที่ 4.19-4.31

### 2.1 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 การไฟฟ้าที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า	164 (52.1)	115 (36.5)	34 (10.8)	2 (0.6)	-	4.40 (มากที่สุด)	2

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.2 ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆแยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า	143 (45.4)	129 (41.0)	38 (12.1)	5 (1.6)	-	4.30 (มากที่สุด)	3
1.3 การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อยเหมาะสม และคล่องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน	173 (54.9)	102 (32.4)	38 (12.1)	2 (0.6)	-	4.42 (มากที่สุด)	1
1.4 เอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	153 (48.6)	107 (34.0)	52 (16.5)	3 (1.0)	-	4.30 (มากที่สุด)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.35 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35)

โดยความคาดหวังต่อสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.42) การไฟฟ้ามีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) เอกสารต่างรวมทั้งข้อมูลแนะนำการให้บริการมีความชัดเจนและความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆ แยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 พนักงานมีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	155 (49.2)	120 (38.1)	35 (11.1)	5 (1.6)	-	4.35 (มากที่สุด)	3
2.2 พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า	168 (53.3)	107 (34.0)	32 (10.2)	8 (2.5)	-	4.38 (มากที่สุด)	2

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.3 พนักงานให้บริการท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด	180 (57.1)	92 (29.2)	41 (13.0)	2 (0.6)	-	4.43 (มากที่สุด)	1
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ	169 (53.7)	97 (30.8)	48 (15.2)	1 (0.3)	-	4.38 (มากที่สุด)	2
2.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ	159 (50.5)	98 (31.1)	51 (16.2)	7 (2.2)	-	4.30 (มากที่สุด)	4
2.6 มีเก้าอี้ที่นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ	154 (48.9)	99 (31.4)	55 (17.5)	7 (2.2)	-	4.27 (มากที่สุด)	5
2.7 มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ	148 (47.0)	87 (27.6)	61 (19.4)	18 (5.7)	1 (0.3)	4.15 (มาก)	6
	ค่าเฉลี่ยรวม					4.32 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32)

โดยความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.43) พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้าและมี



ความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้ค่าเฉลี่ย (4.35) พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.30) มีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ(ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.21** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า

ความรวดเร็วในการตอบสนอง ต่อลูกค้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1. มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น	152 (48.3)	107 (34.0)	51 (16.2)	5 (1.6)	-	4.29 (มากที่สุด)	3
3.2 พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	168 (53.3)	106 (33.7)	36 (11.4)	5 (1.6)	-	4.39 (มากที่สุด)	2
3.3 พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	170 (54.0)	103 (32.7)	39 (12.4)	3 (1.0)	-	4.40 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.36 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36)

โดยความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.39) มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากบริการ

การรับประกัน/ความ มั่นใจที่ได้รับจาก บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการ ชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ ไฟฟ้า/ขอติดตั้ง มิเตอร์/ขอขยายเขต ระบบไฟฟ้าและ บริการต่างๆ	169 (53.7)	99 (31.4)	46 (14.6)	1 (0.3)	-	4.38 (มากที่สุด)	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ

การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.2 พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ	157 (49.8)	114 (36.2)	41 (13.0)	3 (1.0)	-	4.35 (มากที่สุด)	2
4.3 พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ มีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ	169 (53.7)	100 (31.7)	42 (13.3)	4 (1.3)	-	4.38 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.37 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37)

โดยความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการและพนักงานมีความรู้ความ สามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) การไฟฟ้ามีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากการรับบริการ

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากการรับบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1. ได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ	180 (57.1)	92 (29.2)	41 (13.0)	2 (0.6)	-	4.43 (มากที่สุด)	1
5.2 เวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า	165 (52.4)	107 (34.0)	41 (13.0)	2 (0.6)	-	4.38 (มากที่สุด)	2
5.3 การไฟฟ้ามีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น	138 (43.8)	120 (38.1)	49 (15.6)	8 (2.5)	-	4.23 (มากที่สุด)	5
5.4 กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วน จะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	155 (49.2)	111 (35.2)	43 (13.7)	6 (1.9)	-	4.32 (มากที่สุด)	4
5.5 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	163 (51.7)	100 (31.7)	47 (14.9)	5 (1.6)	-	4.34 (มากที่สุด)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.34 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34)

โดยความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) เวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.38) พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.34) กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.32) มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.23) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยรวมระดับความคาดหวังแต่ละด้านของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพงานบริการ 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	4.35	มากที่สุด	2
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	4.32	มากที่สุด	4
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ	4.36	มากที่สุด	1
การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	4.36	มากที่สุด	1
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ	4.34	มากที่สุด	3

จากตารางที่ 4.24 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการและการรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) รองลงมาคือสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) และการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## 2.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สิ่งสัมผัสได้จากบริการ

สิ่งที่สัมผัสได้จากบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1. การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า	60 (19.0)	147 (46.7)	84 (26.7)	21 (6.7)	3 (1.0)	3.76 (มาก)	3
1.2 ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆแก่ให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า	67 (21.3)	133 (42.2)	96 (30.5)	19 (6.0)	-	3.79 (มาก)	2
1.3 การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อยเหมาะสม และคล่องตัวกับหน้าที่ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน	64 (20.3)	143 (45.4)	89 (28.3)	16 (5.1)	3 (1.0)	3.79 (มาก)	2

ตารางที่ 4.25 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของ  
 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สิ่งสัมผัส  
 ได้จากการบริการ

สิ่งที่สัมผัสได้จากการ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.4 เอกสารและข้อมูล แนะนำการใช้ไฟฟ้า/ ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขต ระบบไฟฟ้าและบริการ ต่างๆมีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	75 (23.8)	154 (48.9)	73 (23.2)	13 (4.1)	-	3.92 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82 (มาก)	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับบริการไฟฟ้า  
 ส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82)

โดยความพึงพอใจที่ได้รับด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่เอกสาร  
 ต่างรวมทั้งข้อมูลแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.92) และความชัดเจนของป้ายหรือ  
 เครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆแยกให้ทราบการบริการและ การแต่งกายของพนักงานมีความเป็น  
 เอกลักษ์ณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.79) การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.76)  
 ตามลำดับ

Copyright © by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ

ความน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจที่ได้รับจากการ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อย ละ)	จำนวน (ร้อย ละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 พนักงานมีความ รับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้ง ไว้กับลูกค้า	81 (25.7)	155 (49.2)	58 (18.4)	21 (6.7)	-	3.94 (มาก)	2
2.2 พนักงานแสดงออก ถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัว ของลูกค้าและการนำ ข้อมูลนั้นมาใช้ในการ บริการลูกค้า	105 (33.3)	150 (47.6)	44 (14.0)	16 (5.1)	-	4.09 (มาก)	1
2.3 พนักงานให้บริการ ท่าน โดยไม่เกิดความ ผิดพลาด	73 (23.2)	161 (51.1)	63 (20.0)	17 (5.4)	1 (0.3)	3.91 (มาก)	3
2.4 เครื่องมือและ อุปกรณ์ ได้รับการ บำรุงรักษาให้พร้อมใน การให้บริการเสมอ	74 (23.5)	134 (42.5)	79 (25.1)	27 (8.6)	1 (0.3)	3.80 (มาก)	4

ตารางที่ 4.26 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน ความ น่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ

ความน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจที่ได้รับจากการ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.5 พนักงานมีจำนวน เพียงพอต่อการให้ บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่าง เร่งรีบ	53 (16.8)	127 (40.3)	88 (27.9)	42 (13.3)	5 (1.6)	3.57 (มาก)	7
2.6 มีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับ ปริมาณผู้มารับบริการ	62 (19.7)	135 (42.9)	84 (26.7)	34 (10.8)	-	3.71 (มาก)	6
2.7 มีเครื่องดื่มไว้บริการ ขณะนั่งรอ	68 (21.6)	133 (42.2)	76 (24.1)	35 (11.1)	3 (1.0)	3.72 (มาก)	5
ค่าเฉลี่ยรวม						3.82 (มาก)	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับจริงการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82 )

โดยความพึงพอใจจากการรับรู้จากบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการ บริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูล ส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) พนักงานมีความ รับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.94 ) การให้บริการโดยไม่เกิดความ ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 3.80) มี เครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.72 ) มีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.71) พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้า รายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า

ความรวดเร็วในการ ตอบสนองต่อลูกค้า	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1. มีระบบการ ให้บริการด้านชำระ ค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้าง ขยายเขตระบบไฟฟ้า และบริการต่างๆ ที่ สะดวกรวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น	87 (27.6)	154 (48.9)	66 (21.0)	8 (2.5)	-	4.02 (มาก)	2
3.2 พนักงานมีความ พร้อมในการให้ คำแนะนำปรึกษาแก่ ลูกค้า	104 (33.0)	143 (45.4)	57 (18.1)	10 (3.2)	1 (0.3)	4.08 (มาก)	1
3.3 พนักงานให้ บริการลูกค้าด้วย ความรวดเร็วได้ ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	66 (21.0)	155 (49.2)	78 (24.8)	16 (5.1)	-	3.86 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						3.98 (มาก)	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98)

โดยความพึงพอใจการรับรู้บริการจริงต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากได้แก่พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.02) พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ

การรับประกัน/ความ มั่นใจที่ได้รับจากการ บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ในการ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการ ชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ ไฟฟ้า/ขอติดตั้ง มิเตอร์/ขอขยายเขต ระบบไฟฟ้าและบริการ ต่างๆ	84 (26.7)	162 (51.4)	56 (17.8)	12 (3.8)	1 (0.3)	4.00 (มาก)	4

ตาราง 4.28 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ

ความน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจที่ได้รับจาก การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.2 พนักงาน ให้บริการด้วยความ เท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการ ให้บริการ	107 (34.0)	148 (47.0)	42 (13.3)	18 (5.7)	-	4.09 (มาก)	2
4.3 พนักงาน ให้บริการด้วยความ เป็นมิตร สุภาพมี มารยาทเคารพและ ให้เกียรติเมื่อมารับ บริการ	119 (37.8)	136 (43.2)	39 (12.4)	21 (6.7)	-	4.12 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.07 (มาก)	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.07)

โดยความพึงพอใจจากระดับการรับรู้ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.12) พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) การไฟฟ้ามีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า/

ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.02) และพนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและระดับบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายบุคคล

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1. ท่านได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ	72 (22.9)	162 (51.4)	69 (21.9)	12 (3.8)	-	3.93 (มาก)	4
5.2 เวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า	75 (23.8)	148 (47.0)	76 (24.1)	15 (4.8)	1 (0.3)	3.89 (มาก)	5
5.3 การไฟฟ้ามีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น	80 (25.4)	145 (46.0)	80 (25.4)	10 (3.2)	-	3.94 (มาก)	3

ตารางที่ 4.29 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและระดับบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

การดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าเป็นรายบุคคล	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปล ผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.4 กรณี มี เรื่อง ร้องเรียนหรือเรื่อง ค่วนจะได้รับการ ช่วยเหลือ จาก พนักงานเป็นอย่างดี	97 (30.8)	139 (44.1)	64 (20.3)	14 (4.4)	1 (0.3)	4.00 (มาก)	2
5.5 พนักงาน สามารถเข้าใจความ ต้องการเฉพาะของ ลูกค้าได้อย่างชัดเจน	104 (33.0)	136 (43.2)	57 (18.1)	17 (5.4)	1 (0.3)	4.03 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						3.96 (มาก)	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจจากการรับรู้การบริการที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96)

โดยความพึงพอใจการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน.(ค่าเฉลี่ย 4.02) กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องค่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.94) ท่านได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.93) เวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับการรับรู้บริการจริงที่ได้รับในแต่ละด้านของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพงานบริการ 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
สิ่งที่สัมผัสได้จากบริการ	3.81	พึงพอใจมาก	5
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	3.82	พึงพอใจมาก	4
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ	3.98	พึงพอใจมาก	2
การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	4.06	พึงพอใจมาก	1
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ	3.96	พึงพอใจมาก	3

จากตารางที่ 4.30 ระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ อยู่ในระดับมาที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.06) รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.82) และสิ่งที่สัมผัสได้จากบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้จริงในแต่ละด้านของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพบริการ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	4.35	มากที่สุด	3.82	มาก
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	4.32	มากที่สุด	3.82	มาก
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ	4.36	มากที่สุด	3.98	มาก
การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	4.36	มากที่สุด	4.06	มาก
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ	4.34	มากที่สุด	3.96	มาก

จากตารางที่ 4.31 ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจการรับรู้บริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

โดยความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกๆด้าน ในขณะที่ระดับความพึงพอใจบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการเท่ากับความเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) ขณะที่ระดับบริการจริงที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุดสองด้าน (ค่าเฉลี่ย 4.06 และ 4.98) ระดับความคาดหวังด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) ส่วนระดับการรับรู้จริงที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) ระดับความคาดหวังการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.34) ขณะที่ระดับบริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96) และระดับความคาดหวังด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.32) ขณะที่ระดับการบริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) และ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ 1) สิ่งที่สัมผัสได้จากบริการ 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ 4) การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการสำหรับ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการ จำนวน 85 ราย

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาความคาดหวังและการได้รับจริงจากงานบริการ โดยรวบรวมแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน ด้วยการใช้ค่าเฉลี่ย ได้ผลแสดงในตารางที่ 4.32-4.44

### 2.3 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.32 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สิ่งที่สัมผัสได้จากบริการ

สิ่งที่สัมผัสได้จากบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1 การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า	48 (56.5)	35 (41.2)	2 (2.4)	-	-	4.54 (มากที่สุด)	1
1.2 ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆแก่ให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า	43 (50.6)	34 (40.0)	7 (8.2)	1 (1.2)	-	4.40 (มากที่สุด)	4

ตารางที่ 4.32 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.3 การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อยเหมาะสม และคล่องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน	42 (49.4)	39 (45.9)	4 (4.7)	-	-	4.45 (มากที่สุด)	2
1.4 เอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบ ไฟฟ้าและบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	43 (50.6)	37 (43.5)	4 (4.7)	1 (1.2)	-	4.44 (มากที่สุด)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.46 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.46)

โดยความคาดหวังต่อสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.45) เอกสารต่างรวมทั้งข้อมูลแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.44) และความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆแยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ

ความน่าเชื่อถือและ ไว้วางใจที่ได้รับจากการ บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 พนักงาน มีความ รับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้ง ไว้ กับลูกค้า	42 (49.4)	39 (45.9)	4 (4.7)	-	-	4.45 (มากที่สุด)	4
2.2 พนักงานแสดงออกถึง ความซื่อสัตย์ สุจริต โดย รักษาข้อมูลส่วนตัวของ ลูกค้าและการนำข้อมูลนั้น มาใช้ในการบริการลูกค้า	50 (58.8)	28 (32.9)	7 (8.2)	-	-	4.51 (มากที่สุด)	2
2.3 พนักงานให้บริการท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	50 (58.8)	29 (34.1)	6 (7.1)	-	-	4.52 (มากที่สุด)	1
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้รับการบำรุงรักษาให้ พร้อมในการให้บริการ เสมอ	47 (55.3)	31 (36.5)	7 (8.2)	-	-	4.47 (มากที่สุด)	3
2.5 พนักงานมีจำนวน เพียงพอต่อการให้ บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่าง เร่งรีบ	40 (47.1)	35 (41.2)	8 (9.4)	2 (2.4)	-	4.33 (มากที่สุด)	5

ตารางที่ 4.33 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.6 มีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ	37 (43.5)	39 (45.9)	9 (10.6)	-	-	4.33 (มากที่สุด)	5
2.7 มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ	31 (36.5)	41 (48.2)	12 (14.1)	1 (1.2)	-	4.20 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						4.40 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40)

โดยความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ การให้บริการโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.52) พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.51) มีความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.47) พนักงานมีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและมีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ

ความรวดเร็วในการ ตอบสนองต่อลูกค้า ของผู้ให้บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1. มีระบบการ ให้บริการด้านชำระค่า ไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้าง ขยายเขตระบบไฟฟ้า และบริการต่างๆ ที่ สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น	46 (54.1)	34 (40.0)	5 (5.9)	-	-	4.48 (มากที่สุด)	2
3.2 พนักงานมีความ พร้อม ในการ ให้ คำแนะนำปรึกษาแก่ ลูกค้า	43 (50.6)	34 (40.0)	8 (9.4)	-	-	4.41 (มากที่สุด)	3
3.3 พนักงานให้บริการ ลูกค้าด้วยความรวดเร็ว ได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	49 (57.6)	32 (37.6)	4 (4.7)	-	-	4.53 (มากที่สุด)	1
	ค่าเฉลี่ยรวม					4.47 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47)

โดยความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.48) พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.41) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.35 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ

การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1. พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ	44 (51.8)	33 (38.8)	7 (8.2)	1 (1.2)	-	4.40 (มากที่สุด)	2
4.2 พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ	39 (45.9)	36 (42.4)	10 (11.8)	-	-	4.34 (มากที่สุด)	3

ตารางที่ 4.35 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ

การรับประกัน/ความ มั่นใจที่ได้รับจากการ บริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.3 พนักงานให้บริการ ด้วยความเป็นมิตร สุภาพ มีมารยาทเคารพ และให้ เกียรติเมื่อมารับบริการ	51 (60.0)	29 (34.1)	5 (5.9)	-	-	4.54 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.43 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43)

โดยความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.54) การไฟฟ้ามีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ และพนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.40) พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.36 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคลจากการรับบริการ

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคลจากการรับบริการ	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1. ท่านได้รับการบริการที่ดี สม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการ มารับบริการ	41 (48.2)	34 (40.0)	9 (10.6)	1 (1.2)	-	4.35 (มากที่สุด)	2
5.2 เวลาที่การไฟฟ้าเปิด ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม และสะดวกสำหรับลูกค้า	43 (50.6)	33 (38.8)	9 (10.6)	-	-	4.40 (มากที่สุด)	1
5.3 การไฟฟ้ามีการตั้งกล่องรับ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการและนำไป ปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น	31 (36.5)	42 (49.4)	10 (11.8)	2 (2.4)	-	4.20 (มาก)	4
5.4 กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือ เรื่องด่วน จะได้รับการ ช่วยเหลือจากพนักงานเป็น อย่างดี	41 (48.2)	38 (44.7)	5 (5.9)	1 (1.2)	-	4.40 (มากที่สุด)	1
5.5 พนักงานสามารถเข้าใจ ความต้องการเฉพาะของ ลูกค้าได้อย่างชัดเจน	37 (43.5)	36 (42.4)	12 (14.1)	-	-	4.29 (มากที่สุด)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.33 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคาดหวังต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33)

โดยความคาดหวังต่อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดีและเวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.40) ได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.35) พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.29) มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการและนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	4.46	มากที่สุด	2
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	4.40	มากที่สุด	4
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ	4.47	มากที่สุด	1
การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	4.42	มากที่สุด	3
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ	4.33	มากที่สุด	5

จากตารางที่ 4.37 ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมาคือสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.33) ตามลำดับ

2.4 ข้อมูลการความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.38 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.1. การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า	28 (32.9)	44 (51.8)	12 (14.1)	1 (1.2)	-	4.16 (มาก)	2
1.2 ความชัดเจนของบ้านหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆ แยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า	30 (35.3)	40 (47.1)	13 (15.3)	2 (2.4)	-	4.15 (มาก)	3
1.3 การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน คู่มือหรือเหมาะสม และคล้องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน	30 (35.3)	37 (43.5)	15 (17.6)	2 (2.4)	1 (1.2)	4.09 (มาก)	4

ตารางที่ 4.38 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1.4 เอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	30 (35.3)	45 (52.9)	8 (9.4)	2 (2.4)	-	4.21 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.16 (มาก)	

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้การบริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16)

โดยมีความพึงพอใจจากการรับรู้จากบริการที่ได้รับด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่เอกสารต่างรวมทั้งข้อมูลแนะนำการให้บริการมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.21) การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆแยกให้ทราบการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และการแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.1 พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	22 (25.9)	52 (61.2)	9 (10.6)	2 (2.4)	-	4.11 (มาก)	4
2.2 พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า	35 (41.2)	43 (50.6)	7 (8.2)	-	-	4.33 (มากที่สุด)	1
2.3 พนักงานให้บริการท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	29 (34.1)	47 (55.3)	9 (10.6)	-	-	4.24 (มากที่สุด)	2
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ	29 (34.1)	43 (50.6)	11 (12.9)	2 (2.4)	-	4.16 (มาก)	3
2.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ	21 (24.7)	43 (50.6)	14 (16.5)	5 (5.9)	2 (2.4)	3.89 (มาก)	7

ตารางที่ 4.39 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ

ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
2.6 มีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ	22 (25.9)	46 (54.1)	12 (14.1)	5 (5.9)	-	4.00 (มาก)	5
2.7 มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ	23 (27.1)	38 (44.7)	19 (22.4)	3 (3.5)	2 (2.4)	3.91 (มาก)	6
ค่าเฉลี่ยรวม						4.09 (มาก)	

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจจากรับรู้การบริการที่ได้รับบริการไฟฟ้าจากไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09)

โดยมีความพึงพอใจจากการรับรู้จากบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.33) การให้บริการโดยไม่เกิดความผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.24)

การรับรู้จากการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากได้แก่ มีความพร้อมเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษา (ค่าเฉลี่ย 4.16) พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.11) มีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ (ค่าเฉลี่ย 3.91) พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.89) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ

ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
3.1. มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น	32 (37.6)	43 (50.6)	8 (9.4)	1 (1.2)	1 (1.2)	4.22 (มากที่สุด)	2
3.3 พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	28 (32.9)	46 (54.1)	9 (10.6)	1 (1.2)	1 (1.2)	4.16 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.22 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจจากรับรู้การบริการที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าได้รับการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

โดยมีความพึงพอใจจากการรับรู้จากบริการที่ได้รับจริงด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.27) มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.22) พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ

การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
4.1. พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ	36 (42.4)	41 (48.2)	8 (9.4)	-	-	4.33 (มากที่สุด)	3
4.2 พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ	37 (43.5)	42 (49.4)	6 (7.1)	-	-	4.36 (มากที่สุด)	2
4.3 พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาท เคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ	46 (54.1)	36 (42.4)	3 (3.5)	-	-	4.51 (มากที่สุด)	1
ค่าเฉลี่ยรวม						4.4 (มากที่สุด)	

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจจากรับรู้การบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านการรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.4)

โดยมีความพึงพอใจจากระดับการรับรู้ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาท เคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.51) พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.36) พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.33) และการ



ไฟฟ้ามีระบบการป้องกันความปลอดภัยของการให้บริการขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากการรับบริการ

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.1. ท่านได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ	30 (35.3)	46 (54.1)	9 (10.6)	-	-	4.25 (มากที่สุด)	1
5.2 เวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า	29 (34.1)	41 (48.2)	14 (16.5)	1 (1.2)	-	4.15 (มาก)	3
5.3 การไฟฟ้ามีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น	29 (34.1)	42 (49.4)	12 (14.1)	2 (2.4)	-	4.15 (มาก)	3
5.4 กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	31 (36.5)	42 (49.4)	10 (11.8)	1 (1.2)	1 (1.2)	4.19 (มาก)	2

ตารางที่ 4.42 (ต่อ) แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากการรับบริการ

การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลจากการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ลำดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
5.5 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	28 (32.9)	44 (51.8)	12 (14.1)	1 (1.2)	-	4.15 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม						4.18 (มาก)	

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจจากการรับรู้การบริการที่ได้รับจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลที่ได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18)

โดยมีความพึงพอใจจากการรับรู้ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.25) กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.19) พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และมีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น พร้อมกับเวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้าทั้ง 3 ด้านเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับการรับรู้บริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพบริการ 5 ด้าน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	4.16	พึงพอใจมาก	4
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	4.09	พึงพอใจมาก	5
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ	4.22	พึงพอใจมากที่สุด	2
การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	4.37	พึงพอใจมากที่สุด	1
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ	4.18	พึงพอใจมาก	3

จากตารางที่ 4.43 ระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่สามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ และความเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37 และ 4.22 ตามลำดับ) รองลงมาคืออยู่ในระดับมากได้แก่การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.18) สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.16) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.09) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพบริการ 5 ด้าน	ระดับความคาดหวัง		ระดับความพึงพอใจ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	4.46	มากที่สุด	4.16	มาก
ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ	4.40	มากที่สุด	4.09	มาก
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ	4.47	มากที่สุด	4.22	มากที่สุด
การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ	4.42	มากที่สุด	4.37	มากที่สุด
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ	4.33	มากที่สุด	4.18	มาก

จากตารางที่ 4.44 ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกๆด้าน ในขณะที่ระดับความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้านและระดับมาก 3 ด้าน ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้ดังต่อไปนี้ คือ ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ ความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.47) ซึ่งระดับความพึงพอใจจากการบริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.22) ระดับความคาดหวังด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ส่วนระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ระดับความคาดหวังด้านการรับประกัน/ความมั่นใจที่จะได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.42) ซึ่งระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับ อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 4.37) ระดับความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่จะได้รับจากการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด(ค่าเฉลี่ย 4.40) ขณะที่ระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) และระดับความคาดหวังการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.33) ขณะที่ระดับความพึงพอใจจากบริการจริงที่ได้รับอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจจากการที่ได้รับจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยใช้ Rating Scale ต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ใน 5 ด้านคือ 1) สิ่งสัมผัสได้จากบริการ 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจที่ได้รับจากการบริการ 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าของผู้ให้บริการ 4) การรับประกัน/ความมั่นใจที่ได้รับจากการบริการ 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลของผู้ให้บริการ แยกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจจากการได้รับจริงจากงานบริการ โดยรวบรวมแต่ละด้านทั้ง 5 ด้าน ได้ผลแสดงในตารางที่ 4.45-4.50

3.1 ข้อมูลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการได้รับบริการจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

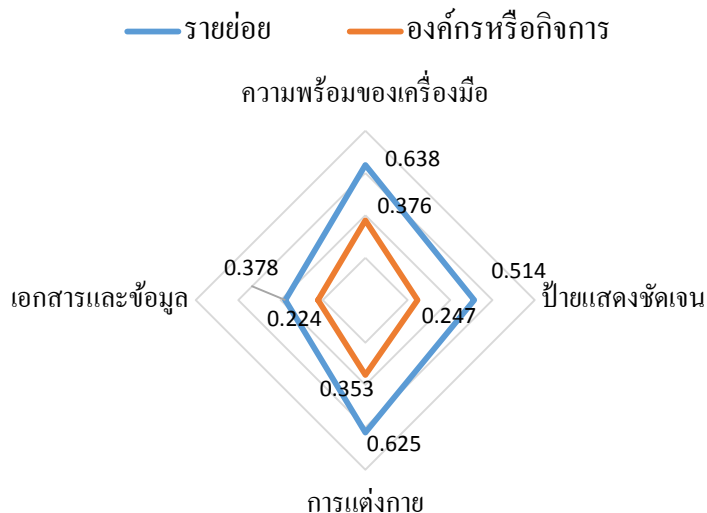


ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.45 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟ ด้าน สิ่งสัมผัสได้จากการบริการ

คุณภาพบริการ	รายย่อย(315)			องค์กรหรือกิจการ(85)		
	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง (แปลผล)	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง (แปลผล)
1.1.การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า	4.40 (มากที่สุด)	3.76 (มาก)	.638	4.54 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	.376
1.2. ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆแยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า	4.30 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)	.514	4.40 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	.247
1.3. การแต่งกายของพนักงาน มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อยเหมาะสม และคล่องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน	4.42 (มากที่สุด)	3.79 (มาก)	.625	4.45 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	.353
1.4. เอกสารและข้อมูลแนะนำการใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.30 (มากที่สุด)	3.92 (มาก)	.378	4.44 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	.224
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)	.539	4.46 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	0.30

แผนภูมิแสดงผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟ  
ประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการด้าน  
สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ



ภาพที่ 4.1 ภาพแผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

จากตารางที่ 4.45 พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการมีความแตกต่างทุกปัจจัยย่อย สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 0.638) รองมาคือการแต่งการที่เป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 0.625) และความชัดเจนของป้ายแยกให้ทราบการบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.514) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างมากที่สุดคือ การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 0.376) รองมาคือการแต่งการที่เป็นเอกลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 0.353) และความชัดเจนของป้ายแยกให้ทราบการบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.247) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟ ด้าน ความเชื่อถือและไว้วางใจ

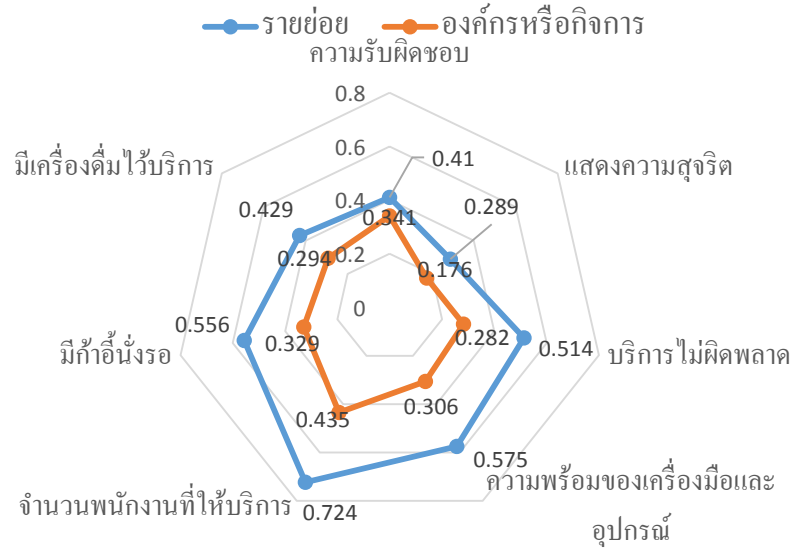
คุณภาพบริการ	รายย่อย			องค์กรหรือกิจการ		
	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง
2.1 พนักงานมีความรับผิดชอบ งานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรง ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	4.35 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)	.410	4.45 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	.341
2.2 พนักงานแสดงออกถึง ความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษา ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและ การนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการ บริการลูกค้า	4.38 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	.289	4.51 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	.176
2.3 พนักงานให้บริการท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	4.43 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)	.514	4.52 (มากที่สุด)	4.24 (มากที่สุด)	.282
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อม ในการให้บริการเสมอ	4.38 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)	.575	4.47 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	.306
2.5 พนักงานมีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ	4.30 (มากที่สุด)	3.57 (มาก)	.724	4.33 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)	.435
2.6 มีเก้าอี้ที่นั่งเพียงพอกับ ปริมาณผู้มารับบริการ	4.27 (มากที่สุด)	3.71 (มาก)	.556	4.33 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	.329
2.7 มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะ นั่งรอ	4.15 (มากที่สุด)	3.72 (มาก)	.429	4.20 (มากที่สุด)	3.91 (มาก)	.294
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)	.499	4.40 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	0.31



แผนภูมิแสดงผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้ไฟ

ประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการด้าน

ความเชื่อถือและไว้วางใจ



ภาพที่ 4.2 ภาพแผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟ ประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ

จากตารางที่ 4.46 พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจจากการบริการมีความแตกต่างทุกปัจจัยย่อย สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ (ค่าเฉลี่ย 0.724) รองลงมาคือการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ (ค่าเฉลี่ย 0.575) และมีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.556) ตามลำดับ

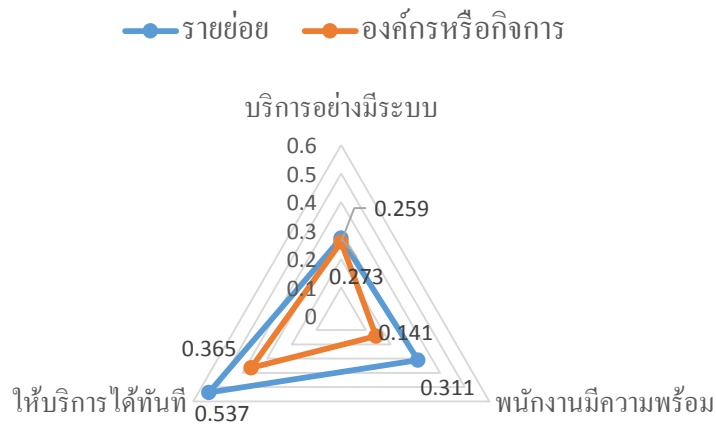
ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างมากที่สุดคือ พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ (ค่าเฉลี่ย 0.435) รองมาคือพนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้ง ไว้กับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.341) และมีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.329) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟ ด้าน ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า

คุณภาพบริการ	รายย่อย			องค์กรหรือกิจการ		
	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง
3.1. มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น	4.29 (มากที่สุด)	4.02 (มาก)	.273	4.48 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	.259
3.2 พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	4.39 (มากที่สุด)	4.08 (มาก)	.311	4.41 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)	.141
3.3 พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	4.40 (มากที่สุด)	3.86 (มาก)	.537	4.53 (มากที่สุด)	4.16 (มาก)	.365
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	.373	4.47 (มากที่สุด)	4.22 (มาก)	0.26

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้ใช้ไฟ  
 รายย่อยกับองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการด้าน  
 ความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า



ภาพที่ 4.3 ภาพแผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า

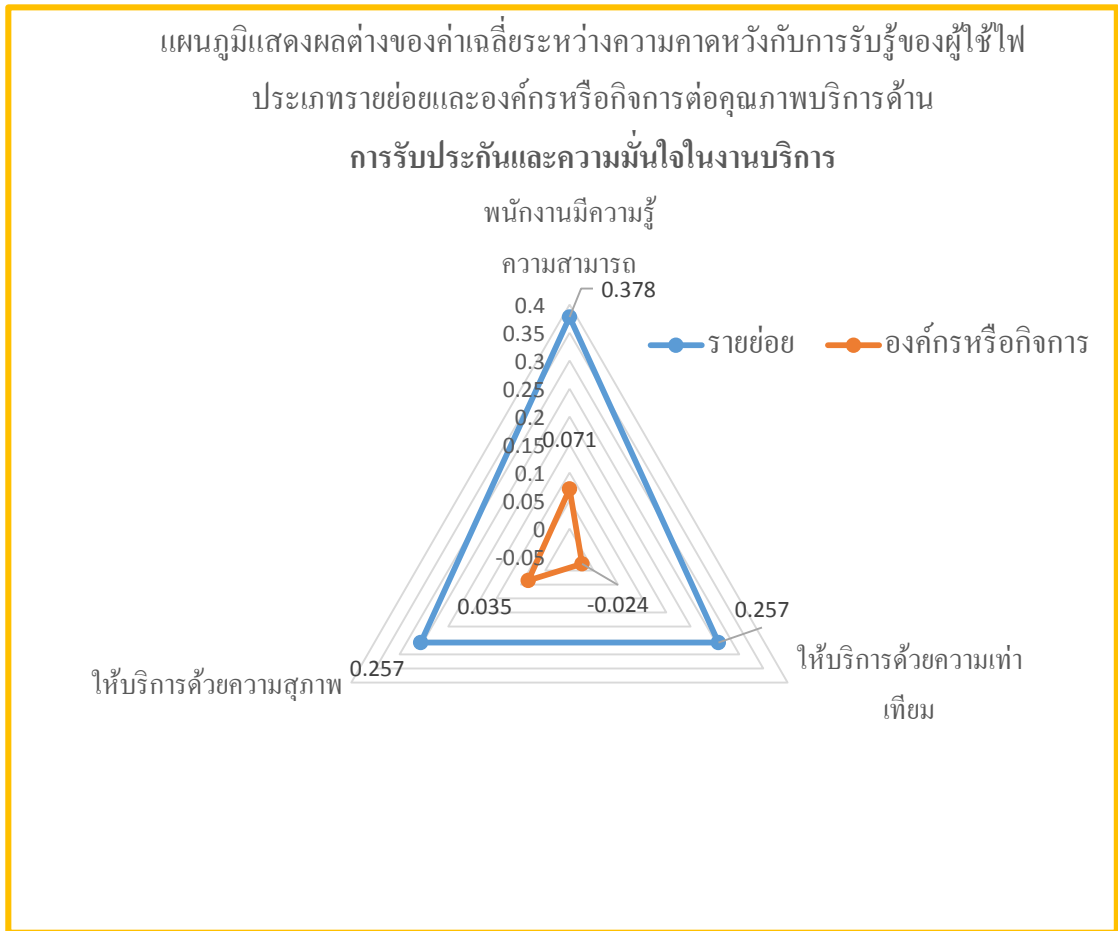
จากตารางที่ 4.47 พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความคาดหวังจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้ามีความแตกต่างทุกปัจจัยย่อย สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 0.537) รองลงมาคือพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.311) และมีระบบการให้บริการต่างๆที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 0.273) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างมากที่สุดคือพนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ (ค่าเฉลี่ย 0.365) รองลงมาคือมีระบบการให้บริการต่างๆที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 0.259) และพนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.141) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟ ด้านการรับประกันความมั่นใจในงานบริการ

คุณภาพบริการ	รายย่อย			องค์กรหรือกิจการ		
	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง
4.1. พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ	4.38 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	.378	4.40 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	.071
4.2 พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ	4.35 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	.257	4.34 (มากที่สุด)	4.36 (มากที่สุด)	-.024
4.3 พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ	4.38 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	.257	4.54 (มากที่สุด)	4.51 (มากที่สุด)	.035
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	.300	4.43 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)	0.05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



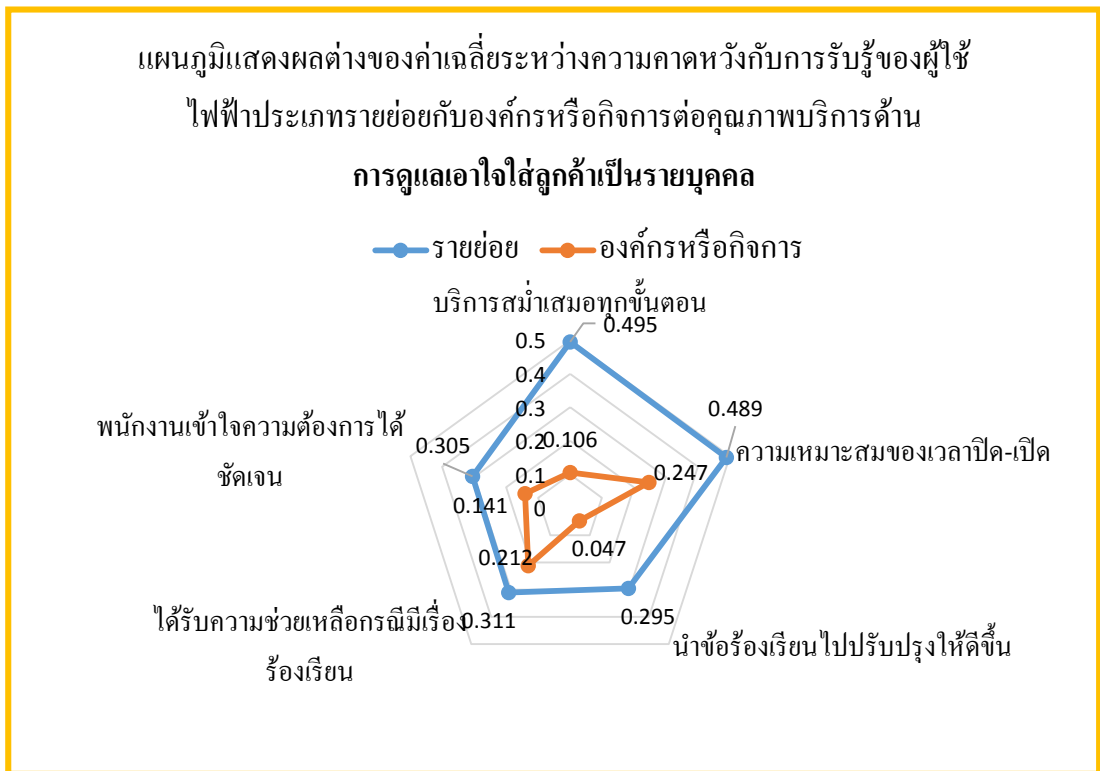
ภาพที่ 4.4 ภาพแผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านการรับประกันและความมั่นใจในงานบริการ

จากตารางที่ 4.48 พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านการรับประกันความมั่นใจในงานบริการมีความแตกต่างทุกปัจจัยย่อย สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 0.378) รองลงมาคือพนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมและให้บริการด้วยความสุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติมีความต่างเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 0.257) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างมากที่สุดคือ พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 0.071) รองลงมาคือพนักงานให้บริการด้วยความสุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติ (ค่าเฉลี่ย 0.035) และพนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย -0.024) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล

คุณภาพบริการ	รายย่อย			องค์กรหรือกิจการ		
	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง
5.1. ท่านได้รับการบริการที่ดี สม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการ มารับบริการ	4.43 (มากที่สุด)	3.93 (มาก)	.495	4.35 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)	.106
5.2 เวลาที่การไฟฟ้าเปิด ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสม และสะดวกสำหรับลูกค้า	4.38 (มากที่สุด)	3.89 (มาก)	.489	4.40 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	.247
5.3 การไฟฟ้ามีการตั้งกล่องรับ ข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจาก ผู้ใช้บริการและนำไปปรับปรุง การบริการที่ดีขึ้น	4.23 (มากที่สุด)	3.94 (มาก)	.295	4.20	4.15 (มาก)	.047
5.4 กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือ เรื่องด่วน จะได้รับการ ช่วยเหลือจากพนักงานเป็น อย่างดี	4.32 (มากที่สุด)	4.01 (มาก)	.311	4.40 (มากที่สุด)	4.19 (มาก)	.212
5.5 พนักงานสามารถเข้าใจ ความต้องการเฉพาะของ ลูกค้าได้อย่างชัดเจน	4.34 (มากที่สุด)	4.03 (มาก)	.305	4.29 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	.141
ค่าเฉลี่ยรวม	4.34 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)	.379	4.37 (มากที่สุด)	4.18 (มาก)	0.10



ภาพที่ 4.5 ภาพแผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

จากตารางที่ 4.49 พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านการรับประกันความมั่นใจในงานบริการมีความแตกต่างทุกปัจจัยย่อย สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ ได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.495) รองลงมาเวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.489) และเมื่อมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 0.311) ตามลำดับ

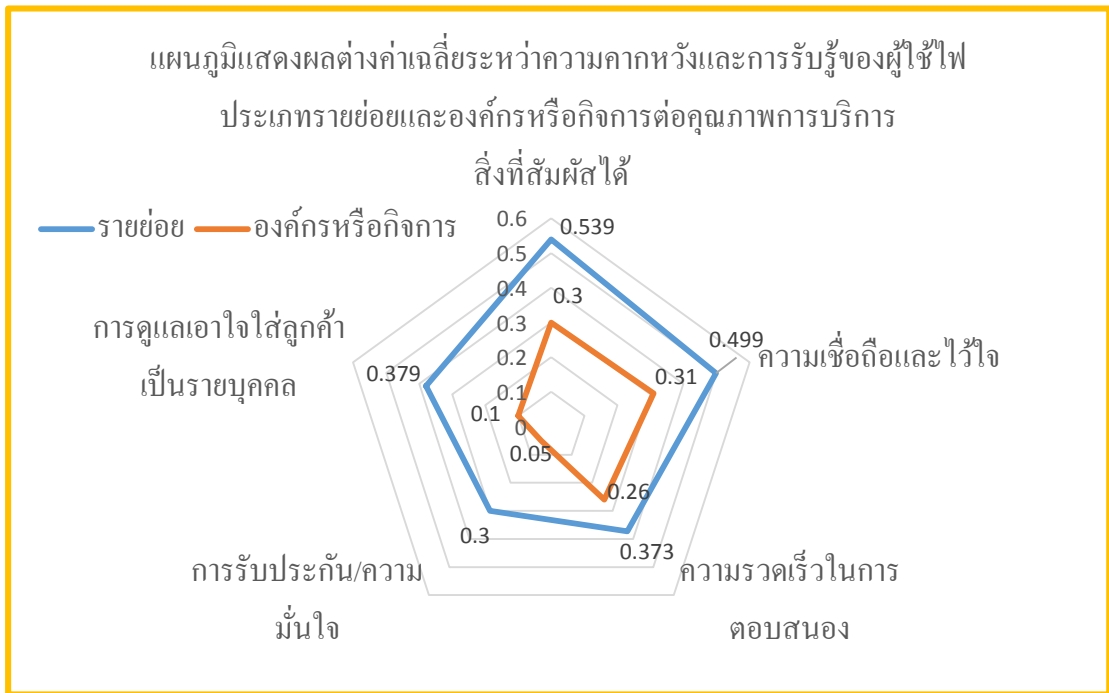
ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างมากที่สุดคือเวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.247) รองลงมาคือเมื่อมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 0.212) และพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 0.141) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าแยกตามประเภทการใช้ไฟ ต่อคุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการ	รายย่อย			องค์กรหรือกิจการ		
	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง	ความคาดหวัง (แปลผล)	ความพึงพอใจ (แปลผล)	ผลต่าง
สิ่งที่สัมผัสได้จากบริการ	4.35 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)	.539	4.46 (มากที่สุด)	4.15 (มาก)	0.30
ความเชื่อถือและไว้วางใจ	4.32 (มากที่สุด)	3.82 (มาก)	.499	4.40 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	0.31
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	4.36 (มากที่สุด)	3.98 (มาก)	.373	4.47 (มากที่สุด)	4.22 (มากที่สุด)	0.26
การรับประกันและความมั่นใจ	4.37 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	.300	4.43 (มากที่สุด)	4.40 (มากที่สุด)	0.05
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.34 (มากที่สุด)	3.96 (มาก)	.379	4.37 (มากที่สุด)	4.18	0.10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved





ภาพที่ 4.6 ภาพแผนภูมิแสดงผลต่างค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ต่อคุณภาพการบริการ

จากตารางที่ 4.50 พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการความแตกต่างทุกด้าน สำหรับผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความแตกต่างมากที่สุดคือ สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.539) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 0.499) ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 0.379) ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.737) และด้านการรับประกันและความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 0.300) ตามลำดับ

ส่วนผู้ใช้ไฟประเภทองค์กรหรือกิจการ ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างมากที่สุด ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ (ค่าเฉลี่ย 0.31) สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ (ค่าเฉลี่ย 0.30) ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 0.26) ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (ค่าเฉลี่ย 0.10) และด้านการรับประกันและความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 0.050) ตามลำดับ

3.2 ข้อมูลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ดังแสดงได้ด้วยตารางที่ 4.51-4.62

ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

ความคาดหวัง ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n =64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
1.1.การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า	4.57	4.5	4.5	4.4	4.41	4.41
1.2. ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆ แยกให้ทราบการบริการในกรไฟฟ้า	4.45	4.4	4.29	4.33	4.21	4.33
1.3. การแต่งกายของพนักงาน มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อยเหมาะสม และคล้องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน	4.41	4.6	4.46	4.45	4.41	4.34

ตารางที่ 4.51 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

ความคาดหวัง ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n =64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
1.4. เอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.43	4.5	4.42	4.33	4.27	4.26
ค่าเฉลี่ยรวม	4.46	4.5	4.14	4.38	4.32	4.33

จากตารางที่ 4.51 การวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้จำแนกตามช่วงเวลา พบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.5) รองลงมาคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.46) และช่วงเวลา 13.01-16.30 น.(ค่าเฉลี่ย 4.14) ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01-16.30 น.(ค่าเฉลี่ย 4.33) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ

ความคาดหวัง ด้านความ เชื่อถือและไว้วางใจ	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30- 12.00 น. n=166	12.01- 13.00 น. n =64	13.01- 16.30 น. n=85	08.30- 12.00 น. n=51	12.01- 13.00 น. n=10	13.01- 16.30 น. n=24
2.1 พนักงานมีความรับผิดชอบ งานต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรง ตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า	4.53	4.3	4.33	4.37	4.38	4.27
2.2 พนักงานแสดงออกถึง ความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษา ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและ การนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการ บริการลูกค้า	4.59	4.5	4.33	4.41	4.41	4.3
2.3 พนักงานให้บริการท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	4.47	4.4	4.67	4.51	4.45	4.28
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อม ในการให้บริการเสมอ	4.47	4.3	4.54	4.42	4.38	4.29
2.5 พนักงานมีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ ทำ ให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ	4.39	4.4	4.17	4.34	4.24	4.27
2.6 มีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับ ปริมาณผู้มารับบริการ	4.39	4.2	4.25	4.34	4.18	4.21
2.7 มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะ นั่งรอ	4.27	4	4.13	4.22	4.09	4.1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.44	4.43	4.34	4.37	4.3	4.25

จากตารางที่ 4.52 การวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.44) รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.43) และช่วงเวลา 13.01-16.30 น. ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.30) และช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า

ความคาดหวัง ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n=64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
3.1. มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น	4.51	4.4	4.46	4.33	4.23	4.26
3.2 พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	4.45	4.1	4.46	4.44	4.32	4.37
3.3 พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	4.53	4.6	4.5	4.48	4.26	4.37
ค่าเฉลี่ยรวม	4.5	4.37	4.47	4.41	4.27	4.33

จากตารางที่ 4.53 การวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.5 และ 4.41) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 (ค่าเฉลี่ย 4.47 และ 4.33) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.37 และ 4.27) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความมั่นใจและการรับประกัน

ความคาดหวัง ด้านความ มั่นใจและการรับประกัน	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30- 12.00 น. n=166	12.01- 13.00 น. n =64	13.01- 16.30 น. n=85	08.30- 12.00 น. n=51	12.01- 13.00 น. n=10	13.01- 16.30 น. n=24
4.1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่า ไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอ ติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขต ระบบไฟฟ้าและบริการ ต่างๆ	4.43	4.4	4.33	4.41	4.36	4.33
4.2 พนักงานให้บริการด้วย ความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ	4.35	4.1	4.42	4.37	4.29	4.37
4.3 พนักงานให้บริการด้วย ความเป็นมิตร สุภาพมี มารยาทเคารพและให้ เกียรติเมื่อมารับบริการ	4.53	4.6	4.54	4.41	4.39	4.33
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38	4.37	4.375	4.14	3.9	4.05

จากตารางที่ 4.54 การวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจและการรับประกัน จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.38) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.375) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.05) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล

ความคาดหวัง ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n=64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
5.1. ท่านได้รับการบริการที่ดี สม่ำเสมอ ตลอด ทุกขั้นตอนการมารับบริการ	4.39	4.2	4.33	4.47	4.39	4.39
5.2 เวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า	4.39	4.3	4.46	4.43	4.3	4.35
5.3 การไฟฟ้ามีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการ และนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น	4.29	4.1	4.04	4.29	4.18	4.16
5.4 กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	4.39	4.5	4.38	4.35	4.33	4.27

ตารางที่ 4.55 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการแยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล

ความคาดหวัง ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n =64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
5.5 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	4.24	4.2	4.46	4.41	4.2	4.34
ค่าเฉลี่ยรวม	4.34	4.26	4.33	4.39	4.28	4.30

จากตารางที่ 4.55 การวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจและการรับประกัน จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น.(ค่าเฉลี่ย 4.33) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.26) ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.39) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.30) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.28) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความมั่นใจและการรับประกัน

คุณภาพบริการ	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n =64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	4.46 (มากที่สุด)	4.5 (มากที่สุด)	4.14 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.32 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
ความเชื่อถือและไว้วางใจ	4.44 (มากที่สุด)	4.43 (มากที่สุด)	4.34 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.30 (มากที่สุด)	4.25 (มากที่สุด)
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	4.5 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.47 (มากที่สุด)	4.41 (มากที่สุด)	4.27 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)
การรับประกันและความมั่นใจ	4.38 (มากที่สุด)	4.37 (มากที่สุด)	4.375 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	3.90 (มาก)	4.05 (มาก)
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.34 (มากที่สุด)	4.26 (มากที่สุด)	4.33 (มากที่สุด)	4.3902 (มากที่สุด)	4.2818 (มากที่สุด)	4.3024 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 4.56 การวิเคราะห์ห้ระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ทั้งประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังระดับมากที่สุดทุกช่วงเวลา สำหรับองค์กรหรือกิจการมีระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังมากที่สุดต่อคุณภาพการบริการ 4 ด้านทุกช่วงเวลา ยกเว้นด้านการรับประกันและความมั่นใจ มีความคาดหวังในระดับมากเท่านั้นในทุกช่วงเวลา

3.3 ข้อมูลการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ แยกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

ความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริง ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n =64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
1.1.การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า	4.1	4.3	4.25	3.72	3.77	3.83
1.2. ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆแยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า	4.18	4.3	4.04	3.81	3.68	3.82
1.3. การแต่งกายของพนักงาน มีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อยเหมาะสม และคล่องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน	3.96	4.5	4.21	3.73	3.89	3.82

ตารางที่ 4.57 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย และองค์กรหรือกิจการ แยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

ความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริง ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n =64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
1.4. เอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.22	4.2	4.21	3.95	3.83	3.94
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11	4.325	4.17	3.80	3.80	3.85

จากตารางที่ 4.57 การวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.325) ระดับมากคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.17) และช่วงเวลา 08.30-12.00น. (ค่าเฉลี่ย 4.11) ตามลำดับ ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ

ความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริง ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n=64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
2.1 พนักงาน มีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้ง ไว้กับลูกค้า	4.1	4.1	4.12	3.99	3.91	3.87
2.2 พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า	4.25	4.7	4.33	4.12	4.06	4.07
2.3 พนักงานให้บริการท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	4.12	4.5	4.38	3.93	3.85	3.93
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ	3.98	4.5	4.42	3.84	3.68	3.83
2.5 พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ	3.84	4.6	3.71	3.59	3.5	3.6
2.6 มีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ	4.06	3.8	3.96	3.72	3.56	3.82
2.7 มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ	3.88	4	3.92	3.77	3.67	3.67
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02	4.31	4.12	3.85	3.75	3.83

จากตารางที่ 4.58 การวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น.(ค่าเฉลี่ย 4.31)และมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น.และช่วงเวลา 08.30-12.00 น.(ค่าเฉลี่ย 4.12 และ 4.02) ตามลำดับ ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยพึงพอใจมากที่สุดคือช่วงเวลาเดียวกันคือ 08.30-12.00 น.(ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น.(ค่าเฉลี่ย 3.83)และช่วงเวลา 12.01-13.00 น.(ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตามช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า

ความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริง ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n=64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
3.1. มีระบบการให้บริการด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น	4.25	4.4	4.08	4.07	3.95	3.96
3.2 พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า	4.33	4.3	4.13	4.14	4.03	4.01
3.3 พนักงานให้บริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	4.14	4.4	4.12	3.93	3.71	3.85
ค่าเฉลี่ยรวม	4.24	4.47	4.11	4.04	3.90	3.94

จากตารางที่ 4.59 การวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้าจำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. และ 08.30-12.00 น. ระดับมากคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.11) ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.04) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.94) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านความมั่นใจและการรับประกัน

การรับรู้บริการจริง ด้าน ความมั่นใจและการ รับประกัน	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30- 12.00 น. n=166	12.01- 13.00 น. n=64	13.01- 16.30 น. n=85	08.30- 12.00 น. n=51	12.01- 13.00 น. n=10	13.01- 16.30 น. n=24
4.1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่า ไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอ ติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขต ระบบไฟฟ้าและบริการ ต่างๆ	4.25	4.4	4.46	4.02	3.97	3.99
4.2 พนักงานให้บริการด้วย ความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ	4.39	4.5	4.25	4.17	3.88	4.11
4.3 พนักงานให้บริการด้วย ความเป็นมิตร สุภาพมี มารยาทเคารพและให้ เกียรติเมื่อมารับบริการ	4.49	4.8	4.42	4.23	3.92	4.06
ค่าเฉลี่ยรวม	4.38	4.57	4.38	4.14	3.92	4.05

จากตารางที่ 4.60 การวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการด้านความมั่นใจและการรับประกัน จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. และช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 3.80 เท่ากัน) ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.14) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.05) และช่วงเวลา 12.01-13.00 น. (ค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล

การรับรู้บริการจริง ด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รายบุคคล	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30- 12.00 น. n=166	12.01- 13.00 น. n =64	13.01- 16.30 น. n=85	08.30- 12.00 น. n=51	12.01- 13.00 น. n=10	13.01- 16.30 น. n=24
5.1. ท่านได้รับการบริการที่ดี สม่ำเสมอ ตลอด ทุก ขั้นตอนการมารับบริการ	4.18	4.6	4.25	3.98	3.82	3.94
5.2 เวลาที่การไฟฟ้าเปิด ให้บริการเป็นเวลาที่ เหมาะสมและสะดวก สำหรับลูกค้า	4.08	4.6	4.12	3.93	3.82	3.87
5.3 การไฟฟ้ามีการตั้ง กล่องรับข้อร้องเรียนและ ข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการ และนำไปปรับปรุงการ บริการที่ดีขึ้น	4.06	4.5	4.21	4	3.85	3.89
5.4 กรณีมีเรื่องร้องเรียน หรือเรื่องด่วนจะได้รับการ ช่วยเหลือจากพนักงานเป็น อย่างดี	4.16	4.4	4.17	4.03	3.98	4

ตารางที่ 4.61 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล

การรับรู้บริการจริง ด้าน การดูแลเอาใจใส่ลูกค้า รายบุคคล	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30- 12.00 น. n=166	12.01- 13.00 น. n =64	13.01- 16.30 น. n=85	08.30- 12.00 น. n=51	12.01- 13.00 น. n=10	13.01- 16.30 น. n=24
5.5 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	4.04	4.4	4.29	4.07	4.06	3.95
ค่าเฉลี่ยรวม	4.1	4.5	4.21	4.00	3.90	3.9

จากตารางที่ 4.61 การวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้ารายบุคคล จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าประเภทรายย่อยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือช่วงเวลาเดียวกันคือ 12.01-13.00 น.(ค่าเฉลี่ย 4.5) รองลงมาคือช่วงเวลา 13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ย 4.21) และระดับมาคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.10) ส่วนองค์กรหรือกิจการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับมากคือช่วงเวลา 08.30-12.00 น. (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมาคือช่วงเวลา 12.00-13.01 น.และ13.01-16.30 น. (ค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.90)



ตารางที่ 4.62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและองค์กรหรือกิจการ แยกตาม ช่วงเวลาการมารับบริการ

คุณภาพบริการ	รายย่อย(n=315)			องค์กรหรือกิจการ(n=85)		
	08.30-12.00 น. n=166	12.01-13.00 น. n =64	13.01-16.30 น. n=85	08.30-12.00 น. n=51	12.01-13.00 น. n=10	13.01-16.30 น. n=24
สิ่งที่สัมผัสได้จากรับบริการ	4.11 (มาก)	4.32 (มากที่สุด)	4.17 (มาก)	3.80 (มาก)	3.80 (มาก)	3.85 (มาก)
ความเชื่อถือและไว้วางใจ	4.02 (มาก)	4.31 (มากที่สุด)	4.12 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.83 (มาก)
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	4.24 (มากที่สุด)	4.47 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.04 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)
การรับประกันและความมั่นใจ	4.38 (มากที่สุด)	4.57 (มากที่สุด)	4.38 (มากที่สุด)	4.14 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.10 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.21 (มากที่สุด)	4.00 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 4.62 การวิเคราะห์ห้ระดับค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงต่อคุณภาพบริการ จำแนกตามช่วงเวลาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจระดับมาก ทุกด้านทุกช่วงเวลา ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อย ในช่วงเวลา 12.01-13.00 น. มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้าน การบริการทุกด้าน ส่วนช่วงเวลา 08.30-12.00 น. มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมาก 3 ด้าน ในช่วงเวลา 13.01-16.30 น. มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด 2 ด้าน และระดับมาก 3 ด้าน

ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังกับการรับรู้จริงระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพการบริการดังแสดงได้ด้วยตาราง 4.63-4.74

4.1 ข้อมูลแสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.63 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

ความคาดหวัง ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
1.1.การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า	4.40	.704	4.54	.547	-1.714	0.087	ไม่แตกต่าง
1.2. ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆ แยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า	4.30	.741	4.40	.694	-1.101	0.271	ไม่แตกต่าง
1.3.การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อยเหมาะสม และคล่องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน	4.42	.724	4.45	.588	-0.366	0.715	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.63 (ต่อ)แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ

ความคาดหวัง ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
1.4. เอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.30	.774	4.44	.645	-1.461	0.145	ไม่แตกต่าง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.35	.630	4.45	.458	-1.383	0.167	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.63 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ พบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการโดยรวมมีความคาดหวังมากที่สุดต่อการได้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านสิ่งที่สัมผัสได้พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีระดับความคาดหวังมากที่สุดต่อบริการจากการไฟฟ้าในปัจจัยย่อยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ที่ได้รับจากการบริการต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติ งานด้านระบบไฟฟ้า ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆ แยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อย เหมาะสม และคล่องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน และการมีเอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกันต่อปัจจัยย่อยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ที่ได้รับจากการบริการที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.64 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท รายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ

ความคาดหวัง ด้านความ เชื่อถือและไว้วางใจ	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
2.1 พนักงาน มีความ รับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้งไว้ กับลูกค้า	4.35	.739	4.45	.588	-1.128	0.260	ไม่แตกต่าง
2.2 พนักงานแสดงออกถึง ความซื่อสัตย์ สุจริต โดย รักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และการนำข้อมูลนั้นมาใช้ใน การบริการลูกค้า	4.38	.770	4.51	.648	-1.370	0.171	ไม่แตกต่าง
2.3 พนักงานให้บริการท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	4.43	.738	4.52	.629	-1.017	0.310	ไม่แตกต่าง
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้รับการบำรุงรักษาให้ พร้อมในการให้บริการเสมอ	4.38	.749	4.47	.647	-1.042	0.298	ไม่แตกต่าง
2.5 พนักงานมีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการทำ ให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ	4.30	.818	4.33	.746	-0.316	0.752	ไม่แตกต่าง
2.6 มีเก้าอี้ที่นั่งเพียงพอกับ ปริมาณผู้มารับบริการ	4.27	.826	4.33	.662	-0.614	0.540	ไม่แตกต่าง
2.7 มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะ นั่งรอ	4.15	.949	4.20	.720	-0.430	0.667	ไม่แตกต่าง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	.667	4.40	.457	-1.009	.0313	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.64 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจพบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการโดยรวมมีรับความคาดหวังมากที่สุดต่อการได้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีระดับความคาดหวังมากที่สุดต่อบริการจากการไฟฟ้าในปัจจัยย่อยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจจากการบริการต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงานมีความรับผิดชอบงาน ต่างๆ ได้ครบถ้วนตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า ให้บริการท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด มีเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ รวมทั้งมีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการและมีเครื่องดื่มไว้บริการขณะนั่งรอ จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกันต่อปัจจัยย่อยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจจากการบริการที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.65 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท รายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า

ความคาดหวัง ด้านความ รวดเร็วในการตอบสนอง	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
3.1. มีระบบการให้บริการ ด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ก่อสร้าง ขยายเขตระบบไฟฟ้าและ บริการต่างๆ ที่สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบคิว, Call Center เป็นต้น	4.29	.791	4.48	.610	-2.092	0.037	* แตกต่าง
3.2 พนักงานมีความพร้อมใน การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ ลูกค้า	4.39	.750	4.41	.660	-0.273	0.785	ไม่แตกต่าง
3.3 พนักงานให้บริการลูกค้า ด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ ลูกค้าต้องการ	4.40	.739	4.53	.589	-1.528	0.127	ไม่แตกต่าง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36	.680	4.47	.497	-1.480	0.140	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.65 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองพบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการโดยรวมมีรับความคาดหวังมากที่สุดต่อการได้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองพบว่ามีความแตกต่างของระดับความคาดหวังในด้านการมีระบบให้บริการที่สะดวกรวดเร็วด้านเดียวเท่านั้น แต่ก็มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีระดับความคาดหวังมากที่สุดต่อบริการจากการไฟฟ้าในปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองจากการบริการต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ กล่าวคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการและบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและ

องค์กรหรือกิจการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกันต่อปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองจากการบริการที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความมั่นใจและการรับประกัน

ความคาดหวัง ด้านความ มั่นใจและการรับประกัน	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
4.1. พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ในการให้ ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่า ไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้ง มิเตอร์/ขอขยายเขตระบบ ไฟฟ้าและบริการต่างๆ	4.38	.754	4.40	.743	-0.207	0.836	ไม่แตกต่าง
4.2 พนักงานให้บริการด้วย ความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มี ระบบคิวในการให้บริการ	4.35	.739	4.34	.682	0.090	0.928	ไม่แตกต่าง
4.3 พนักงานให้บริการด้วย ความเป็นมิตร สุภาพมี มารยาทเคารพและให้เกียรติ เมื่อมารับบริการ	4.38	.761	4.54	.609	-1.827	0.068	ไม่แตกต่าง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.37	.667	4.43	.528	-0.743	0.458	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.66 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมั่นใจและการรับประกันพบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการโดยรวมมีระดับความคาดหวังมากที่สุดต่อการได้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมั่นใจและการรับประกันพบว่า มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีระดับความคาดหวังมากที่สุดต่อการบริการจากการ

ไฟฟ้าในปัจจุบันย่อ ด้านความมั่นใจและการรับประกันจากการบริการต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกันต่อปัจจัยย่อ ด้านความมั่นใจและการรับประกันจากการบริการที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.67 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ความคาดหวัง ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
5.1. ท่านได้รับการบริการที่ดี สม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอน การมารับบริการ	4.43	.738	4.35	.719	0.843	0.40	ไม่แตกต่าง
5.2 เวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการ เป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า	4.38	.732	4.40	.676	-0.216	0.829	ไม่แตกต่าง
5.3 การไฟฟ้ามีการตั้งกล่องรับ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการ และนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น	4.23	.802	4.20	.737	0.329	0.742	ไม่แตกต่าง



ตารางที่ 4.67 (ต่อ) แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ความคาดหวัง ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
5.4 กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	4.32	.778	4.40	.658	-0.895	0.371	ไม่แตกต่าง
5.5 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	4.34	.787	4.29	.704	0.450	0.653	ไม่แตกต่าง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.34	.667	4.33	.525	0.123	0.902	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.67 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการโดยรวมมีระดับความคาดหวังมากที่สุดต่อการได้รับการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีระดับความคาดหวังมากที่สุดต่อการบริการจากการไฟฟ้าในปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากการบริการต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ การได้รับการบริการที่ดีสม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ และพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความคาดหวังไม่แตกต่างกันต่อบริการย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากการบริการที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.68 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภท รายย่อยและองค์กรหรือกิจการ

คุณภาพบริการ	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	4.35	.630	4.45	.458	-1.383	0.167	ไม่แตกต่าง
ความเชื่อถือและไว้วางใจ	4.32	.667	4.40	.457	-1.009	.0313	ไม่แตกต่าง
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	4.36	.680	4.47	.497	-1.480	0.140	ไม่แตกต่าง
การรับประกันและความมั่นใจ	4.37	.667	4.43	.528	-0.743	0.458	ไม่แตกต่าง
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	4.34	.667	4.33	.525	0.123	0.902	ไม่แตกต่าง

ตารางที่ 4.68 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการทุกด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการโดยรวมมีระดับความคาดหวังมากที่สุดต่อการได้รับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

4.2 ข้อมูลแสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.69 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากงานบริการ

ความพึงพอใจจากการรับรู้ที่ได้รับจริงด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากงานบริการ	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
1.1.การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติงานด้านระบบไฟฟ้า	3.76	.869	4.16	.705	-3.937	0.000*	แตกต่าง
1.2. ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆ แยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า	3.79	.846	4.15	.764	-3.607	0.000*	แตกต่าง
1.3.การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อย เหมาะสม และคล่องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน	3.79	.856	4.09	.854	-2.903	0.004*	แตกต่าง
1.4. เอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตรบบไฟฟ้าและบริการต่างๆมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.92	.794	4.21	.709	-3.032	0.003*	แตกต่าง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.816	.695	4.156	0.600	-4.114	0.000*	แตกต่าง

ตารางที่ 4.69 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านสิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ พบว่า ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงมีความแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ โดยรวมมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงในระดับมากกว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านสิ่งที่สัมผัสได้พบว่ามีเหตุผลเพียงพที่จะระบุได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงในระดับมากกว่าการไฟฟ้าในปัจจัยย่อยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ที่ได้รับจากการบริการต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ การไฟฟ้ามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ปฏิบัติ งานด้านระบบไฟฟ้า ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมายบอกสถานที่ต่างๆ แยกให้ทราบการบริการในการไฟฟ้า การแต่งกายของพนักงานมีความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะของหน่วยงาน ดูเรียบร้อย เหมาะสม และคล่องตัวกับหน้าที่ ที่ปฏิบัติ และมีป้ายชื่อห้อยคอแสดงตน และการมีเอกสารและข้อมูลแนะนำการขอใช้ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงแตกต่างกันต่อบริการย่อยด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ที่ได้รับการบริการตามที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.70 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ

ความพึงพอใจจากการรับรู้ บริการจริง ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจ	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
2.1 พนักงาน มีความ รับผิดชอบงานต่างๆ ได้ ครบถ้วน ตรงตามที่แจ้ง ไว้ กับลูกค้า	3.94	.841	4.11	.673	-1.683	0.093	ไม่แตกต่าง
2.2 พนักงานแสดงออกถึง ความซื่อสัตย์ สุจริต โดย รักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า และการนำข้อมูลนั้นมาใช้ใน การบริการลูกค้า	4.09	.818	4.33	.625	-2.485	* 0.013	แตกต่าง
2.3 พนักงานให้บริการท่าน โดยไม่เกิดความผิดพลาด	3.91	.819	4.24	.630	-3.354	* 0.001	แตกต่าง
2.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ ได้รับการบำรุงรักษาให้ พร้อมในการให้บริการเสมอ	3.80	.906	4.16	.738	-3.387	* 0.001	แตกต่าง
2.5 พนักงานมีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ ทำ ให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ	3.57	.973	3.89	.926	-2.715	* 0.007	แตกต่าง
2.6 มีเก้าอี้ที่นั่งเพียงพอกับ ปริมาณผู้มารับบริการ	3.71	.903	4.00	.802	-2.674	* 0.008	แตกต่าง
2.7 มีเครื่องดื่มไว้บริการขณะ นั่งรอ	3.72	.956	3.91	.921	-1.157	0.117	ไม่แตกต่าง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.82	.679	4.09	.497	-3.395	* 0.001	แตกต่าง

ตารางที่ 4.70 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจพบว่า ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงมีความแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการโดยรวมมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงในระดับมากกว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความเชื่อถือและไว้วางใจพบว่ามีเพียงปัจจัยย่อยด้านการมีเครื่องดื่มน้ำร้อนและพนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วนตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า ที่ไม่แตกต่าง แต่ก็มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงที่แตกต่างกันจากการไฟฟ้าในปัจจัยย่อยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจจากการบริการต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงานมีความรับผิดชอบงานต่างๆ ได้ครบถ้วนตรงตามที่แจ้งไว้กับลูกค้า พนักงานแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ สุจริต โดยรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและการนำข้อมูลนั้นมาใช้ในการบริการลูกค้า ให้บริการท่านโดยไม่เกิดความผิดพลาด มีเครื่องมือและอุปกรณ์ได้รับการบำรุงรักษาให้พร้อมในการให้บริการเสมอ มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการทำให้ไม่ต้องบริการอย่างเร่งรีบ และมีเก้าอี้นั่งเพียงพอกับปริมาณผู้มารับบริการ จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจจากการรับรู้จริงมีความแตกต่างกันต่อปัจจัยย่อยด้านความเชื่อถือและไว้วางใจจากการบริการที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการทดสอบระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า

ความพึงพอใจจากการรับรู้ บริการจริง ด้านความ รวดเร็วในการตอบสนอง	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
3.1. มีระบบการให้บริการ ด้านชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ ไฟฟ้า/ติดตั้งมิเตอร์/ ก่อสร้างขยายเขตระบบ ไฟฟ้าและบริการต่างๆ ที่ สะดวก รวดเร็ว เช่น ระบบ คิว, Call Center เป็นต้น	4.02	.767	4.22	.762	-2.217	* 0.027	แตกต่าง
3.2 พนักงานมีความพร้อม ในการให้คำแนะนำปรึกษา แก่ลูกค้า	4.08	.814	4.27	.777	-1.972	* 0.049	แตกต่าง
3.3 พนักงานให้บริการ ลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ ทันทีที่ลูกค้าต้องการ	3.86	.802	4.16	.754	-3.145	* 0.002	แตกต่าง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98	.691	4.22	.631	-2.837	* 0.005	แตกต่าง

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองพบว่า ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงมีความแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ โดยรวมมีความพึงพอใจจากการรับรู้จริงในระดับมากจากบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความรวดเร็วในการตอบสนองพบว่า มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจจากการรับรู้จริงในระดับมากและมากที่สุดตามลำดับที่สุดต่อบริการจากการไฟฟ้าในปัจจัยย่อยด้านความรวดเร็วในการตอบสนองจาก

การบริการต่อไปนี้เป็นที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ กล่าวคือ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการและบริการลูกค้าด้วยความรวดเร็วได้ทันทีที่ลูกค้าต้องการ จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงที่แตกต่างกันต่อปัจจัยย่อยด้านความเร็วในการตอบสนองจากการบริการที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.72 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านความมั่นใจและการรับประกัน

ความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริง ด้านความมั่นใจและการรับประกัน	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
4.1 พนักงานมีความรู้ความสามารถ ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ	4.00	.792	4.33	.643	-3.498	* 0.001	แตกต่าง
4.2 พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ	4.09	.834	4.36	.614	-2.814	* 0.005	แตกต่าง
4.3 พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ	4.12	.870	4.51	.570	-3.865	* 0.000	แตกต่าง
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07	.740	4.40	.465	-3.883	* 0.000	แตกต่าง

ตารางที่ 4.72 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความมั่นใจและการรับประกันพบว่า ภาพรวมมีระดับความคาดหวังแตกต่างกันโดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและ



องค์กรหรือกิจการโดยรวมมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงระดับมากและมากที่สุดตามลำดับ จากบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านความมั่นใจและการรับประกันพบว่ามีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุได้ว่าผู้ใช้ไฟประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงในระดับมากและมากที่สุดจากบริการของการไฟฟ้าในปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจและการรับประกันจากการบริการต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า/ขอใช้ไฟฟ้า/ขอติดตั้งมิเตอร์/ขอขยายเขตระบบไฟฟ้าและบริการต่างๆ พนักงานให้บริการด้วยความเท่าเทียมกันกับผู้อื่น มีระบบคิวในการให้บริการ พนักงานให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพมีมารยาทเคารพและให้เกียรติเมื่อมารับบริการ จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจจากการรับรู้จริงที่แตกต่างกับปัจจัยย่อยด้านความมั่นใจและการรับประกันจากการบริการที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.73 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

ความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
5.1. ท่านได้รับการบริการที่ดี สม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ	3.93	.773	4.25	.634	-3.441	* 0.001	แตกต่าง
5.2 เวลาที่การไฟฟ้าเปิดให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมและสะดวกสำหรับลูกค้า	3.89	.830	4.15	.732	-2.634	* 0.009	แตกต่าง

ตารางที่ 4.73 (ต่อ) แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล

การรับรู้บริการจริงด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
5.3 การไฟฟ้ามีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการ และนำไปปรับปรุงการบริการที่ดีขึ้น	3.94	.796	4.15	.748	-2.254	* 0.025	แตกต่าง
5.4 กรณีมีเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องด่วนจะได้รับการช่วยเหลือจากพนักงานเป็นอย่างดี	4.01	.848	4.19	.779	-1.784	0.075	ไม่แตกต่าง
5.5 พนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	4.03	.870	4.15	.748	-1.172	0.242	ไม่แตกต่าง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96	.663	4.18	.567	-2.779	0.006	แตกต่าง

ตารางที่ 4.73 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่า ภาพรวมมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการโดยรวมมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงในระดับมากกว่าบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล พบว่าการได้รับความช่วยเหลือกรณีมีข้อร้องเรียนและพนักงานมีความเข้าใจลูกค้าได้อย่างชัดเจน ระดับความพึงพอใจไม่มีแตกต่าง แต่มีเหตุผลเพียงพอที่จะระบุได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงในระดับมากกว่าการไฟฟ้าในปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากการบริการต่อไปนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ การได้รับการบริการที่ดี

สม่ำเสมอตลอดทุกขั้นตอนการมารับบริการ มีการตั้งกล่องรับข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ และพนักงานสามารถเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าได้อย่างชัดเจน จึงสามารถแปลผลได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการมีความพึงพอใจจากการรับรู้บริการจริงมีความแตกต่างกันต่อปัจจัยย่อยด้านการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล จากการบริการที่ได้กล่าวข้างต้น ด้วยความเชื่อมั่น 95%

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระดับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการ

คุณภาพบริการ	รายย่อย		องค์กรหรือกิจการ		ผลการทดสอบ		
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P-value	ความหมาย
สิ่งที่สัมผัสได้จากการบริการ	3.82	.695	4.16	0.60	-4.11	* 0.000	แตกต่าง
ความเชื่อถือและไว้วางใจ	3.82	.679	4.09	.497	-3.395	* 0.001	แตกต่าง
ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า	3.98	.691	4.22	.631	-2.837	* 0.005	แตกต่าง
การรับประกันและความมั่นใจ	4.07	.740	4.40	.465	-3.883	* 0.000	แตกต่าง
การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล	3.96	.663	4.18	.567	-2.779	* 0.006	แตกต่าง

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยและประเภทองค์กรหรือกิจการต่อคุณภาพบริการทุกด้านของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมมีระดับความพึงพอใจจากการรับรู้จริงความแตกต่างกันทุกด้าน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรายย่อยและองค์กรหรือกิจการโดยรวมมีความพึงพอใจจากการรับรู้จริงระดับมากและมากที่สุดจากการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

## ส่วนที่ 5 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพงานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ในคุณภาพบริการ 5 ด้าน โดยใช้แบบสอบถาม สามารถสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนี้

### ปัญหา

- ปัญหาชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดรอบบิลที่ร้านสะดวกซื้อไม่ได้
- การรับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า

### ข้อเสนอแนะ

- ควรหาแนวทางวิธีการแก้ไขปัญหาที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามารับบริการเป็นจำนวนมาก กรณีที่หมดเขตไม่สามารถไปชำระช่องทางอื่น เช่น เซเว่น โลตัส เป็นต้น
- ควรรับแจ้งการเกิดกระแสไฟฟ้าขัดข้องแก้ไขเร็วขึ้นกว่าเดิม
- ควรแจ้งหมายเลข Call Center ที่ bill ค่าไฟ
- ควรเลื่อนเวลารับการจ่ายเงินถึง 16.30 เพราะมาถึงแล้วไม่ได้จ่าย
- ควรปรับปรุงการบริการของพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่านี้
- ควรเตรียมพร้อมในการดำเนินการให้เร็วและตอบสนองลูกค้าได้ทันที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved