

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี เป็นการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลขั้นปฐมภูมิ

จากประชากรผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 15,035 ราย (รายงานเดือนมีนาคม พ.ศ. 2548 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี) ได้กำหนดขนาดตัวอย่าง 390 ราย ตามหลักการของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน 5% (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2548) โดยคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าที่เคยพบตัวแทนจดหน่วย หรือเคยชำระค่าไฟฟ้าด้วยตนเองเท่านั้น มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 390 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.00 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่าง จึงขอรายงานผลการศึกษาเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 - 5)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี (ตารางที่ 6 - 12)

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า (ตารางที่ 13-22)

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 162 | 41.5 |
| หญิง | 228 | 58.5 |
| รวม | 390 | 100.0 |

จากตารางที่ 1 พบว่าจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 390 คน เป็นเพศหญิง 228 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 และเพศชายจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ไม่เกิน 25 ปี | 42 | 10.8 |
| 25 - 34 ปี | 105 | 26.9 |
| 35 - 44 ปี | 117 | 30.0 |
| 45 - 54 ปี | 82 | 21.0 |
| 55 - 64 ปี | 31 | 8.0 |
| 65 ปีขึ้นไป | 13 | 3.3 |
| รวม | 390 | 100.0 |

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาได้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี และ 45- 54 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.9 และ 21.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------------|
| มัธยมต้นหรือต่ำกว่า | 95 | 24.4 |
| มัธยมปลาย / ปวช. | 77 | 19.7 |
| ปวส. / อนุปริญญา | 59 | 15.1 |
| ปริญญาตรี | 134 | 34.4 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 25 | 6.4 |
| รวม | 390 | 100.0 |

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมา คือระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่าและระดับมัธยมปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 24.4 และ 19.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------------|
| นักเรียน / นักศึกษา | 26 | 6.7 |
| ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ | 94 | 24.1 |
| พนักงานบริษัท | 43 | 11.0 |
| พ่อบ้าน / แม่บ้าน | 56 | 14.4 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 142 | 36.4 |
| อื่นๆ | 29 | 7.4 |
| รวม | 390 | 100.0 |

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมามีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ พ่อบ้าน/แม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และ 14.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|------------|--------------|
| ไม่เกิน 10,000 บาท | 173 | 44.4 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 140 | 35.9 |
| 20,001 – 30,000 บาท | 45 | 11.5 |
| 30,001 – 40,000 บาท | 22 | 5.6 |
| 40,001 – 50,000 บาท | 5 | 1.3 |
| 50,001 บาทขึ้นไป | 5 | 1.3 |
| รวม | 390 | 100.0 |

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.9 และ 11.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

| ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|--------------|
| ไม่เกิน 500 บาท | 184 | 47.2 |
| 501 – 1,000 บาท | 129 | 33.0 |
| 1,001 – 1,500 บาท | 39 | 10.0 |
| 1,501 – 2,000 บาท | 17 | 4.4 |
| 2,001 – 2,500 บาท | 10 | 2.6 |
| 2,501 บาทขึ้นไป | 11 | 2.8 |
| รวม | 390 | 100.0 |

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมา มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 501 – 1,000 บาท และ 1,001 – 1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.0 และ 10.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราประเภทการใช้ไฟฟ้า

| อัตราประเภทการใช้ไฟฟ้า | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|-------|--------|
| ประเภทที่อยู่อาศัย | 338 | 86.7 |
| ประเภทกิจการขนาดเล็ก | 52 | 13.3 |
| รวม | 390 | 100.0 |

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 86.7 และใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 13.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า (เลือกตอบได้หลายวิธี)

| วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า | จำนวน (ร้อยละ) | | |
|---|----------------|---------------|----------------|
| | ใช้ | ไม่ใช้ | รวม |
| ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน | 298 (76.4) | 92 (23.6) | 390 (100.0) |
| นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า | 324 (83.1) | 66 (16.90) | 390 (100.0) |
| นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการ | 160 (41.00) | 230 (59.0) | 390 (100.0) |
| ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร | 48 (12.3) | 342 (87.7) | 390 (100.0) |
| อื่น ๆ | 6 (1.5) | 384 (98.5) | 390 (100.0) |

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 83.1 รองลงมาชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน และนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุด คิดเป็นร้อยละ 76.4 และ 41.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า (เลือกตอบได้มากกว่า 1 เหตุผล)

| เหตุผลในการเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า | จำนวน (ร้อยละ) | | |
|---|----------------|---------------|----------------|
| | ใช่ | ไม่ใช่ | รวม |
| สะดวก ประหยัดเวลา | 312 (80.0) | 78 (20.0) | 390 (100.0) |
| ความพร้อมด้านการเงิน | 145 (37.2) | 245 (62.8) | 390 (100.0) |
| ได้ยืดเวลาการชำระเงิน | 76 (19.5) | 314 (80.5) | 390 (100.0) |
| ไม่มีคนอยู่บ้าน หรือไม่พบตัวแทนเก็บเงิน | 115 (29.5) | 275 (70.5) | 390 (100.0) |
| สถานที่รับชำระเงินอยู่ใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน | 114 (29.2) | 276 (70.8) | 390 (100.0) |
| ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน | 79 (20.3) | 311 (79.7) | 390 (100.0) |
| ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม | 75 (19.2) | 315 (80.8) | 390 (100.0) |
| อื่นๆ | 1 (0.3) | 389 (99.7) | 390 (100.0) |

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยพิจารณาจากความสะดวก ประหยัดเวลา มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.0 เหตุผลรองลงมาคือ ความพร้อมด้านการเงิน ไม่มีคนอยู่บ้านหรือไม่พบตัวแทนเก็บเงิน และ สถานที่รับชำระเงินอยู่ใกล้บ้าน หรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 37.2 29.5 และ 29.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวันในสัปดาห์ที่ไปชำระ
เงินค่าไฟฟ้า

| วันในสัปดาห์ที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|--------------|
| วันจันทร์ | 27 | 6.9 |
| วันอังคาร | 4 | 1.0 |
| วันพุธ | 1 | 0.3 |
| วันพฤหัสบดี | 9 | 2.3 |
| วันศุกร์ | 5 | 1.3 |
| วันเสาร์ | 13 | 3.3 |
| วันอาทิตย์ | 3 | 0.8 |
| ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก | 328 | 84.1 |
| รวม | 390 | 100.0 |

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่มีเวลา
ที่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 84.1 รองลงมาไปชำระเงินค่าไฟฟ้าในวันจันทร์
และ วันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 6.9 และ 3.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ไปชำระเงิน
ค่าไฟฟ้า

| ช่วงเวลาที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------------|
| 08.00 – 10.00 น. | 47 | 12.1 |
| 10.01 – 12.00 น. | 24 | 6.1 |
| 12.01 – 14.00 น. | 11 | 2.8 |
| 14.01 – 16.00 น. | 25 | 6.4 |
| หลัง 16.00 น. เป็นต้นไป | 12 | 3.1 |
| ไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก | 271 | 69.5 |
| รวม | 390 | 100.0 |

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาไปชำระเงินช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น. และ 14.01 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 12.1 และ 6.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเทียบกับการบริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ

| ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า | จำนวน | ร้อยละ |
|---|------------|--------------|
| การไฟฟ้าให้บริการดีกว่า | 100 | 25.6 |
| การให้บริการได้เท่าเทียมกัน | 248 | 63.6 |
| การไฟฟ้าให้บริการต่ำกว่า | 39 | 10.0 |
| อื่นๆ | 3 | 0.8 |
| รวม | 390 | 100.0 |

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเทียบกับการบริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ มีคุณภาพการบริการเท่าเทียมกัน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมาให้ความเห็นว่ามีคุณภาพการบริการดีกว่าการบริการรับชำระเงินค่าสาธารณูปโภคอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 25.6

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | | รวม |
|---|-----------------------------------|-------------|-------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| | ไม่เคยใช้บริการ | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) | | | | | | | |
| 1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน | 1 (0.3) | 6 (1.5) | 5 (1.3) | 101 (25.9) | 210 (53.8) | 67 (17.2) | 390 (100.0) |
| 1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า | 62 (15.9) | 14 (3.6) | 17 (4.4) | 141 (36.1) | 127 (32.6) | 29 (7.4) | 390 (100.0) |
| 1.3 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงิน | 224 (57.4) | 4 (1.0) | 9 (2.3) | 45 (11.5) | 94 (24.2) | 14 (3.6) | 390 (100.0) |
| 1.4 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร | 336 (86.1) | 1 (0.3) | 2 (0.5) | 11 (2.8) | 26 (6.7) | 14 (3.6) | 390 (100.0) |
| 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) | | | | | | | |
| 2.1 ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 1 (0.2) | 5 (1.3) | 17 (4.4) | 147 (37.7) | 188 (48.2) | 32 (8.2) | 390 (100.0) |
| 2.2 ตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย | 3 (0.8) | 10 (2.6) | 28 (7.2) | 210 (53.8) | 126 (32.3) | 13 (3.3) | 390 (100.0) |
| 2.3 ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง | 3 (0.8) | 10 (2.6) | 27 (6.9) | 198 (50.8) | 141 (36.1) | 11 (2.8) | 390 (100.0) |

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและ
 จ่ายค่าไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี ต่อระบบการจดหน่วยและจ่ายค่า ไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | | รวม |
|--|-----------------------------------|----------------|--------------|---------------|---------------|-------------|----------------|
| | ไม่เคย ใช้ บริการ | น้อยที่ สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 2.4 เอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม | 2 (0.6) | 13 (3.3) | 45 (11.5) | 199 (51.0) | 121 (31.0) | 10 (2.6) | 390 (100.0) |
| 3. ความสามารถ (Competence) | | | | | | | |
| 3.1 ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบจ่ายค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง | 1 (0.2) | 8 (2.1) | 26 (6.7) | 178 (45.6) | 158 (40.5) | 19 (4.9) | 390 (100.0) |
| 3.2 ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า, การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ | 1 (0.3) | 6 (1.5) | 46 (11.8) | 221 (56.7) | 105 (26.9) | 11 (2.8) | 390 (100.0) |
| 3.3 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ | 1 (0.2) | 10 (2.6) | 90 (23.1) | 176 (45.1) | 103 (26.4) | 10 (2.6) | 390 (100.0) |
| 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) | | | | | | | |
| 4.1 ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ยิ้มแย้มแจ่มใส | 0 (0.0) | 10 (2.6) | 30 (7.6) | 219 (56.2) | 121 (31.0) | 10 (2.6) | 390 (100.0) |
| 4.2 ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ | 2 (0.5) | 13 (3.3) | 61 (15.7) | 214 (54.9) | 94 (24.1) | 6 (1.5) | 390 (100.0) |
| 4.3 ตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ | 2 (0.5) | 7 (1.8) | 37 (9.5) | 211 (54.1) | 119 (30.5) | 14 (3.6) | 390 (100.0) |

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและ
 จ่ายค่าไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี ต่อระบบการจดหน่วยและจ่ายค่า ไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | | รวม |
|---|-----------------------------------|----------------|-------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| | ไม่เคย ใช้ บริการ | น้อยที่ สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | | | | | | | |
| 5.1 ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิก ภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่ | 0 (0.0) | 10 (2.6) | 15 (3.8) | 212 (54.4) | 138 (35.4) | 15 (3.8) | 390 (100.0) |
| 5.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความ รอบรู้จริง เกี่ยวกับการบริการจด หน่วย และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | 0 (0.0) | 10 (2.6) | 35 (8.9) | 205 (52.6) | 130 (33.3) | 10 (2.6) | 390 (100.0) |
| 5.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ใน การจดหน่วย มีความทันสมัยและ สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 1 (0.2) | 2 (0.5) | 22 (5.6) | 171 (43.8) | 173 (44.4) | 21 (5.5) | 390 (100.0) |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | | | | | | | |
| 6.1 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า เป็นประจำทุกเดือนอย่าง สม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน | 0 (0.00) | 3 (0.8) | 21 (5.4) | 134 (34.4) | 192 (49.2) | 40 (10.2) | 390 (100.0) |
| 6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า และคิดเงินได้อย่างถูกต้อง | 0 (0.00) | 1 (0.2) | 30 (7.7) | 156 (40.0) | 163 (41.8) | 40 (10.3) | 390 (100.0) |
| 6.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผย ข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า | 2 (0.5) | 7 (1.8) | 23 (5.9) | 189 (48.5) | 147 (37.7) | 22 (5.6) | 390 (100.0) |

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและ
 จ่ายค่าไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี ต่อระบบการจดหน่วยและจ่ายค่า ไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | | รวม |
|--|-----------------------------------|----------------|--------------|---------------|---------------|-------------|----------------|
| | ไม่เคย ใช้ บริการ | น้อยที่ สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | | | | | | | |
| 7.1 ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอ กับปริมาณงานและให้บริการได้ ทั่วถึงทุกบ้าน | 1 (0.2) | 5 (1.3) | 28 (7.2) | 174 (44.6) | 159 (40.8) | 23 (5.9) | 390 (100.0) |
| 7.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความเอา ใจใส่ในการตรวจสอบแก้ไขข้อ ผิดพลาดจากการจดหน่วยและ จ่ายค่าไฟฟ้า | 1 (0.2) | 11 (2.8) | 48 (12.3) | 202 (51.8) | 113 (29.1) | 15 (3.8) | 390 (100.0) |
| 7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ ไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัว แทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว | 2 (0.5) | 20 (5.1) | 65 (16.7) | 176 (45.1) | 118 (30.3) | 9 (2.3) | 390 (100.0) |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | | | | | | | |
| 8.1 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่ มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ | 1 (0.2) | 9 (2.4) | 13 (3.3) | 153 (39.3) | 183 (46.9) | 31 (7.9) | 390 (100.0) |
| 8.2 มาตรการและระบบบันทึก ข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่ง ใส สามารถตรวจสอบได้ | 1 (0.2) | 8 (2.1) | 24 (6.2) | 185 (47.4) | 152 (39.0) | 20 (5.1) | 390 (100.0) |

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละ ของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและ
 แจ็งค่าไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี ต่อระบบการจดหน่วยและแจ็งค่า ไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | | รวม |
|--|-----------------------------------|----------------|--------------|---------------|---------------|--------------|----------------|
| | ไม่เคย ใช้ บริการ | น้อยที่ สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มากที่สุด | |
| 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) | | | | | | | |
| 9.1 การ โฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการ ชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ | 4 (1.0) | 29 (7.5) | 76 (19.5) | 140 (35.9) | 132 (33.8) | 9 (2.3) | 390 (100.0) |
| 9.2 มีการแจ็งเตือนให้ผู้ใช้ไฟ ฟ้าทราบทุกครั้งก่อนการ ปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และ ชำระเงินค่าไฟฟ้า | 0 (0.0) | 33 (8.5) | 74 (19.0) | 171 (43.8) | 100 (25.6) | 12 (3.1) | 390 (100.0) |
| 9.3 ใบแจ็งค่าไฟฟ้ามีสภาพ สมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแกะไข | 0 (0.0) | 8 (2.1) | 22 (5.6) | 138 (35.4) | 183 (46.9) | 39 (10.0) | 390 (100.0) |
| 10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) | | | | | | | |
| 10.1 ตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึง ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามาก ขึ้น | 2 (0.5) | 17 (4.4) | 41 (10.5) | 197 (50.5) | 123 (31.5) | 10 (2.6) | 390 (100.0) |
| 10.2 ตัวแทนจดหน่วยไม่หยุด พูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านาน เนื่องจากจะทำให้เสียเวลา | 2 (0.5) | 18 (4.6) | 39 (10.0) | 189 (48.5) | 126 (32.3) | 16 (4.1) | 390 (100.0) |
| 10.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่รับ โทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่อง จากอาจจะทำให้จดหน่วยผิด พลาดได้ | 2 (0.5) | 22 (5.6) | 40 (10.3) | 192 (49.2) | 124 (31.8) | 10 (2.6) | 390 (100.0) |
| 10.4 ตัวแทนจดหน่วยรับฟัง ความคิดเห็น ความต้องการของ ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับ ปรุงการบริการต่อไป | 2 (0.5) | 29 (7.4) | 58 (14.9) | 186 (47.7) | 106 (27.2) | 9 (2.3) | 390 (100.0) |

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบการจดหน่วยและ
แจ้งค่าไฟฟ้าแต่ละด้าน ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อวิธีการ
จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53.8 มีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็ว
ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 36.1 ไม่เคยใช้บริการ
ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงิน และการ โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 57.4
และ 86.1 ตามลำดับ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
ต่อข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.2 มีความพึงพอ
ใจต่อตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.8 มี
ความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า
ทุกครั้ง ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.8 และมีความพึงพอใจต่อเอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่
ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ระดับปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ 51.0

3. ความสามารถ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อตัว
แทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การ
จดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.6 มีความพึงพอใจ
ต่อตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า, การชำระ
เงินเป็นที่น่าพอใจ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.7 และ มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วย
สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ
45.1

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อตัวแทน
จดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 56.2 มีความพึงพอใจต่อ
ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ ระดับปานกลาง คิดเป็น
ร้อยละ 54.9 และ มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ ระดับปาน
กลาง คิดเป็นร้อยละ 54.1

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อตัว
แทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ระดับปานกลาง
คิดเป็นร้อยละ 54.4 มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการบริการจด
หน่วย และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 52.6 และมีความพึงพอใจต่อเครื่อง

เมื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 44.4

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกันระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.2 มีความพึงพอใจต่อการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า และคิดเงินได้อย่างถูกต้อง ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41.8 และมีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้าระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.5

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 44.6 มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 51.8 และ มีความพึงพอใจต่อการสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็วเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.1

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.9 และ มีความพึงพอใจต่อมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.4

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 35.9 มีความพึงพอใจต่อการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้าระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 43.8 และ มีความพึงพอใจต่อใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือรอยแก้ไข ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 46.9

10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 50.5 มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 48.5 มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากอาจจะทำให้จดหน่วยผิดพลาดได้ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 49.2 และมีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความ

ต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 47.7

หมายเหตุ

จากตารางที่ 13 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงิน และการโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 57.4 และ 86.1 ตามลำดับ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงไม่นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนต่อไป รวมทั้งตัดข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการด้านต่างๆ ออก ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละรายอาจไม่เคยได้รับบริการหลายด้าน เช่น หากผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยใช้บริการจากตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน จะทำให้ไม่เคยใช้บริการในด้านความสามารถ (Competence) ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านความปลอดภัย (Security) และ/หรือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) เป็นต้น โดยสามารถสรุปข้อมูลโดยรวมได้ดังนี้

| | | |
|--|-----|-----|
| จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด | 390 | ราย |
| หัก ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการ | | |
| - ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) | 62 | ราย |
| - ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) และ/หรือ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) | 4 | ราย |
| - ด้านความสามารถ (Competence) ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านความปลอดภัย (Security) และ/หรือ ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) | 3 | ราย |
| จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนต่อไป | 321 | ราย |

การตัดข้อมูลทั้ง 2 ส่วนดังกล่าวมาแล้วออก เพื่อลดผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยภาพรวม ทำให้มีข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจจำนวน 321 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.3 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

โดยมีผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) เพิ่มเติมดังนี้

1. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า มีผู้เคยใช้บริการทั้งหมด 328 ราย มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43
2. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงิน มีผู้เคยใช้บริการทั้งหมด 166 ราย มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63
3. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีผู้เคยใช้บริการทั้งหมด 54 ราย มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|--|-----------------------------------|-------------|---------------|---------------|--------------|----------------------|----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | |
| 1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) | | | | | | 3.63 (มาก) | |
| 1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน | 5 (1.6) | 5 (1.6) | 86 (26.8) | 165 (51.4) | 60 (18.6) | 3.84 (มาก) | 1 |
| 1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า | 14 (4.4) | 16 (5.0) | 139 (43.3) | 124 (38.6) | 28 (8.7) | 3.43 (ปานกลาง) | |

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|--|-----------------------------------|--------------|---------------|---------------|-------------|--------------------------|-------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | |
| 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) | | | | | | 3.31 (ปานกลาง) | 5 |
| 2.1 ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 4 (1.2) | 14 (4.4) | 121 (37.7) | 155 (48.3) | 27 (8.4) | 3.58 (มาก) | |
| 2.2 ตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจง่าย | 10 (3.1) | 24 (7.5) | 179 (55.8) | 98 (30.5) | 10 (3.1) | 3.23 (ปานกลาง) | |
| 2.3 ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง | 9 (2.8) | 24 (7.5) | 169 (52.6) | 111 (34.6) | 8 (2.5) | 3.26 (ปานกลาง) | |
| 2.4 เอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม | 12 (3.7) | 37 (11.5) | 164 (51.1) | 100 (31.2) | 8 (2.5) | 3.17 (ปานกลาง) | |
| 3. ความสามารถ (Competence) | | | | | | 3.16 (ปานกลาง) | 7 |
| 3.1 ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง | 8 (2.5) | 22 (6.9) | 151 (47.0) | 127 (39.6) | 13 (4.0) | 3.36 (ปานกลาง) | |
| 3.2 ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ | 6 (1.9) | 38 (11.8) | 192 (59.8) | 77 (24.0) | 8 (2.5) | 3.13 (ปานกลาง) | |

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|--|-----------------------------------|--------------|---------------|---------------|-------------|--------------------------|-------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | |
| 3.3 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ | 10 (3.1) | 80 (24.9) | 139 (43.3) | 85 (26.5) | 7 (2.2) | 3.00 (ปานกลาง) | |
| 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) | | | | | | 3.15 (ปานกลาง) | |
| 4.1 ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 9 (2.8) | 27 (8.4) | 182 (56.7) | 94 (29.3) | 9 (2.8) | 3.21 (ปานกลาง) | 9 |
| 4.2 ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ | 12 (3.7) | 52 (16.2) | 172 (53.6) | 81 (25.2) | 4 (1.3) | 3.04 (ปานกลาง) | |
| 4.3 ตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ | 7 (2.1) | 32 (10.0) | 179 (55.8) | 93 (29.0) | 10 (3.1) | 3.21 (ปานกลาง) | |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | | | | | | 3.34 (ปานกลาง) | |
| 5.1 ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ | 5 (1.5) | 14 (4.4) | 180 (56.1) | 109 (34.0) | 13 (4.0) | 3.35 (ปานกลาง) | 4 |
| 5.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | 5 (1.5) | 31 (9.7) | 180 (56.0) | 95 (29.0) | 10 (3.0) | 3.23 (ปานกลาง) | |
| 5.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 2 (0.6) | 19 (5.9) | 147 (45.8) | 139 (43.3) | 14 (4.4) | 3.45 (ปานกลาง) | |

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปดผล) | ลำดับ |
|--|-----------------------------------|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------------------|----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | | | | | | 3.48 (ปานกลาง) | 2 |
| 6.1 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน | 3 (0.9) | 19 (5.9) | 112 (34.9) | 154 (48.0) | 33 (10.3) | 3.61 (มาก) | |
| 6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงิน ได้อย่างถูกต้อง | 1 (0.3) | 28 (8.7) | 141 (43.9) | 120 (37.4) | 31 (9.7) | 3.47 (ปานกลาง) | |
| 6.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า | 6 (1.9) | 21 (6.5) | 160 (49.8) | 116 (36.1) | 18 (5.7) | 3.37 (ปานกลาง) | |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | | | | | | 3.19 (ปานกลาง) | 6 |
| 7.1 ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน | 5 (1.6) | 26 (8.1) | 150 (46.7) | 122 (38.0) | 18 (5.6) | 3.38 (ปานกลาง) | |
| 7.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า | 11 (3.4) | 42 (13.1) | 173 (53.9) | 83 (25.9) | 12 (3.7) | 3.13 (ปานกลาง) | |
| 7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว | 20 (6.2) | 50 (15.6) | 145 (45.2) | 100 (31.2) | 6 (1.8) | 3.07 (ปานกลาง) | |

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|---|-----------------------------------|--------------|---------------|---------------|-------------|--------------------------|----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | | | | | | 3.41 (ปานกลาง) | 3 |
| 8.1 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ | 9 (2.8) | 13 (4.0) | 135 (42.1) | 141 (43.9) | 23 (7.2) | 3.49 (ปานกลาง) | |
| 8.2 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ | 7 (2.1) | 23 (7.2) | 163 (50.8) | 114 (35.5) | 14 (4.4) | 3.33 (ปานกลาง) | |
| 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) | | | | | | 3.16 (ปานกลาง) | 8 |
| 9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ | 27 (8.4) | 64 (19.9) | 111 (34.6) | 112 (34.9) | 7 (2.2) | 3.02 (ปานกลาง) | |
| 9.2 มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า | 30 (9.3) | 61 (19.0) | 138 (43.0) | 82 (25.5) | 10 (3.2) | 2.94 (ปานกลาง) | |
| 9.3 ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือรอยแก้ไข | 8 (2.6) | 20 (6.2) | 124 (38.6) | 139 (43.3) | 30 (9.3) | 3.51 (มาก) | |

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า | ระดับความพึงพอใจ – จำนวน (ร้อยละ) | | | | | ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | ลำดับ |
|--|-----------------------------------|--------------|---------------|---------------|-------------|--------------------------|-----------|
| | น้อยที่สุด | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด | | |
| 10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) | | | | | | 3.12 (ปานกลาง) | 10 |
| 10.1 ตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า (มาก) ขึ้น | 17 (5.3) | 34 (10.6) | 166 (51.7) | 96 (29.9) | 8 (2.5) | 3.14 (ปานกลาง) | |
| 10.2 ตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา | 16 (5.0) | 34 (10.6) | 154 (48.0) | 105 (32.7) | 12 (3.7) | 3.20 (ปานกลาง) | |
| 10.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากจะทำให้จดหน่วยผิดพลาดได้ | 18 (5.6) | 34 (10.6) | 158 (49.2) | 103 (32.1) | 8 (2.5) | 3.15 (ปานกลาง) | |
| 10.4 ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป | 26 (8.0) | 50 (15.6) | 156 (48.6) | 83 (25.9) | 6 (1.9) | 2.98 (ปานกลาง) | |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | | | | | | 3.28 (ปานกลาง) | |

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 โดยมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) เป็นอันดับหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ซึ่งอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านความไว้วางใจ (Reliability) และ ความปลอดภัย (Security) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และ 3.41 ตามลำดับ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 โดยมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยมีความพึงพอใจระดับมากในข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

3. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 โดยมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

4. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 โดยมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

5. ความปลอดภัย (Security) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ความสามารถ (Competence) ความมีน้ำใจ (Courtesy) และการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยทุกปัจจัยในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมเท่ากับ 3.41 3.34 3.19 3.16 3.15 และ 3.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า | เพศ – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
|---|-------------------------|-------------------|-------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| 1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) | 3.70 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| 1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน | 3.90 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| 1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า | 3.50 (มาก) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แอ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแอ้งค่าไฟฟ้า | เพศ – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| 2.1 ข้อความในใบแอ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจ ง่าย | 3.64 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| 2.2 ตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจ ง่าย | 3.34 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 2.3 ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง | 3.39 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| 2.4 เอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับ การชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสม สวยงาม | 3.30 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| 3. ความสามารถ (Competence) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 3.1 ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การ จดหน่วยและพิมพ์ใบแอ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง | 3.35 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| 3.2 ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อ สงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า, การชำระเงิน เป็นที่น่าพอใจ | 3.32 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 3.3 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ | 3.20 (ปานกลาง) | 2.86 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) |
| 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 4.1 ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 3.26 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 4.2 ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำ แนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ | 3.16 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 4.3 ตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพ และเต็มใจให้ บริการ | 3.34 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แฉ่งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแฉ่งค่าไฟฟ้า | เพศ – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |
| 5.1 ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ | 3.42 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) |
| 5.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการ บริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแฉ่งค่าไฟฟ้า | 3.33 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 5.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความ ทันสมัย และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.52 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| 6.1 การได้รับใบแฉ่งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน อย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน | 3.57 (มาก) | 3.63 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| 6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่าง ถูกต้อง | 3.51 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) |
| 6.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ ใช้ไฟฟ้า | 3.40 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |
| 7.1 ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานและ ให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน | 3.44 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) |
| 7.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจ สอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยและแฉ่งค่าไฟ ฟ้า | 3.17 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อ สอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว | 3.17 (ปานกลาง) | 2.99 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 8.1 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่น | 3.56 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แฉ่งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแฉ่งค่าไฟฟ้า | เพศ – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ชาย | หญิง | รวม |
| 8.2 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ | 3.32 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ทราบถึงการชำระหนี้ด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ | 3.15 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) |
| 9.2 มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อน การปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระหนี้ค่าไฟฟ้า | 2.98 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) |
| 9.3 ใบแฉ่งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขีด หรือ รอยแฉ่ง | 3.54 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) |
| 10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 10.1 ตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึงความต้องการของ ผู้ใช้ไฟฟ้า(มาก)ขึ้น | 3.19 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 10.2 ตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟ ฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา | 3.24 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| 10.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติ งานเนื่องจากอาจจะทำให้จดหน่วยผิดพลาดได้ | 3.26 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 10.4 ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความ ต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการ บริการต่อไป | 3.14 (ปานกลาง) | 2.87 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยภาพรวมในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.24 ตามลำดับ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจทั้งเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน และ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และ 3.50 ตามลำดับ ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากเฉพาะเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และหญิง มีความพึงพอใจเรื่องข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 และ 3.53 ตามลำดับ

3. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องเครื่องมือความทันสมัย และประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกเรื่อง

4. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน และ มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมาก เฉพาะเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

5. ความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกเรื่อง

6. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขีดขีดหรือ รอยแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกเรื่อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ความสามารถ (Competence) ความมีน้ำใจ (Courtesy) และ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และ หญิง มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้า | อายุ - ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|--|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 25 - 34 ปี | 35 - 44 ปี | 45 - 54 ปี | 55 - 64 ปี | 65 ปีขึ้นไป | |
| 1. ด้านการเข้าถึง ลูกค้า (Access) | 3.55 (มาก) | 3.76 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.69 (มาก) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) |
| 1.1 วิธีการจัดส่ง ใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึง บ้าน | 3.69 (มาก) | 4.01 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.92 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| 1.2 ความสะดวก รวดเร็วในการ ชำระเงินค่าไฟฟ้า ที่สำนักงานการไฟ ฟ้า | 3.40 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 2.73 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 2. การติดต่อ สื่อ สาร (Communication) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| 2.1 ข้อความใน ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามี ความชัดเจนเข้าใจ ง่าย | 3.40 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) |
| 2.2 ตัวแทนจด หน่วยใช้คำพูดที่ สุภาพไพเราะ เข้า ใจง่าย | 3.03 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 2.3 ตัวแทนจด หน่วยมีการแสดง ออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้า ของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ทุกครั้ง | 3.17 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แฉ่งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ระบบการจด หน่วยและแฉ่งค่า ไฟฟ้า | อายุ – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 25 – 34 ปี | 35 – 44 ปี | 45 – 54 ปี | 55 – 64 ปี | 65 ปีขึ้นไป | |
| 2.4 เอกสารหรือ แผ่นพับที่เผยแพร่ ข่าวสารเกี่ยวกับ การชำระเงินค่าไฟ ฟ้ามีข้อความเข้าใจ ง่ายและเหมาะสม สวยงาม | 3.06 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 2.73 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| 3. ความสามารถ (Competence) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 3.1 ตัวแทนจด หน่วยมีความ ชำนาญในการใช้ เครื่องมือในการ ปฏิบัติงาน ได้อย่าง ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วย และพิมพ์ใบแฉ่งค่า ไฟฟ้าได้ถูกต้อง | 3.03 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) | 3.36 (ปานกลาง) |
| 3.2 ตัวแทนจด หน่วยสามารถชี้ แจง อธิบาย คอบ ข้อสงสัย หรือ ปัญหาเกี่ยวกับการ ใช้ไฟฟ้า, การ ชำระเงินเป็นทีนำ พอใจ | 2.97 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 3.3 ตัวแทนจด หน่วยสามารถแก้ ไขปัญหาเฉพาะ หน้าให้ผู้ใช่ไฟฟ้า ได้เป็นที่นำพอใจ | 3.11 (ปานกลาง) | 2.99 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แฉ่งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ระบบการจด หน่วยและแฉ่งค่า ไฟฟ้า | อายุ - ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 25 - 34 ปี | 35 - 44 ปี | 45 - 54 ปี | 55 - 64 ปี | 65 ปีขึ้นไป | |
| 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 4.1 ตัวแทนจด หน่วยมีมนุษย์ สัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส | 3.17 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 4.2 ตัวแทนจด หน่วยให้ความเอา ใจใส่ และให้คำ แนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ ไฟฟ้าเสมอ | 3.00 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 4.3 ตัวแทนจด หน่วยมีความ สุภาพ และเต็มใจ ให้บริการ | 3.26 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.76 (มาก) | 3.34 (ปานกลาง) |
| 5.1 ตัวแทนจด หน่วยมีบุคลิกภาพ ที่ดี และแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้า ที่ | 3.43 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.35 (ปานกลาง) |
| 5.2 ตัวแทนจด หน่วยมีความรอบ รู้จริง เกี่ยวกับการ บริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแฉ่งค่า ไฟฟ้า | 3.29 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.23 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แฉ่งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแฉ่งค่าไฟฟ้า | อายุ – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 25 – 34 ปี | 35 – 44 ปี | 45 – 54 ปี | 55 – 64 ปี | 65 ปีขึ้นไป | |
| 5.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.49 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | 3.54 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) |
| 6.1 การได้รับใบแฉ่งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน | 3.66 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.81 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| 6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง | 3.66 (มาก) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.64 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) |
| 6.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า | 3.29 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.37 (ปานกลาง) |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |
| 7.1 ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน | 3.43 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.73 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แฉ่งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแฉ่งค่าไฟฟ้า | อายุ - ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 25 - 34 ปี | 35 - 44 ปี | 45 - 54 ปี | 55 - 64 ปี | 65 ปีขึ้นไป | |
| 7.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยและแฉ่งค่าไฟฟ้า | 3.11 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว | 2.97 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.64 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 8.1 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ยอื่นๆ | 3.31 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) | 3.91 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) |
| 8.2 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ | 3.23 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แฉ่งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ระบบการจด หน่วยและแฉ่งค่า ไฟฟ้า | อายุ – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 25 – 34 ปี | 35 – 44 ปี | 45 – 54 ปี | 55 – 64 ปี | 65 ปีขึ้นไป | |
| 9. การสร้างบริการ ให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 9.1 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ทราบถึงการชำระ เงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ | 3.17 (ปานกลาง) | 2.99 (ปานกลาง) | 2.99 (ปานกลาง) | 2.99 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) |
| 9.2 มีการแจ้ง เตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ทราบทุกครั้งก่อน การปรับ เปลี่ยนวิธี การจดหน่วย และ ชำระเงินค่าไฟฟ้า | 3.00 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 2.78 (ปานกลาง) | 2.87 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) |
| 9.3 ใบแฉ่งค่าไฟ ฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแกะไข | 3.51 (มาก) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) |

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แจ็งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ ระบบการจด หน่วยและแจ็งค่า ไฟฟ้า | อายุ – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|--|--------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 25 ปี | 25 – 34 ปี | 35 – 44 ปี | 45 – 54 ปี | 55 – 64 ปี | 65 ปีขึ้นไป | |
| 10. การเข้าใจและ การรู้จักลูกค้า (Understanding/ Knowing Customer) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 10.1 ตัวแทนจด หน่วยเข้าใจถึง ความต้องการของ ผู้ใช้ไฟฟ้า(มาก) ขึ้น | 3.09 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 10.2 ตัวแทนจด หน่วยไม่หยุดพูด คุยตามบ้านผู้ใช้ไฟ ฟ้านานเนื่องจาก จะทำให้เสียเวลา | 3.40 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| 10.3 ตัวแทนจด หน่วยไม่รับ โทรศัพท์ทักขณะ ปฏิบัติงานเนื่อง จากอาจจะทำให้ จดหน่วยผิดพลาด ได้ | 3.17 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 10.4 ตัวแทนจด หน่วยรับฟังความ คิดเห็น ความ ต้องการของผู้ใช้ ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อ นำไปปรับปรุงการ บริการต่อไป | 2.94 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าทั้ง 10 ด้านโดยภาพรวมในระดับปานกลาง

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี และ 55-64 ปี มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 3.76 3.71 และ 3.69 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.57 ตามลำดับ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี และ 55-64 ปี มีความพึงพอใจเรื่องข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.64 3.66 และ 3.50 ตามลำดับ

3. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยผู้ตอบแบบที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเรื่องตัวแทนจัดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และ 4.00 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเรื่อง ความทันสมัยและประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดหน่วยในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และ 3.73 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ยังมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่อง ตัวแทนจัดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจัดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

4. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความไว้วางใจในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี 55-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 3.60 และ 3.82 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ยกเว้น 45-54 ปี มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพอใจระดับมากเรื่องการจัดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 3.64 ตามลำดับ และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไปมีความ

พอใจระดับมากเรื่องตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และ 3.91 ตามลำดับ

5. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วย

6. ความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี 55-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 3.62 และ 3.91 ตามลำดับ

7. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี 35-44 ปี และ 55-64 ปี มีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 3.53 และ 3.73 ตามลำดับ

8. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ความสามารถ (Competence) และ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แอ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ฟ้าที่มีต่อระบบการจด หน่วยและแอ้งค่าไฟฟ้า | ระดับการศึกษา – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | รวม |
|---|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | มัธยมต้น หรือต่ำกว่า | มัธยม ปลาย/ปวช. | ปวส./ อนุปริญญา | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี | |
| 1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) | 3.50 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.86 (มาก) | 3.52 (มาก) | 4.07 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| 1.1 วิธีการจัดส่งใบแอ้งค่า ไฟฟ้าถึงบ้าน | 3.74 (มาก) | 3.90 (มาก) | 3.96 (มาก) | 3.74 (มาก) | 4.26 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| 1.2 ความสะดวกรวดเร็ว ใน การชำระเงินค่าไฟฟ้า ที่สำนักงานการไฟฟ้า | 3.26 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.76 (มาก) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.87 (มาก) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| 2.1 ข้อความในใบแอ้งค่า ไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจ ง่าย | 3.42 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.83 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| 2.2 ตัวแทนจดหน่วยใช้ คำพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจ ง่าย | 3.19 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 2.3 ตัวแทนจดหน่วยมี การแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง | 3.26 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| 2.4 เอกสารหรือแผ่นพับ ที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับ การชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อ ความเข้าใจง่าย และเหมาะสม สวยงาม | 3.13 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แอ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ฟ้าที่มีต่อระบบการจด หน่วยและแอ้งค่าไฟฟ้า | ระดับการศึกษา – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | รวม |
|---|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | มัธยมต้น หรือต่ำกว่า | มัธยม ปลาย/ปวช. | ปวส./ อนุปริญญา | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี | |
| 3. ความสามารถ (Competence) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 3.1 ตัวแทนจดหน่วยมี ความชำนาญในการใช้ เครื่องมือ ในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบ แอ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง | 3.44 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| 3.2 ตัวแทนจดหน่วย สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบ ข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยว กับการใช้ไฟฟ้า, การชำระ เงินเป็นที่น่าพอใจ | 3.12 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 3.3 ตัวแทนจดหน่วย สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ หน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็น ที่น่าพอใจ | 3.04 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 2.84 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) |
| 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 4.1 ตัวแทนจดหน่วยมี มนุษยสัมพันธ์ ชี้แจงแจ่ม ใส | 3.25 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 4.2 ตัวแทนจดหน่วยให้ ความเอาใจใส่ และให้คำ แนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้า เสมอ | 3.05 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 4.3 ตัวแทนจดหน่วยมี ความสุภาพ และเต็มใจให้ บริการ | 3.22 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ฟ้าที่มีต่อระบบการจด หน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า | ระดับการศึกษา – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | รวม |
|---|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | มัธยมต้น หรือต่ำกว่า | มัธยม ปลาย/ปวช. | ปวส./ อนุปริญญา | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี | |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |
| 5.1 ตัวแทนจดหน่วยมี บุคลิกภาพที่ดี และแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยเหมาะสม กับหน้าที่ | 3.39 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) |
| 5.2 ตัวแทนจดหน่วยมี ความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการ บริการจดหน่วย และพิมพ์ ใบแจ้งค่าไฟฟ้า | 3.29 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 5.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ ใช้ในการจดหน่วย มีความ ทันสมัยและสามารถใช้งาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.55 (มาก) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | 3.59 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| 6.1 การได้รับใบแจ้งค่า ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน อย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้ เคียงกัน | 3.68 (มาก) | 3.66 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| 6.2 มีการจดหน่วยการใช้ ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูก ต้อง | 3.60 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) |
| 6.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่ เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของ ผู้ใช้ไฟฟ้า | 3.49 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |
| 7.1 ตัวแทนจดหน่วยมี เพียงพอกับปริมาณงานและ ให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน | 3.42 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ฟ้าที่มีต่อระบบการจด หน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้า | ระดับการศึกษา – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | รวม |
|---|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | มัธยมต้น หรือต่ำกว่า | มัธยม ปลาย/ปวช. | ปวส./ อนุปริญญา | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี | |
| 7.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้า | 3.25 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว | 3.08 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 8.1 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ | 3.48 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) |
| 8.2 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ | 3.39 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| 9. การสร้างบริการให้เป็นที่ รู้จัก (Tangible) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 2.84 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ | 3.05 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 2.78 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แอ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ ฟ้าที่มีต่อระบบการจด หน่วยและแอ้งค่าไฟฟ้า | ระดับการศึกษา – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | รวม |
|--|-----------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | มัธยมต้น หรือต่ำกว่า | มัธยม ปลาย/ปวช. | ปวส./ อนุปริญญา | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี | |
| 9.2 มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า | 3.01 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) | 2.61 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) |
| 9.3 โบนแอ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแกะไข | 3.62 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) |
| 10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 10.1 ตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า(มาก)ขึ้น | 3.13 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 10.2 ตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา | 3.17 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| 10.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากอาจจะทำให้จดหน่วยผิดพลาดได้ | 3.23 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 10.4 ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป | 3.12 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) | 2.61 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าทั้ง 10 ด้านโดยภาพรวมในระดับปานกลาง

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวม และ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านระดับมาก นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. - อนุปริญญา และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ 3.87 ตามลำดับ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษายกเว้นระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 3.55 3.58 และ 3.83 ตามลำดับ

3. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความไว้วางใจในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ 3.52 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีความพึงพอใจระดับมาก เรื่องการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.53 ตามลำดับ

4. ความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. และ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ปฏิบัติงานที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.51 ตามลำดับ

5. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. และ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีด หรือรอยแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.56 และ 3.55 ตามลำดับ

6. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ความสามารถ (Competence) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) และ การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
แจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแจ้งค่าไฟ ฟ้า | อาชีพ - ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | พ่อบ้าน/แม่ บ้าน | ธุรกิจส่วน ตัว | อื่นๆ (รับ จ้าง) | |
| 1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.71 (มาก) | 3.78 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) |
| 1.1 วิธีการจัดส่งใบ แจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน | 3.67 (มาก) | 3.89 (มาก) | 3.94 (มาก) | 3.95 (มาก) | 3.85 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.84 (มาก) |
| 1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่า ไฟฟ้าที่สำนักงานการ ไฟฟ้า | 3.24 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| 2.1 ข้อความในใบ แจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 3.19 (ปานกลาง) | 3.73 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) | 3.72 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| 2.2 ตัวแทนจดหน่วย ใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย | 3.14 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 2.3 ตัวแทนจดหน่วย มีการแสดงออกที่ดี มี มารยาท ให้เกียรติแก่ เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า | 3.43 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| 2.4 เอกสารหรือแผ่น พับที่เผยแพร่ข่าวสาร เกี่ยวกับการชำระเงินค่า ไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจ ง่าย และเหมาะสมสวยงาม | 3.33 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและจ่ายค่าไฟ ฟ้า | อาชีพ - ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | พ่อบ้าน/แม่ บ้าน | ธุรกิจส่วน ตัว | อื่นๆ (รับ จ้าง) | |
| 3. ความสามารถ (Competence) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 3.1 ตัวแทนจดหน่วย มีความชำนาญในการ ใช้เครื่องมือ ในการ ปฏิบัติงาน ได้อย่างถูก ต้องรวดเร็ว เช่น การ จดหน่วยและพิมพ์ใบ จ่ายค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง | 2.95 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| 3.2 ตัวแทนจดหน่วย สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือ ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ ไฟฟ้า, การชำระเงิน เป็นที่น่าพอใจ | 3.24 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 3.3 ตัวแทนจดหน่วย สามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ | 3.24 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) |
| 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 4.1 ตัวแทนจดหน่วย มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้ม แย้มแจ่มใส | 3.48 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 4.2 ตัวแทนจดหน่วย ให้ความเอาใจใส่ และ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ ไฟฟ้าเสมอ | 3.33 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 4.3 ตัวแทนจดหน่วย มีความสุภาพ และเต็ม ใจให้บริการ | 3.33 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แฉ่งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแฉ่งค่าไฟ ฟ้า | อาชีพ – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|---------------------------|---------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-----------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | พ่อบ้าน/แม่ บ้าน | ธุรกิจส่วน ตัว | อื่นๆ (รับ จ้าง) | |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.34 (ปาน กลาง) |
| 5.1 ตัวแทนจดหน่วย มีบุคลิกภาพที่ดี และ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ | 3.38 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.35 (ปาน กลาง) |
| 5.2 ตัวแทนจดหน่วย มีความรอบรู้จริง เกี่ยว กับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแฉ่งค่าไฟ ฟ้า | 3.33 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.23 (ปาน กลาง) |
| 5.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจด หน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.43 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.72 (มาก) | 3.45 (ปาน กลาง) |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | 3.56 (มาก) | 3.55 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.48 (ปาน กลาง) |
| 6.1 การได้รับใบแฉ่ง ค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุก เดือนอย่างสม่ำเสมอใน วันที่ใกล้เคียงกัน | 3.67 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.61 (มาก) |
| 6.2 มีการจดหน่วย การใช้ไฟฟ้าและคิดเงิน ได้อย่างถูกต้อง | 3.76 (มาก) | 3.61 (มาก) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.47 (ปาน กลาง) |
| 6.3 ตัวแทนจดหน่วย ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วน ตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า | 3.24 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.37 (ปาน กลาง) |

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แฉ่งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแฉ่งค่าไฟ ฟ้า | อาชีพ - ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | พ่อบ้าน/แม่ บ้าน | ธุรกิจส่วน ตัว | อื่นๆ (รับ จ้าง) | |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |
| 7.1 ตัวแทนจดหน่วย มีเพียงพอกับปริมาณ งานและให้บริการได้ ทั่วถึงทุกบ้าน | 3.57 (มาก) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.56 (มาก) | 3.38 (ปานกลาง) |
| 7.2 ตัวแทนจดหน่วย มีความเข้าใจในการ ตรวจสอบแก้ไขข้อผิด พลาดจากการจดหน่วย และแฉ่งค่าไฟฟ้า | 3.33 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยว กับการใช้ไฟฟ้า สามารถติดต่อสอบถาม ตัวแทนจดหน่วยได้ สะดวกรวดเร็ว | 3.24 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 8.1 ตัวแทนจดหน่วย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการ เรียกร้องค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ | 3.29 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) |
| 8.2 มาตรการและ ระบบบันทึกข้อมูลการ จดหน่วยมีความโปร่ง ใส สามารถตรวจสอบ ได้ | 3.24 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แจ็งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแจ็งค่าไฟ ฟ้า | อาชีพ – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|--|---------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | พ่อบ้าน/แม่ บ้าน | ธุรกิจส่วน ตัว | อื่นๆ (รับ จ้าง) | |
| 9. การสร้างบริการให้ เป็นที่รู้จัก (Tangible) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 9.1 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการ ชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา ฯลฯ | 3.52 (มาก) | 3.16 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) |
| 9.2 มีการแจ้งเตือน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุก ครั้งก่อนการเปลี่ยนวิธี การจดหน่วย และชำระ เงินค่าไฟฟ้า | 3.19 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) | 2.89 (ปานกลาง) | 2.85 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) |
| 9.3 ใบแจ็งค่าไฟฟ้ามี สภาพสมบูรณ์ ไม่มีการ ขูดขีดหรือ รอยแก้ไข | 3.62 (มาก) | 3.70 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.72 (มาก) | 3.51 (มาก) |
| 10. การเข้าใจและการรู้ จักลูกค้า (Understanding/Kno wing Customer) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 10.1 ตัวแทนจด หน่วยเข้าใจถึงความ ต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า (มาก)ขึ้น | 3.29 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 10.2 ตัวแทนจด หน่วยไม่หยุดพูดคุย ตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านาน เพราะเสียเวลา | 3.67 (มาก) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| 10.3 ตัวแทนจด หน่วยไม่รับโทรศัพท์ ขณะปฏิบัติงานเนื่อง จากอาจจะทำให้จด หน่วยผิดพลาดได้ | 3.19 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและจ่ายค่าไฟ ฟ้า | อาชีพ - ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|---------------------------|---------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
| | นักเรียน/ นักศึกษา | ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | พนักงาน บริษัท | พ่อบ้าน/แม่ บ้าน | ธุรกิจส่วน ตัว | อื่นๆ (รับ จ้าง) | |
| 10.4 ตัวแทนจด หน่วยรับฟังความคิด เห็น ความต้องการของ ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อ นำไปปรับปรุงการ บริการ | 3.24 (ปานกลาง) | 2.84 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.84 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อระบบการ
 จดหน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้าทั้ง 10 ด้าน โดยภาพรวมในระดับปานกลาง

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านการเข้า
 ถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และประกอบ
 อาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และ 3.32 ตามลำดับ
 ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจระดับมาก เรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน
 ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย
 เท่ากับ 3.48 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ
 พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงาน
 การไฟฟ้าในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และ 3.62 ตามลำดับ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจ
 ด้านการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อข้อ
 ความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถาม
 เป็นนักเรียน/นักศึกษา และ พ่อบ้านหรือแม่บ้าน ที่มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73
 และ 3.39 ตามลำดับ

3. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้าน
 ความไว้วางใจในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และ ข้าราชการหรือ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และ 3.55 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจยังมีความพึงพอใจระดับมาก เรื่องการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และ 3.61 ตามลำดับ

4. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.56 ตามลำดับ

5. ความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 เท่ากัน และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพอใจระดับมากเรื่องมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

6. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ อาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีด หรือรอยแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.70 และ 3.72 ตามลำดับ

7. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเพราะเสียเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

8. ความสามารถ (Competence) ความมีน้ำใจ (Courtesy) และ ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกเรื่อง

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและจ่ายค่าไฟ ฟ้า | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|--|--|--------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 10,000บาท | 10,001- 20,000บาท | 20,001- 30,000บาท | 30,001- 40,000บาท | 40,001- 50,000บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| 1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) | 3.59 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.84 (มาก) | 4.30 (มาก) | 3.30 (มาก) | 3.63 (มาก) |
| 1.1 วิธีการจัดส่งใบ แจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน | 3.78 (มาก) | 3.84 (มาก) | 3.85 (มาก) | 4.21 (มาก) | 4.40 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.84 (มาก) |
| 1.2 ความสะดวกรวดเร็ว ในการชำระเงินค่า ไฟฟ้าที่สำนักงานการ ไฟฟ้า | 3.40 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 4.20 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.80 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| 2.1 ข้อความในใบ แจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจน เข้าใจง่าย | 3.46 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.74 (มาก) | 4.05 (มาก) | 4.40 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) |
| 2.2 ตัวแทนจดหน่วย ใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย | 3.26 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 2.3 ตัวแทนจดหน่วย มีการแสดงออกที่ดี มี มารยาท ให้เกียรติแก่ เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ทุกครั้ง | 3.24 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 4.20 (มาก) | 2.80 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| 2.4 เอกสารหรือแผ่น พับที่เผยแพร่ข่าวสาร เกี่ยวกับการชำระเงินค่า ไฟฟ้า มีข้อ ความเข้าใจ ง่าย และเหมาะสม สวยงาม | 3.19 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและจ่ายค่าไฟ ฟ้า | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 10,000บาท | 10,001- 20,000บาท | 20,001- 30,000บาท | 30,001- 40,000บาท | 40,001- 50,000บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| 3. ความสามารถ (Competence) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 3.1 ตัวแทนจดหน่วย มีความชำนาญในการ ใช้เครื่องมือ ในการ ปฏิบัติงาน ได้อย่างถูก ต้องรวดเร็ว เช่น การ จดหน่วยและพิมพ์ใบ แจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง | 3.34 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| 3.2 ตัวแทนจดหน่วย สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือ ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ ไฟฟ้า, การชำระเงิน เป็นที่น่าพอใจ | 3.11 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 3.3 ตัวแทนจดหน่วย สามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ | 3.00 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 2.89 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 2.60 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) |
| 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 4.1 ตัวแทนจดหน่วย มีมนุษยสัมพันธ์ อ้อม แอ้มแจ่มใส | 3.19 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.60 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 4.2 ตัวแทนจดหน่วย ให้ความเอาใจใส่ และ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ ไฟฟ้าเสมอ | 3.06 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 2.85 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 4.3 ตัวแทนจดหน่วย มีความสุภาพ และเต็ม ใจให้บริการ | 3.19 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 4.00 (มาก) | 2.80 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและจ่ายค่าไฟ ฟ้า | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 10,000บาท | 10,001- 20,000บาท | 20,001- 30,000บาท | 30,001- 40,000บาท | 40,001- 50,000บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.34 (ปานกลาง) |
| 5.1 ตัวแทนจดหน่วย มีบุคลิกภาพที่ดี และ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่ | 3.35 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) |
| 5.2 ตัวแทนจดหน่วย มีความรอบรู้จริง เกี่ยว กับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟ ฟ้า | 3.21 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 5.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจด หน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้อ ย่างมีประสิทธิภาพ | 3.49 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | 3.55 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| 6.1 การได้รับใบแจ้ง ค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุก เดือนอย่างสม่ำเสมอใน วันที่ใกล้เคียงกัน | 3.66 (มาก) | 3.54 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.74 (มาก) | 3.80 (มาก) | 2.80 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) |
| 6.2 มีการจดหน่วย การใช้ไฟฟ้าและคิดเงิน ได้อย่างถูกต้อง | 3.53 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) | 3.80 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) |
| 6.3 ตัวแทนจดหน่วย ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วน ตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า | 3.47 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.37 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแจ้งค่าไฟ ฟ้า | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 10,000บาท | 10,001- 20,000บาท | 20,001- 30,000บาท | 30,001- 40,000บาท | 40,001- 50,000บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |
| 7.1 ตัวแทนจดหน่วย มีเพียงพอกับปริมาณ งานและให้บริการได้ ทั่วถึงทุกบ้าน | 3.42 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 4.00 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) |
| 7.2 ตัวแทนจดหน่วย มีความเข้าใจในการ ตรวจสอบ แก้ไขข้อคิด พลาดจากการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า | 3.24 (ปานกลาง) | 3.06 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยว กับการใช้ไฟฟ้า สามารถติดต่อสอบถาม ตัวแทนจดหน่วยได้ สะดวกรวดเร็ว | 3.13 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 2.77 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.40 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 4.00 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 8.1 ตัวแทนจดหน่วย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการ เรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ | 3.50 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) | 4.20 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) |
| 8.2 มาตรการและ ระบบบันทึกข้อมูลการ จดหน่วยมีความโปร่ง ใส สามารถตรวจสอบ ได้ | 3.35 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและจ่ายค่าไฟ ฟ้า | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|--|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 10,000บาท | 10,001- 20,000บาท | 20,001- 30,000บาท | 30,001- 40,000บาท | 40,001- 50,000บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| 9. การสร้างบริการให้ เป็นที่รู้จัก (Tangible) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.87 (มาก) | 2.07 (น้อย) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 9.1 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการ ชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ | 2.97 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.80 (มาก) | 1.80 (น้อย) | 3.02 (ปานกลาง) |
| 9.2 มีการแจ้งเตือน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุก ครั้งก่อนการปรับ เปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า | 2.97 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.80 (ปานกลาง) | 1.80 (น้อย) | 2.94 (ปานกลาง) |
| 9.3 ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามี สภาพสมบูรณ์ ไม่มีการ ขีดหรือ รอยแก้ไข | 3.51 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.89 (มาก) | 4.00 (มาก) | 2.60 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) |
| 10. การเข้าใจและการรู้ จักลูกค้า (Understanding/Kno wing Customer) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 2.95 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 2.25 (น้อย) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 10.1 ตัวแทนจด หน่วยเข้าใจถึงความ ต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า (มาก)ขึ้น | 3.18 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 2.20 (น้อย) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 10.2 ตัวแทนจด หน่วยไม่หยุดพูดคุย ตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านาน เนื่องจากจะทำให้เสีย เวลา | 3.28 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) | 2.90 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 2.40 (น้อย) | 3.20 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและจ่ายค่าไฟ ฟ้า | รายได้เฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 10,000บาท | 10,001- 20,000บาท | 20,001- 30,000บาท | 30,001- 40,000บาท | 40,001- 50,000บาท | 50,001 บาทขึ้นไป | |
| 10.3 ตัวแทนจด หน่วยไม่รับโทรศัพท์ ขณะปฏิบัติงานเนื่อง จากอาจจะทำให้จด หน่วยผิดพลาดได้ | 3.20 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.20 (น้อย) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 10.4 ตัวแทนจด หน่วยรับฟังความคิด เห็น ความต้องการของ ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อ นำไปปรับปรุงการ บริการ | 3.06 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 2.89 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 2.20 (น้อย) | 2.98 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.68 (มาก) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อระบบการจด
 หน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้าทั้ง 10 ด้านโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มี
 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความพึงพอใจด้าน
 การเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับมาก และยังมีมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้ง
 ค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับ
 ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท
 และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟ
 ฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 4.20 ตามลำดับ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
 ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-
 40,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความ
 พึงพอใจต่อข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบ

สอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และ 3.40 ตามลำดับ และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

3. ความสามารถ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสามารถโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า, การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ และ ตัวแทนจดหน่วยที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เท่ากัน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตัวแทนจดหน่วยที่ให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ และ ตัวแทนจดหน่วยที่มีความสุภาพ และเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 3.80 และ 4.00 ตามลำดับ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากต่อเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 3.80 ตามลำดับ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความไว้วางใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ที่มีความพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 3.33 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.80 และ 3.60 ตามลำดับ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาทที่ มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 3.63 และ 4.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ยังมีความพอใจระดับมากเรื่องมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.07 เรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และ 3.80 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 เรื่องการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วยและชำระเงินค่าไฟฟ้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับน้อย มี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 และเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีด หรือรอยแก้ไข ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ 2.60 ตามลำดับ

10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อตัวแทนจดหน่วยที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ตัวแทนจดหน่วยที่ไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา ตัวแทนจดหน่วยที่ไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากอาจจะทำให้จดหน่วยผิดพลาดได้ และ ตัวแทนจดหน่วยที่รับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 2.40 2.20 และ 2.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน - ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 500 บาท | 501 - 1,000 บาท | 1,001 - 1,500 บาท | 1,501 - 2,000 บาท | 2,001 - 2,500 บาท | 2,501 บาทขึ้นไป | |
| 1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) | 3.67 (มาก) | 3.58 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) |
| 1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน | 3.88 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.82 (มาก) | 3.93 (มาก) | 4.00 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| 1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า | 3.45 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.59 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| 2.1 ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 3.54 (มาก) | 3.62 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.56 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| 2.2 ตัวแทนจดหน่วยใช้ภาษาพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจง่าย | 3.24 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แจ็งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแจ็งค่า ไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 500 บาท | 501 – 1,000 บาท | 1,001 – 1,500 บาท | 1,501 – 2,000 บาท | 2,001 – 2,500 บาท | 2,501 บาท ขึ้นไป | |
| 2.3 ตัวแทนจดหน่วย มีการแสดงออกที่ดี มี มารยาท ให้เกียรติแก่ เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ทุกครั้ง | 3.31 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| 2.4 เอกสารหรือแผ่น พับที่เผยแพร่ข่าวสาร เกี่ยวกับการชำระเงินค่า ไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจ ง่าย และเหมาะสมสวย งาม | 3.18 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |
| 3. ความสามารถ (Competence) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 3.1 ตัวแทนจดหน่วย มีความชำนาญในการ ใช้เครื่องมือ ใน การปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ ใบแจ็งค่าไฟฟ้าได้ถูก ต้อง | 3.37 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| 3.2 ตัวแทนจดหน่วย สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือ ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ ไฟฟ้า, การชำระเงิน เป็นที่น่าพอใจ | 3.16 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 3.3 ตัวแทนจดหน่วย สามารถแก้ไขปัญหา เฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ | 3.07 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 2.56 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แจ็งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแจ็งค่า ไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|---|--|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 500 บาท | 501 – 1,000 บาท | 1,001 – 1,500 บาท | 1,501 – 2,000 บาท | 2,001 – 2,500 บาท | 2,501 บาท ขึ้นไป | |
| 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) | 3.19 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 4.1 ตัวแทนจดหน่วย มีมนุษยสัมพันธ์ ชี้ แจงแจ้มใส | 3.22 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 4.2 ตัวแทนจดหน่วย ให้ความเอาใจใส่ และ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ ไฟฟ้าเสมอ | 3.08 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 2.78 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 4.3 ตัวแทนจดหน่วย มีความสุภาพ และเต็ม ใจให้บริการ | 3.28 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.78 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.55 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |
| 5.1 ตัวแทนจดหน่วย มีบุคลิกภาพที่ดี และ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ | 3.29 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) | 3.71 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) |
| 5.2 ตัวแทนจดหน่วย มีความรอบรู้จริง เกี่ยว กับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ็งค่า ไฟฟ้า | 3.13 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 5.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ในการจด หน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.44 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.80 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.45 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แจ็งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแจ็งค่า ไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 500 บาท | 501 – 1,000 บาท | 1,001 – 1,500 บาท | 1,501 – 2,000 บาท | 2,001 – 2,500 บาท | 2,501 บาท ขึ้นไป | |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | 3.50 (มาก) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.54 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| 6.1 การได้รับใบแจ็ง ค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุก เดือนอย่างสม่ำเสมอใน วันที่ใกล้เคียงกัน | 3.65 (มาก) | 3.57 (มาก) | 3.68 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) |
| 6.2 มีการจดหน่วย การใช้ไฟฟ้าและคิดเงิน ได้อย่างถูกต้อง | 3.46 (ปานกลาง) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.93 (มาก) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) |
| 6.3 ตัวแทนจดหน่วย ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วน ตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า | 3.39 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |
| 7.1 ตัวแทนจดหน่วย มีเพียงพอกับปริมาณ งานและให้บริการได้ ทั่วถึงทุกบ้าน | 3.33 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.62 (มาก) | 3.64 (มาก) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) |
| 7.2 ตัวแทนจดหน่วย มีความเอาใจใส่ในการ ตรวจสอบแก้ไขข้อผิด พลาดจากการจดหน่วย และแจ็งค่าไฟฟ้า | 3.08 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยว กับการใช้ไฟฟ้า สามารถติดต่อสอบถาม ตัวแทนจดหน่วยได้ สะดวกรวดเร็ว | 3.08 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 2.78 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
แจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแจ้งค่า ไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|--|--|--------------------------|----------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | ไม่เกิน 500 บาท | 501 – 1,000 บาท | 1,001 – 1,500 บาท | 1,501 – 2,000 บาท | 2,001 – 2,500 บาท | 2,501 บาท ขึ้นไป | |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.50 (มาก) | 3.65 (มาก) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 8.1 ตัวแทนจดหน่วย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการ เรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ | 3.49 (ปานกลาง) | 3.39 (ปานกลาง) | 3.65 (มาก) | 3.71 (มาก) | 3.80 (มาก) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) |
| 8.2 มาตรการและ ระบบบันทึกข้อมูลการ จดหน่วยมีความโปร่ง ใส สามารถตรวจสอบ ได้ | 3.37 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.50 (มาก) | 3.00 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| 9. การสร้างบริการให้ เป็นที่รู้จัก (Tangible) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 3.52 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 2.59 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 9.1 การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการ ชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ | 2.93 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 2.44 (น้อย) | 3.02 (ปานกลาง) |
| 9.2 มีการแจ้งเตือน ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุก ครั้งก่อนการปรับ เปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า | 2.96 (ปานกลาง) | 2.79 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.44 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) |
| 9.3 ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามี สภาพสมบูรณ์ ไม่มีการ ขูดขีดหรือ รอยแก้ไข | 3.51 (มาก) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.74 (มาก) | 3.79 (มาก) | 3.80 (มาก) | 2.89 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) |

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
แจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ จดหน่วยและแจ้งค่า ไฟฟ้า | ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน – ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | | | | รวม |
|--|--|--------------------|----------------------|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|
| | ไม่เกิน 500 บาท | 501 – 1,000 บาท | 1,001 – 1,500 บาท | 1,501 – 2,000 บาท | 2,001 – 2,500 บาท | 2,501 บาท ขึ้นไป | |
| 10. การเข้าใจและการรู้ จักลูกค้า (Understanding/Kno wing Customer) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 2.64 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 10.1 ตัวแทนจด หน่วยเข้าใจถึงความ ต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า (มาก)ขึ้น | 3.16 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.10 (ปานกลาง) | 2.67 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 10.2 ตัวแทนจด หน่วยไม่หยุดพูดคุย ตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านาน เนื่องจากจะทำให้เสีย เวลา | 3.18 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 2.67 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| 10.3 ตัวแทนจด หน่วยไม่รับโทรศัพท์ ขณะปฏิบัติงานเนื่อง จากอาจจะทำให้จด หน่วยผิดพลาดได้ | 3.18 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) | 2.86 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 2.67 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 10.4 ตัวแทนจด หน่วยรับฟังความคิด เห็น ความต้องการของ ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อ นำไปปรับปรุงการ บริการต่อไป | 3.01 (ปานกลาง) | 2.85 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 2.56 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอ
ใจต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าทั้ง 10 ด้านโดยภาพรวมในระดับปานกลาง

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,501 บาทขึ้นไป ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เรื่องความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท และ 1,501 – 2,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ 3.64 ตามลำดับ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารโดยภาพรวม ตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจง่าย ตัวแทนจดหน่วยที่มีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง และ เอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีความชัดเจนเข้าใจง่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก

3. ความสามารถ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสามารถโดยภาพรวม ตัวแทนจดหน่วยที่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ตัวแทนจดหน่วยที่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ และ ตัวแทนจดหน่วยที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากเรื่องตัวแทนจดหน่วยที่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจทุกด้านในระดับปานกลาง

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และ 2,001 – 2,500 บาท ที่มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และ 3.57 ตามลำดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และ ตัวแทนจดหน่วยที่มีความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบ

แจ้งค่าไฟฟ้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และ 3.50 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 – 2,500 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีบุคลากรภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วยมีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 3.80 ตามลำดับ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความไว้วางใจโดยภาพรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 501 – 1,000 บาท และ 2,501 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และ 3.22 ตามลำดับ เรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกันนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,501 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 เรื่องการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท ที่มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และ 2,001 – 2,500 บาท ที่มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.80 ตามลำดับ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท และ 1,501 – 2,000 บาท มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.64 ตามลำดับ

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 – 2,500 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ด้านตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ และมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 3.50 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท และ 1,501 – 2,000 บาท มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และ ตามลำดับ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ผู้ตอบแบบ

สอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,501 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแกะไข่นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 501 – 1,000 บาท และ 2,501 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และ 2.89 ตามลำดับ

10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าในระดับปานกลางทุกเรื่อง

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า | ประเภทการใช้ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | รวม |
|---|--|--------------------------|--------------------------|
| | ที่อยู่อาศัย | กิจการขนาดเล็ก | |
| 1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) | 3.67 (มาก) | 3.44 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) |
| 1.1 วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน | 3.88 (มาก) | 3.60 (มาก) | 3.84 (มาก) |
| 1.2 ความสะดวกรวดเร็วใน การชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า | 3.45 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| 2.1 ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 3.59 (มาก) | 3.51 (มาก) | 3.58 (มาก) |
| 2.2 ตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจง่าย | 3.24 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 2.3 ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง | 3.26 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| 2.4 เอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม | 3.17 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แจ็งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ็งค่าไฟฟ้า | ประเภทการใช้ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | รวม |
|---|--|--------------------------|--------------------------|
| | ที่อยู่อาศัย | กิจการขนาดเล็ก | |
| 3. ความสามารถ (Competence) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 3.1 ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจด หน่วยและพิมพ์ใบแจ็งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง | 3.38 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| 3.2 ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อ สงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า, การชำระเงินเป็น ที่น่าพอใจ | 3.15 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 3.3 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ | 3.01 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) |
| 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) | 3.17 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 4.1 ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 3.21 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 4.2 ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำ ที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ | 3.07 (ปานกลาง) | 2.87 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 4.3 ตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพ และเต็มใจให้ บริการ | 3.22 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |
| 5.1 ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกาย สะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ | 3.35 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) |
| 5.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการ บริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ็งค่าไฟฟ้า | 3.22 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 5.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.43 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แจ็งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ็งค่าไฟฟ้า | ประเภทการใช้ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | รวม |
|---|--|--------------------------|--------------------------|
| | ที่อยู่อาศัย | กิจการขนาดเล็ก | |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | 3.50 (มาก) | 3.37 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| 6.1 การได้รับใบแจ็งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่าง สม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน | 3.65 (มาก) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) |
| 6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูก ต้อง | 3.48 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) |
| 6.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ ไฟฟ้า | 3.38 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |
| 7.1 ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้ บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน | 3.39 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) |
| 7.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบ แก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยและแจ็งค่าไฟฟ้า | 3.14 (ปานกลาง) | 3.11 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อ สอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว | 3.09 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | 3.42 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 8.1 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ | 3.51 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) |
| 8.2 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมี ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ | 3.33 (ปานกลาง) | 3.29 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) | 3.16 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ ถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้าย โฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ | 3.03 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
แจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า | ประเภทการใช้ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | รวม |
|--|--|--------------------------|--------------------------|
| | ที่อยู่อาศัย | กิจการขนาดเล็ก | |
| 9.2 มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนการ ปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า | 2.94 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) |
| 9.3 ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการชูดขีด หรือ รอยแก้ไข | 3.50 (มาก) | 3.53 (มาก) | 3.51 (มาก) |
| 10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) | 3.13 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 10.1 ตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ ไฟฟ้า(มาก)ขึ้น | 3.15 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 10.2 ตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟ ฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา | 3.22 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |
| 10.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากอาจจะทำให้จดหน่วยผิดพลาดได้ | 3.18 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 10.4 ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความ ต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการ บริการต่อไป | 2.97 (ปานกลาง) | 3.00 (ปานกลาง) | 2.98 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.28 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าทั้ง 10 ด้าน โดยภาพรวมในระดับปานกลาง

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กใหญ่มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.44 ตามลำดับ โดยทั้ง 2 ประเภทมีความพึงพอใจต่อการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านในระดับมาก และพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้า ที่สำนักงานการไฟฟ้า ระดับปานกลาง

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และ กิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารโดยภาพรวม ตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะเข้าใจง่าย ตัวแทนจดหน่วยที่มีการแสดงออกที่ดีมีมารยาทให้เกียรติแก่เจ้าของบ้าน ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง และ เอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจเรื่องข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีความชัดเจนเข้าใจง่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับมาก

3. ความสามารถ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และ กิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อความสามารถทุกด้านในระดับปานกลาง

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และ กิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจในความมีน้ำใจทุกเรื่องในระดับปานกลาง

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และ กิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อความน่าเชื่อถือทุกเรื่องในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจระดับมากต่อเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และ กิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจทุกเรื่องในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ ในวันที่ใกล้เคียงกัน ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และ กิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้าทุกเรื่องในระดับปานกลาง

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และ กิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยทุกเรื่องในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และ กิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ และ การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจต่อใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแก้ไข ในระดับมาก

10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และ กิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าในระดับปานกลางทุกเรื่อง

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ แฉ่งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำ ประปา ค่าโทรศัพท์

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแฉ่งค่าไฟฟ้า | คุณภาพการให้บริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | รวม |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | บริการดีกว่า | บริการเท่าเทียมกัน | บริการด้อยกว่า | |
| 1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) | 4.00 (มาก) | 3.60 (มาก) | 2.89 (ปานกลาง) | 3.63 (มาก) |
| 1.1 วิธีการจัดส่งใบแฉ่งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน | 4.16 (มาก) | 3.81 (มาก) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.84 (มาก) |
| 1.2 ความสะดวกรวดเร็วในการชำระ เงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า | 3.83 (มาก) | 3.39 (ปานกลาง) | 2.56 (ปานกลาง) | 3.42 (ปานกลาง) |
| 2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) | 3.46 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 2.93 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) |
| 2.1 ข้อความในใบแฉ่งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย | 3.80 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.58 (มาก) |
| 2.2 ตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจง่าย | 3.38 (ปานกลาง) | 3.22 (ปานกลาง) | 2.91 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 2.3 ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง | 3.39 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 2.74 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) |
| 2.4 เอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม | 3.28 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) | 2.65 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำ
 ประปา ค่าโทรศัพท์ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้า | คุณภาพการให้บริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | รวม |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | บริการดีกว่า | บริการเท่า เทียมกัน | บริการ ด้อยกว่า | |
| 3. ความสามารถ (Competence) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 2.78 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 3.1 ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญใน การใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและ พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง | 3.51 (มาก) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) |
| 3.2 ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับ การใช้ไฟฟ้า, การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ | 3.26 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 3.3 ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็น ที่น่าพอใจ | 3.23 (ปานกลาง) | 3.01 (ปานกลาง) | 2.32 (น้อย) | 3.00 (ปานกลาง) |
| 4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 2.81 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 4.1 ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส | 3.26 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) | 2.97 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 4.2 ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ | 3.14 (ปานกลาง) | 3.08 (ปานกลาง) | 2.59 (ปานกลาง) | 3.04 (ปานกลาง) |
| 4.3 ตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพ และ เต็มใจให้บริการ | 3.27 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 2.88 (ปานกลาง) | 3.21 (ปานกลาง) |
| 5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.34 (ปานกลาง) |
| 5.1 ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม กับหน้าที่ | 3.49 (ปานกลาง) | 3.30 (ปานกลาง) | 3.26 (ปานกลาง) | 3.35 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำ
 ประปา ค่าโทรศัพท์ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้า | คุณภาพการให้บริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | รวม |
|---|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | บริการดีกว่า | บริการเท่า เทียมกัน | บริการ ด้อยกว่า | |
| 5.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบ แจ้งค่าไฟฟ้า | 3.27 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 3.23 (ปานกลาง) |
| 5.3 เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจด หน่วย มีความทันสมัยและสามารถใช้งาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.45 (ปานกลาง) | 3.43 (ปานกลาง) | 3.53 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) |
| 6. ความไว้วางใจ (Reliability) | 3.61 (มาก) | 3.47 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.48 (ปานกลาง) |
| 6.1 การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็น ประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ ใกล้เคียงกัน | 3.78 (มาก) | 3.59 (มาก) | 3.24 (ปานกลาง) | 3.61 (มาก) |
| 6.2 มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิด เงินได้อย่างถูกต้อง | 3.58 (มาก) | 3.45 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.47 (ปานกลาง) |
| 6.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูล ส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า | 3.48 (ปานกลาง) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.37 (ปานกลาง) |
| 7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) | 3.33 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) | 2.82 (ปานกลาง) | 3.19 (ปานกลาง) |
| 7.1 ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับ ปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุก บ้าน | 3.51 (มาก) | 3.36 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 3.38 (ปานกลาง) |
| 7.2 ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ ในการตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจาก การจดหน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้า | 3.26 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) | 2.74 (ปานกลาง) | 3.13 (ปานกลาง) |
| 7.3 เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า สามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วย ได้สะดวกรวดเร็ว | 3.23 (ปานกลาง) | 3.09 (ปานกลาง) | 2.56 (ปานกลาง) | 3.07 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 จ่ายค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำ
 ประปา ค่าโทรศัพท์ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและจ่ายค่าไฟฟ้า | คุณภาพการให้บริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | รวม |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | บริการดีกว่า | บริการเท่า เทียมกัน | บริการ ด้อยกว่า | |
| 8. ความปลอดภัย (Security) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.40 (ปานกลาง) | 3.25 (ปานกลาง) | 3.41 (ปานกลาง) |
| 8.1 ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่า ธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ | 3.55 (มาก) | 3.49 (ปานกลาง) | 3.32 (ปานกลาง) | 3.49 (ปานกลาง) |
| 8.2 มาตรการและระบบบันทึกข้อมูล การจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถ ตรวจสอบได้ | 3.42 (ปานกลาง) | 3.31 (ปานกลาง) | 3.18 (ปานกลาง) | 3.33 (ปานกลาง) |
| 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) | 3.27 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 2.80 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) |
| 9.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธี ต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ | 3.17 (ปานกลาง) | 3.03 (ปานกลาง) | 2.62 (ปานกลาง) | 3.02 (ปานกลาง) |
| 9.2 มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ ทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจด หน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า | 3.03 (ปานกลาง) | 2.96 (ปานกลาง) | 2.56 (ปานกลาง) | 2.94 (ปานกลาง) |
| 9.3 ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่ มีการขูดขีดหรือ รอยแก้ไข | 3.60 (มาก) | 3.52 (มาก) | 3.21 (ปานกลาง) | 3.51 (มาก) |
| 10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) | 3.22 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 2.63 (ปานกลาง) | 3.12 (ปานกลาง) |
| 10.1 ตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึงความ ต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า(มาก)ขึ้น | 3.28 (ปานกลาง) | 3.17 (ปานกลาง) | 2.56 (ปานกลาง) | 3.14 (ปานกลาง) |
| 10.2 ตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุย ตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเนื่องจากจะทำให้ เสียเวลา | 3.24 (ปานกลาง) | 3.24 (ปานกลาง) | 2.85 (ปานกลาง) | 3.20 (ปานกลาง) |

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยและการแปลผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วย และ
 แจ็งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำ
 ประปา ค่าโทรศัพท์ (ต่อ)

| ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบ การจดหน่วยและแจ็งค่าไฟฟ้า | คุณภาพการให้บริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ ค่าเฉลี่ย (แปลผล) | | | รวม |
|--|---|------------------------|--------------------|-------------------|
| | บริการดีกว่า | บริการเท่า เทียมกัน | บริการ ด้อยกว่า | |
| 10.3 ตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากอาจจะทำให้จด หน่วยผิดพลาดได้ | 3.28 (ปานกลาง) | 3.16 (ปานกลาง) | 2.76 (ปานกลาง) | 3.15 (ปานกลาง) |
| 10.4 ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิด เห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป | 3.06 (ปานกลาง) | 3.05 (ปานกลาง) | 2.35 (น้อย) | 2.98 (ปานกลาง) |
| ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล) | 3.41 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) | 2.92 (ปานกลาง) | 3.28 (ปานกลาง) |

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อระบบการจดหน่วยและ
 แจ็งค่าไฟฟ้าทั้ง 10 ด้านโดยภาพรวมในระดับปานกลาง

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าบริการของการ
 ไฟฟ้ามีคุณภาพเท่าเทียม หรือต่ำกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา
 ค่าโทรศัพท์ มีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า
 ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และ 2.56 ตามลำดับ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ
 ต่อการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าบริการของ
 การไฟฟ้ามีคุณภาพดีกว่าและเท่าเทียมกับคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำ
 ประปา ค่าโทรศัพท์ มีความพึงพอใจเรื่อง ข้อความในใบแจ็งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย ใน
 ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 3.52 ตามลำดับ

3. ความสามารถ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้าน
 ความสามารถในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าบริการของการไฟ
 ฟ้ามีคุณภาพดีกว่าและเท่าเทียมกับคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา
 ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ มีความพึงพอใจเรื่องตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการ

ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพต่ำกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ มีความพึงพอใจเรื่องตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจระดับปานกลาง

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งให้ความเห็นว่าบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพต่ำกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ มีความพึงพอใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพดีกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อความน่าไว้วางใจในระดับมาก ยกเว้นเรื่องตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพเท่าเทียมกับคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อความน่าไว้วางใจในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่อง การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน มีความพึงพอใจระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพต่ำกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อความน่าไว้วางใจในระดับปานกลาง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้าในระดับปานกลาง

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพดีกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากเรื่องตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่า การบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพดีกว่า และทำเทียบกับคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการทุจริตหรือ รอยแก้ไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.52 ตามลำดับ

10. การเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่า การบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพต่ำกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากน้อยเรื่องตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 2.35

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.9 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 390 ราย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าการชำระค่าไฟฟ้าระบบเดิม คือ มีตัวแทนมาเก็บเงินที่บ้านมีความสะดวกกว่าระบบใหม่ที่ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปชำระเงินเอง โดยไม่ให้เหตุผลประกอบ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 ของผู้ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะทั้งหมด
2. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าการชำระค่าไฟฟ้าระบบเดิม คือ มีตัวแทนมาเก็บเงินที่บ้านมีความสะดวกกว่าระบบใหม่ที่ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปชำระเงินเอง เนื่องจากความล่าช้าในการให้บริการขณะไปชำระเงิน จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4 ของผู้ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะทั้งหมด
3. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าการชำระค่าไฟฟ้าระบบเดิม คือ มีตัวแทนมาเก็บเงินที่บ้านมีความสะดวกกว่าระบบใหม่ที่ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปชำระเงินเอง เนื่องจากที่พักอาศัยอยู่ไกลจากสำนักงานการไฟฟ้า จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4 ของผู้ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะทั้งหมด
4. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าการชำระค่าไฟฟ้าระบบเดิม คือ มีตัวแทนมาเก็บเงินที่บ้านมีความสะดวกกว่าระบบใหม่ที่ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไปชำระเงินเอง เนื่องจากบริเวณที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้าไม่เพียงพอ จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ของผู้ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะทั้งหมด
5. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าตัวแทนจดหน่วยบางราย มีกริยามารยาทหรือวาจาที่ไม่สุภาพ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 ของผู้ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะทั้งหมด
6. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าตัวแทนจดหน่วยบางรายไม่เปิดโอกาสให้เจ้าของบ้านซักถามหากมีข้อสงสัย จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 ของผู้ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะทั้งหมด
7. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่า เจ้าของบ้านไม่เคยพบกับตัวแทนจดหน่วย ทำให้ไม่สามารถสอบถามหรือขอคำแนะนำต่างๆ ได้ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.7 ของผู้ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะทั้งหมด

8. เจ้าของบ้านได้รับใบแจ้งค่าไฟไม่ตรงเวลาอย่างสม่ำเสมอ ทำให้บางครั้งไปชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนด แต่การตัดไฟของการไฟฟ้าทำตรงเวลาทุกครั้ง จึงเกิดความไม่สะดวก และสิ้นเปลืองแก่เจ้าของบ้าน จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ของผู้ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะทั้งหมด

9. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่า ควรมีการสอบเทียบเครื่องมือวัดค่าไฟฟ้า โดยเฉพาะจากองค์กรภายนอก เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และเชื่อมั่นจากผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.3 ของผู้ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะทั้งหมด

10. มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าค่าไฟฟ้ามีราคาแพง ควรปรับลดค่าไฟฟ้างลงจำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.1 ของผู้ให้ความเห็นหรือข้อเสนอแนะทั้งหมด