

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการนำระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 390 ราย สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์สามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 35-44 ปี มีการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาได้แก่ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ประกอบอาชีพมีธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี

จากผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท และชำระค่าไฟฟ้าในอัตราประเภทที่อยู่อาศัย สำหรับวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้ส่วนใหญ่ใช้วิธีนำไปแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้วิธีเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยพิจารณาจาก ความสะดวก และประหยัดเวลา นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่มีวันและเวลาที่แน่นอนขึ้นอยู่กับความสะดวก และมีความเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าให้บริการได้เท่าเทียมกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อคุณภาพการบริการระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยพบว่าความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อสรุปความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน สรุปได้ดังนี้

3.1 ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน

3.1.1 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจทั้งเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน และ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในระดับมาก ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากเฉพาะเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน

3.1.2 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี และ 55-64 ปี มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านในระดับมาก นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 35-44 ปี มีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในระดับมาก

3.1.3 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยรวม และ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านระดับมาก นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. - อนุปริญญา และ สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในระดับมาก

3.1.4 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง ที่มี

ความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจระดับมาก เรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพ ข้าราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ และ พนักงานบริษัทเอกชนจะ มีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในระดับมาก

3.1.5 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับมาก และยังมีค่าความพึงพอใจระดับมากในเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในระดับมาก

3.1.6 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,501 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เรื่องความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท และ 1,501 – 2,000 บาท ที่มีความพึงพอใจระดับมาก

3.1.7 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กใหญ่มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยภาพรวมระดับปานกลาง โดยทั้ง 2 ประเภทมีความพึงพอใจต่อการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านในระดับมาก และพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้า ที่สำนักงานการไฟฟ้า ระดับปานกลาง

3.1.8 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพเท่าเทียม หรือต่ำกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ มีความพึงพอใจต่อความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในระดับปานกลาง

3.2 ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย

3.2.1 ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย

3.2.2 ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี และ 55-64 ปี มีความพึงพอใจเรื่องข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่ายในระดับมากที่สุด

3.2.3 ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษายกเว้นระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจต่อข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ในระดับมากที่สุด

3.2.4 ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ใจง่าย ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักเรียน/นักศึกษา และพ่อบ้านหรือแม่บ้าน ที่มีความพึงพอใจระดับมาก

3.2.5 ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง

3.2.6 ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารโดยภาพรวม ตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจง่าย ตัวแทนจดหน่วยที่มีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง และเอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม ในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีความชัดเจนเข้าใจง่ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก

3.2.7 ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้าน การติดต่อสื่อสารโดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย

3.2.8 ระดับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าการบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพดีกว่าและเท่าเทียมกับคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ มีความพึงพอใจเรื่องข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความชัดเจนเข้าใจง่าย ในระดับมาก

3.3 ด้านความสามารถ (Competence) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ และตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ

3.3.1 ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า
จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ และตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ

3.3.2 ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า
จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 64 ปี มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถ โดยรวมในระดับปานกลางโดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ และตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้าน ความสามารถ โดยรวมในระดับปานกลางโดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง

3.3.3 ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า
จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในทุกๆระดับ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้าน ความสามารถ โดยรวมในระดับปานกลางโดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ

ปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ และตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ

3.3.4 ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้าน ความสามารถโดยรวมในระดับปานกลางโดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือ ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ และตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ

3.3.5 ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสามารถโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า, การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ และ ตัวแทนจดหน่วยที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ

3.3.6 ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสามารถโดยภาพรวม ตัวแทนจดหน่วยที่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ตัวแทนจดหน่วยที่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ และตัวแทนจดหน่วยที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากเรื่องตัวแทนจดหน่วยที่มีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง

3.3.7 ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย และประเภทกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า การชำระเงินเป็นที่น่าพอใจ และตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ

3.3.8 ระดับความพึงพอใจด้านความสามารถที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความสามารถในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าการบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพดีกว่าและเท่าเทียมกับคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ ฯลฯ มีความพึงพอใจเรื่องตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ในระดับมาก และผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าการบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพต่ำกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ มีความพึงพอใจเรื่องตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่น่าพอใจ ในระดับน้อย

3.4 ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ และตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพเต็มใจให้บริการ

3.4.1 ระดับความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจ ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ และตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพเต็มใจให้บริการ

3.4.2 ระดับความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจ ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ และตัวแทนจดหน่วยมีความสุขภาพ เต็มใจให้บริการ

3.4.3 ระดับความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจ ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในทุกระดับ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ และ ตัวแทนจดหน่วยมีความสุขภาพ เต็มใจให้บริการ

3.4.4 ระดับความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจ ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับอาชีพ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ และ ตัวแทนจดหน่วยมีความสุขภาพ เต็มใจให้บริการ

3.4.5 ระดับความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจ ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตัวแทนจดหน่วยที่ให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ และ ตัวแทนจดหน่วยที่มีความสุขภาพ และเต็มใจให้บริการ

3.4.6 ระดับความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจ ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยในทุกระดับ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ และ ตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ

3.4.7 ระดับความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจ ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย และประเภทกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ และ ตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ

3.4.8 ระดับความพึงพอใจด้านความมีน้ำใจ ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นในการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าเมื่อเทียบกับสาธารณูปโภคอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ ให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ และ ตัวแทนจดหน่วยมีความสุภาพ เต็มใจให้บริการ

3.5 ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการบริการจดหน่วย พิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5.1 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจเรื่องเครื่องมือความทันสมัย และประสิทธิภาพของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย อยู่ในระดับมาก

3.5.2 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือ ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมาก โดยผู้ตอบแบบที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเรื่อง ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ในระดับมาก ผู้ตอบแบบที่มีอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจเรื่อง ความทันสมัยและประสิทธิภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย ในระดับมาก นอกจากนี้ผู้ตอบแบบที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ยังมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่อง ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว เช่น การจดหน่วยและพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง

3.5.3 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมในระดับปานกลางโดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5.4 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวมในระดับปานกลางโดยผู้ประกอบอาชีพอื่นๆ (รับจ้าง) มีความพึงพอใจในปัจจัยย่อยด้านคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5.5 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมากต่อเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5.6 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และ 2,001 – 2,500 บาท ที่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และ ตัวแทนจดหน่วยที่มีความรอบรู้จริง เกี่ยวกับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 – 2,500 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วยมีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5.7 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อความน่าเชื่อถือทุกเรื่องในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจระดับมากต่อเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

3.5.8 ระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัย และสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งให้ความเห็นว่า การบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพต่ำกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์ มีความพึงพอใจในระดับมาก

3.6 ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่าง สม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน

3.6.1 ระดับความพึงพอใจด้านความไว้วางใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความไว้วางใจ ระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน และมีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมาก เฉพาะเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน

3.6.2 ระดับความพึงพอใจด้านความไว้วางใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความไว้วางใจในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี 55-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ยกเว้น 45-54 ปี มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพอใจระดับมากเรื่องการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไปมีความพอใจระดับมากเรื่องตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า

3.6.3 ระดับความพึงพอใจด้านความไว้วางใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความไว้วางใจในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า และมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจระดับมาก เรื่องการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง

3.6.4 ระดับความพึงพอใจด้านความไว้วางใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความไว้วางใจในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องการได้รับใบแจ้ง

ค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และ ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจยังมีความพึงพอใจระดับมาก เรื่องการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง

3.6.5 ระดับความพึงพอใจด้านความไว้วางใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความไว้วางใจโดยภาพรวมในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง ในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังมีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 30,001-40,000 บาท 40,001-50,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับมาก

3.6.6 ระดับความพึงพอใจด้านความไว้วางใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความไว้วางใจโดยภาพรวมในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 501 – 1,000 บาท และ 2,501 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกันนั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีมีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,501 บาทขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง เรื่องการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินได้อย่างถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท ที่มีความพอใจระดับมาก นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังมีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และ 2,001 – 2,500 บาท ที่มีความพึงพอใจระดับมาก

3.6.7 ระดับความพึงพอใจด้านความไว้วางใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อความไว้วางใจทุกเรื่องในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน ในระดับมาก

3.6.8 ระดับความพึงพอใจด้านความไว้วางใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่า การบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพดีกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อความน่าไว้วางใจในระดับมาก ยกเว้นเรื่องตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่า การบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพเท่าเทียมกับคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อความน่าไว้วางใจในระดับปานกลาง ยกเว้นเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน มีความพึงพอใจระดับมาก และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่า การบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพต่ำกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อความน่าไว้วางใจในระดับปานกลาง

3.7 ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานรวมทั้งให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบ แก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า และเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว

3.7.1 ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานรวมทั้งให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบ แก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า และเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว

3.7.2 ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 55-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไปมีความพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วย

3.7.3 ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมต้นหรือต่ำกว่า และมัธยมปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมในระดับมาก โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานรวมทั้งให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน และตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบ แก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่ามัธยมปลายหรือปวช. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานรวมทั้งให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน

3.7.4 ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และ อาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน ระดับมาก

3.7.5 ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่มีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้านระดับมาก

3.7.6 ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท และ 1,501 –

2,000 บาท มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน ระดับมาก

3.7.7 ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานรวมทั้งให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน ตัวแทนจดหน่วยมีความเอาใจใส่ในการตรวจสอบ แก้ไขข้อผิดพลาดจากการจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า และเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนจดหน่วยได้สะดวกรวดเร็ว

3.7.8 ระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการตอบสนองลูกค้าในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าเมื่อเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ แล้วมากกว่า มีความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยมีเพียงพอกับปริมาณงานรวมทั้งให้บริการได้ทั่วถึงทุกบ้าน

3.8 ด้านความปลอดภัย (Security) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ และมาตรการรวมทั้งระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

3.8.1 ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกเรื่อง

3.8.2 ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟ

ฟ้า จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 65 ปีขึ้นไป ที่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี 55-64 ปี และ 65 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆในระดับมาก

3.8.3 ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟ

ฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. และ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆในระดับมาก

3.8.4 ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟ

ฟ้า จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีความพอใจระดับมากเรื่องมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

3.8.5 ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟ

ฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความปลอดภัยในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ที่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพอใจระดับมาก นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท ยังมีความพอใจระดับมากเรื่องมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยที่มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

3.8.6 ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001 – 2,500 บาท มีความพึงพอใจระดับมากด้าน ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ และ มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท และ 1,501 – 2,000 บาท มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในระดับมาก

3.8.7 ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย และ กิจการขนาดเล็กมีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยทุกเรื่องในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามทั้งประเภทที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจต่อตัวแทนจดหน่วยที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในระดับมาก

3.8.8 ระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าการบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพดีกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากเรื่องตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายอื่นๆ

3.9 ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือรอยแก้ไข

3.9.1 ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแก้ไข ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกเรื่อง

3.9.2 ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ มีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 25 ปี 35-44 ปี และ 55-64 ปี มีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแก้ไข

3.9.3 ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. และ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีด หรือรอยแก้ไข

3.9.4 ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมาก ในเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ อาชีพอื่นๆ เช่น รับจ้าง มีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีด หรือรอยแก้ไข

3.9.5 ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับน้อย โดยเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท และ 40,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับน้อย นอกจากนี้เรื่องการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วย และชำระเงินค่าไฟฟ้า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001

บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับน้อย และเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือรอยแก้ไข ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และ 50,001 บาทขึ้นไป มีความพอใจระดับปานกลาง

3.9.6 ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท มีความพึงพอใจระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,501 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงการชำระเงินด้วยวิธีต่างๆ โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ และเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแก้ไขนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 501 – 1,000 บาท และ 2,501 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจปานกลาง

3.9.7 ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือรอยแก้ไข

3.9.8 ระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่าการบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพดีกว่า และเท่าเทียมกับคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากเรื่องใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขูดขีดหรือ รอยแก้ไข

3.10 ด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

3.10.4 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากต่อตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเพราะเสียเวลา

3.10.5 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อตัวแทนจดหน่วยที่เข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ตัวแทนจดหน่วยที่ไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา ตัวแทนจดหน่วยที่ไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากอาจจะทำให้จดหน่วยผิดพลาดได้ และ ตัวแทนจดหน่วยที่รับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการ

3.10.6 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้ไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนในทุกระดับค่าใช้จ่าย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา ตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากอาจจะทำให้จดหน่วยผิดพลาดได้ และ ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป

3.10.7 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้า โดยรวมในระดับปานกลาง โดยคุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ตัวแทนจดหน่วยไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเนื่องจากจะทำให้เสียเวลา ตัวแทนจดหน่วยไม่รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากอาจจะทำให้จดหน่วย

ผิดพลาดได้ และตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป

3.10.8 ระดับความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามคุณภาพการบริการเทียบกับสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น ค่าน้ำประปา ค่าโทรศัพท์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการเข้าใจและการรู้จักลูกค้าในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความเห็นว่า การบริการของการไฟฟ้ามีคุณภาพต่ำกว่าคุณภาพการบริการของสาธารณูปโภคอื่นๆ มีความพึงพอใจระดับมากน้อยเรื่องตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าแบบใหม่สรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

4.1 ปัญหาด้านการชำระค่าไฟฟ้า ซึ่งระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าต้องนำไปแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระเงินที่จุดบริการรับชำระเงิน หรือ สำนักงานไฟฟ้า ทำให้ผู้ที่เคยชำระเงินที่บ้านเกิดความไม่สะดวกขึ้น เพราะเกิดความล่าช้าในการให้บริการขณะไปชำระเงิน บริเวณที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้าไม่เพียงพอ และที่พักรออยู่ไกลจากสำนักงานการไฟฟ้า

4.2 ปัญหาด้านตัวแทนจดหน่วยที่มีความไม่สุภาพ ไม่น่าเชื่อถือ และไม่เปิดโอกาสให้ผู้ไฟฟ้าถามปัญหา หรือแสดงข้อเสนอแนะได้ นอกจากนี้เจ้าของบ้านบางรายอาจไม่เคยพบกับตัวแทนจดหน่วยทำให้ไม่สามารถสอบถามหรือขอคำแนะนำต่างๆ ได้

4.3 ปัญหาด้านความเชื่อมั่นเนื่องจากการจดหน่วยและการแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่ตรงเวลา อย่างสม่ำเสมอ ทำให้บางครั้งไปชำระเงินล่าช้ากว่ากำหนด จึงทำให้ถูกตัดไฟ

4.4 ปัญหาด้านความมั่นใจในอุปกรณ์ เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มั่นใจในความเที่ยงตรง และมีมาตรฐานของอุปกรณ์วัดค่าไฟฟ้า

4.5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าค่าไฟฟ้ามีราคาแพง ควรที่จะปรับลดค่าไฟฟ้าลง

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรีในครั้งนี้ ใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept) และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality

Concept) ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) จำนวน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าใจจิตใจและรู้จักลูกค้า สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่สามารถกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก โดยเฉพาะวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน จะทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วในการรูดค่าใช้ไฟฟ้า แต่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อคุณภาพการบริการในเรื่องของความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานไฟฟ้าเพราะระบบการชำระเงินแบบเดิมนั้นผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถที่จะชำระค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านได้เลย ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปจ่ายที่สำนักงานไฟฟ้า แม้ว่าในความเป็นจริงลูกค้าสามารถที่จะชำระเงินได้ตามจุดชำระต่างๆ เช่น เคาเตอร์เซอร์วิสต่างๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินมากขึ้น เมื่อดูจากความพึงพอใจของลูกค้าในด้านการชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานไฟฟ้าแล้ว สะท้อนให้เห็นว่าลูกค้ามีความต้องการที่จะได้รับความความสะดวกสบาย มีการเข้าถึงลูกค้าทั้งในเรื่องของการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน และการชำระค่าไฟฟ้าถึงบ้าน โดยมีตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน โดยจากผลการศึกษานี้พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ โดย อรพินธ์ ได้พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการเข้าถึงลูกค้าของการไฟฟ้าในระดับที่มาก และมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึง ต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยมีตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านมากกว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางสำนักงานการไฟฟ้า

2. ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจในระดับที่เหมือนกัน โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการที่ตัวแทนจดหน่วยใช้คำพูดที่สุภาพไพเราะ เข้าใจง่าย มีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้าน ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง อาจจะเป็นเนื่องจากการที่ตัวแทนเก็บหน่วยต้องทำการเก็บอย่างรวดเร็วจำนวนหลายๆ แห่งทำให้ไม่มีเวลาในการพูดคุยกับผู้ใช้ไฟฟ้ามากนักส่งผลให้มีผลระดับปานกลาง ซึ่งไม่ได้หมายความว่าไม่สุภาพแต่ก็ควรที่จะพัฒนาต่อไปให้ดีขึ้น จะได้เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีไม่

เพียงแต่ตัวแทนเก็บเงิน แต่จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่การไฟฟ้า นอกจากนี้การที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการที่มีเอกสารหรือแผ่นพับที่เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยมีข้อความเข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม นั้น ควรจะพัฒนาให้มีความสวยงามและเหมาะสมกว่านี้เพื่อเพิ่มความน่าสนใจให้มากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาในด้านนี้พบว่าสอดคล้องกับการศึกษาของ คำรงค์ศักดิ์ ตันรัตนกุล (2537) และ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อกิริยาและวาจาสุภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. ด้านความสามารถ (Competence) จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนจดหน่วยตามบ้าน ในด้านความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงาน การตอบคำถาม ข้อเสนอแนะและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งสำคัญและมีผลกระทบโดยตรงในความสำเร็จของระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นอย่างดี ดังนั้นทางการไฟฟ้าควรจะจัดอบรมพนักงานให้มีความชำนาญมากขึ้น รวมทั้งควรมีการรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในการออกไปจดค่าไฟฟ้าตามผู้ใช้ไฟฟ้า แล้วทำเป็นฐานความรู้ขององค์กรการไฟฟ้าต่อไป ซึ่งการศึกษาในด้านนี้จะแตกต่างกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่ศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการที่ตัวแทนและพนักงานการไฟฟ้า มีความรู้ความสามารถในการให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการจัดเก็บและชำระค่าไฟฟ้า

4. ด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ที่ตัวแทนจดหน่วยตามบ้าน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เอาใจใส่ สุภาพและเต็มใจให้บริการ ซึ่งการศึกษาในด้านนี้จะแตกต่างกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่ศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการด้านนี้โดยสิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นพื้นฐานของงานบริการ แม้ว่าองค์กรการไฟฟ้าจะเป็นองค์กรที่ผูกขาดในเรื่อง สินค้า ไม่มีคู่แข่งแต่ก็ควรที่จะไม่ทิ้งพื้นฐานการเอาใจใส่ลูกค้าไป ดังนั้นการที่จะทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการนั้น ทางการไฟฟ้าควรที่จะสร้างความภาคภูมิใจในอาชีพให้เกิดขึ้นในตัวของพนักงาน เพื่อส่งผลเป็นแรงบันดาลใจในการทำงานโดยเฉพาะงานจดหน่วยตามบ้านที่ถือว่าเป็นงานบริการ และต้องพบเจอกับผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เป็นประจำ

5. ด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการที่ตัวแทนจดหน่วยตามบ้าน มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งตัวสะอาด มีความรู้ และมีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ให้บริการ ซึ่งการศึกษาในด้านนี้จะแตกต่างกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่ศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินตามบ้านและพนักงานการไฟฟ้า ที่มีความอดทน รับผิดชอบและซื่อสัตย์ส่งผล

ให้เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยตัวแทนจหน่วยควรจะพัฒนาด้านนี้ให้ดีขึ้นเพราะความน่าเชื่อถือจะเป็นภาพลักษณ์ที่ส่งผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารู้สึกไว้วางใจว่าจะไม่โดนหลอกด้วย ซึ่งความน่าเชื่อถือนี้สามารถพัฒนาได้ไม่ยากเพียงเปลี่ยนแปลงที่ตัวของตัวแทนจหน่วยตามบ้านเท่านั้น ให้มีการแต่งกายที่สะอาด อาจจะมีการออกแบบชุดฟอร์มให้เฉพาะสำหรับคนจหน่วยตามบ้าน และออกแบบเครื่องมือจหน่วยให้ทันสมัยมีคุณภาพ

6. ด้านความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการที่ตัวแทนจหน่วยตามบ้าน สามารถแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน การจหน่วยได้อย่างถูกต้องและไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้าแก่ผู้อื่น โดยสิ่งที่สำคัญในด้านของความไว้วางใจคือเรื่องความถูกต้องและการที่ทำได้อย่างสม่ำเสมอทุกเดือน โดยจะมีผลต่อความพึงพอใจอย่างยิ่งกับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ที่พึงพอใจกับความสามารถในการจหน่วยได้อย่างสม่ำเสมอทุกเดือนเพราะผู้ใช้ไฟฟ้าเหล่านี้จะต้องการเวลาในการตรวจสอบความถูกต้องและเตรียมเงินในการชำระค่าไฟฟ้า ดังนั้นจึงควรที่จะพัฒนาให้มีความตรงต่อเวลาในการจหน่วยและความถูกต้องให้มากกว่านี้ โดยการวิจัยนี้จะไปสนับสนุนการชำระเงินในรูปแบบอื่น ๆ นอกเหนือจากการที่มีพนักงานเก็บเงินตามบ้าน โดยงานวิจัยของ พูลศิริธรรมสโรช (2537) ซึ่งได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ได้ค้นพบว่าการใช้ไฟฟ้าจะเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้ามาเป็นวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารก็ต่อเมื่อ การไฟฟ้ามีการส่งใบแจ้งหนี้ไฟฟ้าให้ตรวจสอบก่อนหักบัญชี ดังนั้นถ้าการไฟฟ้าส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายได้ตรงตามเวลาทุกเดือน จะทำให้การชำระเงินโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารประสบผลสำเร็จ

7. ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านนี้ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยย่อยประกอบด้วย ตัวแทนจหน่วยมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงานทำให้บริการได้ทั่วถึง การเอาใจใส่ความถูกต้องของค่าไฟฟ้า และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสอบถามรวมทั้งแก้ปัญหา สิ่งเหล่านี้เป็นการแสดงให้เห็นว่าลูกค้าต้องการความถูกต้อง รวดเร็ว และการเอาใจใส่จากการไฟฟ้า แต่ในส่วนนี้ การไฟฟ้ายังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีเท่าที่ควร ซึ่งการศึกษาในด้านนี้จะสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่ศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าในระดับปานกลางโดย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้เกิดความไม่สะดวกต่อผู้ใช้ไฟฟ้าในการชำระค่าไฟฟ้า

8. ด้านความปลอดภัย (Security) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางต่อจำนวนค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยไม่มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ รวมทั้งพนักงานเก็บหน่วยมีความซื่อสัตย์สุจริตไม่เรียกร้อยค่าธรรมเนียม และระบบในการบันทึกค่าใช้จ่ายมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ซึ่งการศึกษาในด้านนี้จะแตกต่างกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่ศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในระดับมากต่อคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย โดยการที่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในด้านนี้เพียงแคปานกลางอาจจะเนื่องมาจาก ยังไม่มั่นใจในระบบการจดหน่วย เพื่อแจ้งค่าไฟฟ้าแบบนี้ หรือ อาจจะมีการเจอพฤติกรรมที่ไม่โปร่งใสจริง ๆ ดังนั้นจะต้องมีการตรวจสอบอย่างถ่วงถึง รวมทั้งประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าต่อวิธีการแจ้งค่าไฟฟ้าแบบใช้พนักงานจดหน่วย

9. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านนี้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะการประชาสัมพันธ์โดยการไฟฟ้าที่ไม่ทั่วถึง และการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบก่อน เพื่อเตรียมตัวในการเปลี่ยนวิธีการจดแจ้งค่าไฟฟ้า สิ่งเหล่านี้จะส่งผลถึงความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้ไฟฟ้า แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาในส่วนนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ คำรงค์ดี ตันรัตนกุล (2537) และอรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าและการดำเนินการให้บริการต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

10. ด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing Customer) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อคุณภาพการบริการด้านนี้ ทั้งในเรื่องของตัวแทนจดหน่วยเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ไม่หยุดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านานเกินไป ไม่คุยโทรศัพท์ขณะทำงานและการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ สิ่งเหล่านี้อาจจะมองว่าไม่สำคัญแต่ในความเป็นจริงเป็นสิ่งที่สำคัญมากเพราะการปรับปรุงบริการของการไฟฟ้าจะตรงความต้องการของผู้ใช้หรือประสบผลสำเร็จได้หรือไม่ จะขึ้นอยู่กับ การรับฟังลูกค้าและเข้าใจลูกค้าทั้งสิ้น

ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามไม่นิยมไปชำระค่าไฟฟ้าในวันพุธ
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยพิจารณาจากความสะดวก และประหยัดเวลา

3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า ที่สำนักงานการไฟฟ้าบ่อที่ สุด

4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจกับคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าโดย เฉลี่ยในระดับมาก โดยจะพอใจกับวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน นอกจากนี้จะพึงพอใจใน คุณภาพบริการด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน ความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ในปัจจัยทาง ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความมี น้ำใจ และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ทุกปัจจัยย่อยในระดับปานกลาง

6. ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาจริงที่เกิดจากการใช้วิธีจดหน่วยและแจ้งค่า ไฟฟ้าดังนี้คือ ปัญหาด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน ปัญหาด้านความไม่สุภาพและไม่มีการยาของ พนักงาน ปัญหาด้านความเชื่อมั่นในการส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายให้ตรงต่อเวลา และปัญหาด้านความไม่ เชื่อมั่นในอุปกรณ์วัดไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการจดหน่วยและแจ้งค่า ไฟฟ้าโดยจะแยกเป็น 2 ส่วนคือ ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบจดหน่วยของการไฟฟ้าจังหวัด เพชรบุรี และ ข้อเสนอแนะต่อนโยบายระบบจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อเสนอแนะที่มีต่อการพัฒนาระบบจดหน่วยของการไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี

1. ในระบบการแจ้งค่าใช้ไฟฟ้าโดยใช้พนักงานจดหน่วย โดยส่วนใหญ่ความสำคัญอยู่ที่ ตัวพนักงาน ในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ดังนั้นควรจะมีการอบรมพนักงานให้มีความ ชำนาญในการใช้เครื่องมือ และในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การปลูกฝังความมั่นใจและความ ภาคภูมิใจในอาชีพ การสอนงานด้านบริการ และมีการนำเอาปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นและการแก้ ปัญหา มารวบรวมเป็นองค์ความรู้ขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

2. ควรจะจัดจำนวนพนักงานที่ใช้ในการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าให้เพียงพอแก่พื้นที่ และเวลาเพื่อความมั่นใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเรื่องการตรงต่อเวลาในการแจ้งค่าไฟฟ้า

3. ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่เพื่อความเข้าใจในระบบ จดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้า โดยอาจจะมีใบปลิวแจกตามบ้าน หรือให้ตัวแทนเก็บหน่วยไปให้ข้อมูลแก่

บ้านแต่ละหลัง เพื่อความสะดวกรวดเร็วและลดปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทั้งเพิ่มภาพพจน์ที่ดีของการไฟฟ้า

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะที่มีต้นนโยบายระบบจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. เพื่อการเข้าถึงลูกค้า ควรทำการเพิ่มระบบการเก็บเงิน เป็นระบบที่มีพนักงานเก็บตามบ้านด้วย เนื่องจากการศึกษาพบว่าผู้กรอกแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าระดับปานกลาง ซึ่งเนื่องมาจากความสะดวกสบาย และความเร็ว ดังนั้นควรจะคงลักษณะการเก็บเงินโดยมีพนักงานเก็บเงินตามบ้านไว้ โดยให้บ้านที่ต้องการให้มีพนักงานมาเก็บถึงบ้านไปลงทะเบียนนอกจากนี้ควรมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บเงินที่ทันสมัยเพื่อช่วยด้านความปลอดภัย และมีเครื่องรับชำระโดยบัตรเครดิตแบบเคลื่อนที่เพื่อความสะดวกของผู้ใช้ไฟฟ้าในการชำระเงิน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ควรจะมีการจัดทำชุดฟอร์มของพนักงานจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า เพื่อที่จะเป็นการเพิ่มบุคลิกภาพและการแต่งกายให้ดูดี มีความสะอาดเรียบร้อย โดยจะทำให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มขึ้น

3. ควรจะเพิ่มอำนาจการทำงานให้แก่พนักงานจดหน่วยโดยให้มีการพูดคุยกับผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ และทำการรวบรวมไปยังส่วนกลางเพื่อที่จะเข้าใจถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้น นอกจากนี้จะสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจในการออกแบบบริการแบบใหม่ในครั้งต่อไป

4. ควรจะมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสื่อสารให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเข้าใจระบบจดหน่วยเพื่อแจ้งค่าไฟฟ้าให้มากขึ้น มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ การออกใบปลิวที่น่าสนใจ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

5. ควรมีการสอบเทียบเครื่องมือวัดค่าไฟฟ้า โดยเฉพาะจากองค์กรภายนอก ให้มีมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใส และ เชื่อมั่นจากผู้ใช้ไฟฟ้า