

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนได้แบ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่าไฟฟ้าของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้ วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้มากที่สุด เหตุผลในการเลือกวิธีต่างๆ ในการชำระเงิน และวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน (ตารางที่ 3–21)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้แก่ การชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน การชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร การชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และการชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เกาน์เตอร์เซอร์วิส (ตารางที่ 22-43)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ (ตารางที่ 44-55)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

ลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ที่อยู่อาศัย	292	90.96
กิจการขนาดเล็ก	29	9.04
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 3 ได้กำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 90.96 และเป็นกิจการขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 9.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	128	39.88
หญิง	193	60.12
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.12 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.88

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	3	0.93
21-25 ปี	57	17.76
26-30 ปี	36	11.21
31-35 ปี	44	13.71
36-40 ปี	56	17.45
41-45 ปี	54	16.82
46-50 ปี	30	9.35
51 ปีขึ้นไป	41	12.77
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 21-25 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 17.76 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.45 อายุระหว่าง 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.82 และ มีอายุไม่เกิน 20 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.93

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	80	24.92
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.	71	22.12
ปวส. หรือ อนุปริญญา	47	14.64
ปริญญาตรี	112	34.89
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.43
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.89 รองลงมา จบการศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) คิดเป็นร้อยละ 24.92 จบการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 22.12 จบศึกษาระดับปวส.หรืออนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 14.64 และจบการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	42	13.08
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ^{1/}	152	47.35
พนักงานบริษัทเอกชน	37	11.53
รับจ้างทั่วไป	61	19.00
พ่อบ้านแม่บ้าน	17	5.30
อื่นๆ	12	3.74
รวม	321	100.00

หมายเหตุ : ^{1/} รวมกิจการขนาดเล็ก 29 ราย (ร้อยละ 9.03)

อื่นๆ ได้แก่ อาชีพทางการเกษตร นักศึกษาและคนว่างงาน

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว-เจ้าของกิจการ-กิจการขนาดเล็ก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.35 รองลงมา รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.00 รับราชการและรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 13.08 พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 11.53 พ่อบ้านแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพทางการเกษตร นักศึกษาและคนว่างงาน คิดเป็นร้อยละ 3.74 น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000	139	43.30
10,001-20,000	78	24.30
20,001-30,000	48	14.95
30,001-40,000	23	7.17
40,001-50,000	14	4.36
มากกว่า 50,000	19	5.92
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.30 รองลงมา มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.30 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.95 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.17 มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.92 และ มีรายได้ระหว่าง 40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 500 บาท	115	35.83
501 – 1,000 บาท	104	32.40
1,001 – 1,500 บาท	50	15.58
1,501 – 2,000 บาท	23	7.17
2,001 – 2,500 บาท	10	3.11
มากกว่า 2,500 บาท	19	5.91
รวม	321	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าไฟฟ้าของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.83 รองลงมา มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 501-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.40 มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 1,001-1,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.58 มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 1,501-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.17 มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.92 และมีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนระหว่าง 2,001-2,500 บาท น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.12 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้บริการมากที่สุด จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

วิธีการชำระเงิน	ที่อยู่อาศัย (N=292)		กิจการขนาดเล็ก (N=29)		รวม (N=321)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	142	48.63	10	34.48	152	47.35
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	40	13.70	12	41.38	52	16.20
ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน	85	29.11	4	13.79	89	27.73
ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น	25	8.56	3	10.35	28	8.72
รวม	292	100.00	29	100.00	321	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ วิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 47.35 รองลงมา เป็นวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 27.73 ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 16.20 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 8.72 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยเลือกใช้มากที่สุด คือ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 48.63 รองลงมาคือ วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 29.11 ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 13.70 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 8.56 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กเลือกใช้มากที่สุด คือ วิธีการชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 41.38 รองลงมา

คือ วิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 34.48 ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 13.79 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 10.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน เก็บเงินและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

เหตุผล	ที่อยู่อาศัย (N=142)		กิจการขนาดเล็ก (N=10)		รวม (N=152)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ	54	38.29	8	72.73	62	40.79
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	81	57.44	2	18.18	83	54.60
3. ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย	20	14.18	-	-	20	13.16
4. ได้ยืดระยะเวลาการชำระเงิน	6	4.25	2	18.18	8	5.26
5. ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน	9	6.38	1	9.09	10	6.58
6. วิธีการนำเชื่อถือ	4	2.84	2	18.18	6	3.95
7. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม	41	29.07	2	18.18	43	28.29
8. ประหยัดเวลา	45	31.91	2	18.18	47	30.92
9. มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย	1	0.71	1	9.09	2	1.32

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 11 พบว่า เหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากมีความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.60 รองลงมา มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 40.79 ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 30.92 ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 28.29 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 13.16 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 6.58 ได้ยืดระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 5.26 วิธีการนำเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 3.95 และมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 1.32 ตามลำดับ

เหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากมีความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.44 รองลงมา มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 38.29 ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 31.91 ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 29.07 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 14.18 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 6.38 ได้ยืดระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 4.25 วิธีการนำเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 2.84 และมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 0.71 ตามลำดับ

ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก ส่วนใหญ่เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.73 รองลงมา มีความรวดเร็วในการให้บริการ ได้ยืดระยะเวลาการชำระเงิน ประหยัดเวลา ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม และวิธีการนำเช็ถือ สักส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย มีสักส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

เหตุผล	ที่อยู่อาศัย (N=40)		กิจการขนาดเล็ก (N=12)		รวม (N=52)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ	24	64.86	8	72.72	32	66.67
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	17	45.94	4	36.36	21	43.75
3. ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย	8	21.62	2	18.18	10	20.83
4. ได้ยืดระยะเวลาการชำระเงิน	5	13.51	1	9.09	6	12.5
5. ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน	5	13.51	4	36.36	9	18.75
6. วิธีการนำเช็ถือ	7	18.92	2	18.18	9	18.75
7. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-	-
8. ประหยัดเวลา	22	59.45	9	81.81	31	64.58
9. มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย	11	29.73	5	45.45	16	33.33

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 12 พบว่า เหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 64.58 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 33.33 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 20.83 วิธีการนำเช็ถือ และได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงินสักส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.75 และได้ยืดระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ตามลำดับ

เหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.86 รองลงมา ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 59.45 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 45.94 มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 29.73 ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 21.62 วิธีการนำเช็ถือ คิดเป็นร้อยละ 18.92 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระ

เงินและได้ยี่ระยะเวลาการชำระหนี้ สัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 13.51 ตามลำดับ ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจากประหยัดเวลามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.81 รองลงมา มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 72.72 มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 45.45 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน และความรวดเร็วในการให้บริการ สัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 36.36 โฉลที่ทำงานและที่พักอาศัย และวิธีการนำเชือถือ สัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และ ได้ยี่ระยะเวลาการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระหนี้ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนและลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

เหตุผล	ที่อยู่อาศัย (N=85)		กิจการขนาดเล็ก (N=4)		รวม (N=89)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ	20	22.22	3	75	23	24.46
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	15	16.66	-	-	15	15.95
3. โฉลที่ทำงานและที่พักอาศัย	31	34.44	1	25	32	34.04
4. ได้ยี่ระยะเวลาการชำระหนี้	14	15.56	-	-	14	14.89
5. ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน	13	14.44	3	75	16	17.02
6. วิธีการนำเชือถือ	20	22.22	-	-	20	21.28
7. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม	43	47.78	-	-	43	45.74
8. ประหยัดเวลา	7	7.78	-	-	7	7.44
9. มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย	5	5.56	1	25	6	6.38

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่า เหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีชำระหนี้ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนของผู้ตอบแบบสอบถาม เนื่องจากไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.74 รองลงมา โฉลที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 34.04 มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 24.46 วิธีการนำเชือถือ คิดเป็นร้อยละ 21.28 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 17.02 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 15.95 ได้ยี่ระยะเวลาการชำระหนี้ คิดเป็นร้อยละ 14.89 ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 7.44 และมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 6.38 ตามลำดับ

พบว่าเหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีชำระหนี้ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย เนื่องจากไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.78 รองลงมา โฉลที่ทำงานและที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 34.44 มีขั้นตอนสะดวกในการ

ใช้บริการ และวิธีการนำเชื้อถือ สัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.22 ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 16.66 ได้ยี่คระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 15.56 ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 14.44 ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 7.78 และมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 5.56 ตามลำดับ

พบว่าเหตุผลที่เลือกชำระโดยวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจาก มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ และได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน สัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย และมีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย สัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ และลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

เหตุผล	ที่อยู่อาศัย (N=25)		กิจการขนาดเล็ก (N=3)		รวม (N=28)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ	13	54.17	2	66.67	15	55.56
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	18	75.00	1	33.33	19	70.37
3. ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัย	12	50.00	3	100.00	15	55.56
4. ได้ยี่คระยะเวลาการชำระเงิน	3	12.50	1	33.33	4	14.81
5. ได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน	1	4.16	-	-	1	3.70
6. วิธีการนำเชื้อถือ	2	8.33	-	-	2	7.41
7. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม	-	-	-	-	-	-
8. ประหยัดเวลา	10	41.67	2	66.67	12	44.44
9. มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย	5	20.83	1	33.33	6	22.22

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่า เหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ของผู้ตอบแบบสอบถามเนื่องจากความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.37 รองลงมา ใกล้ที่ทำงานและที่พักอาศัยและมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ สัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 55.56 ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 44.44 มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 22.22 ได้ยี่คระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 14.81 วิธีการนำเชื้อถือ คิดเป็นร้อยละ 7.41 และได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

เหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยเนื่องจากความรวดเร็วในการให้บริการ มากที่สุด คิด

เป็นร้อยละ 75.00 รองลงมา มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 54.17 ใกล้เคียงที่ทำงาน และที่พักอาศัย คิดเป็นร้อยละ 50.00 ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 41.67 มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 20.83 ได้ยี่สิบระยะเวลาการชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 12.50 วิธีการนำเชื่อถือ คิดเป็นร้อยละ 8.33 และได้ตรวจสอบความถูกต้องก่อนชำระเงิน คิดเป็นร้อยละ 4.16 ตามลำดับ ส่วนเหตุผลที่เลือกชำระผ่านจุดบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก เนื่องจากใกล้เคียงที่ทำงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมา มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการและประหยัดเวลา สัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 66.67 มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัย ความรวดเร็วในการให้บริการ และได้ยี่สิบระยะเวลาการชำระเงิน สัดส่วนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 33.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่พึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด

วิธีการชำระเงิน	ที่อยู่อาศัย (N=292)		กิจการขนาดเล็ก (N=29)		รวม (N=321)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	144	49.32	10	34.48	154	47.98
ชำระ โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	39	13.36	12	41.38	51	15.89
ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	85	29.10	4	13.79	89	27.72
ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคนันเตอร์เซอร์วิส เป็นต้น	24	8.22	3	10.35	27	8.41
รวม	292	100.00	29	100.00	321	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พึงพอใจ มากที่สุดคือ วิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 47.98 รองลงมา เป็นวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 27.72 ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 15.89 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคนันเตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 8.41 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยพึงพอใจมากที่สุดคือ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49.32 รองลงมา เป็นวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 29.10 ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 13.36 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคนันเตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 8.22 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก ส่วนใหญ่ พึงพอใจวิธีการชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.38 รองลงมาวิธีชำระผ่าน

ตัวแทนเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 34.48 ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 13.79 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 10.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เลือกใช้บริการบ่อยที่สุด

วิธีการชำระเงิน	ที่อยู่อาศัย (N=292)		กิจการขนาดเล็ก (N=29)		รวม (N=321)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	142	48.63	10	34.48	152	47.35
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	40	13.70	12	41.38	52	16.20
ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	85	29.11	4	13.80	89	27.73
ชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น	25	8.56	3	10.34	28	8.72
รวม	292	100.00	29	100.00	321	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บ่อยที่สุด คือ วิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 47.35 รองลงมา เป็นวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 27.73 ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 16.20 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 8.72 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยเลือกใช้บ่อยที่สุด คือ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.63 รองลงมา เป็นวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 29.11 ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 13.70 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 8.56 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กเลือกใช้บ่อยที่สุด คือ วิธีการชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.38 รองลงมาวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 34.48 ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และชำระผ่านจุดบริการ เช่น เซเว่นอีเลฟเว่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 10.34 ตามลำดับ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางการชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทาง การชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกเพศ

วิธีการชำระเงิน	ชาย	หญิง
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (N=154)	65 (42.21)	89 (57.79)
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร (N=51)	15 (29.41)	36 (70.59)
ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน (N=89)	37 (41.57)	52 (58.43)
ชำระผ่านจุดบริการ (N=27)	11 (40.74)	16 (59.26)

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพึงพอใจมากที่สุดในวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน วิธีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ ส่วนเพศหญิงพึงพอใจมากที่สุดในชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ รองลงมาคือ วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน วิธีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทาง การชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามอายุ

วิธีการชำระเงิน	อายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (N=154)	34 (22.08)	31 (20.13)	60 (38.96)	29 (18.83)
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร (N=51)	7 (13.73)	12 (23.53)	19 (37.25)	13 (25.49)
ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน (N=89)	8 (8.99)	30 (33.71)	25 (28.09)	26 (29.21)
ชำระผ่านจุดบริการ (N=27)	11 (40.74)	7 (25.93)	6 (22.22)	3 (11.11)

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี พึ่งพอใจมากที่สุดในการชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีการผ่านจุดบริการ วิธีการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 26- 35 ปี พึ่งพอใจมากที่สุดในการชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีการผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 36- 45 ปี พึ่งพอใจมากที่สุดในการชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีการผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามอายุมากกว่า 45 ปี พึ่งพอใจมากที่สุดในการชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีการผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทาง การชำระเงินที่พึ่งพอใจมากที่สุด จำแนกตามระดับการศึกษา

วิธีการชำระเงิน	ต่ำกว่า ม.3	ม.ปลาย/ ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (N=154)	43 (27.92)	37 (24.03)	22 (14.29)	49 (31.82)	3 (1.95)
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร (N=51)	5 (9.80)	5 (9.80)	9 (17.65)	27 (52.94)	5 (9.80)
ชำระเงินที่สำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด ลำพูน (N=89)	31 (34.83)	20 (22.47)	12 (13.48)	24 (26.97)	2 (2.25)
ชำระผ่านจุดบริการ (N=27)	1 (3.70)	9 (33.33)	4 (14.81)	12 (44.44)	1 (3.70)

จากตารางที่ 19 เมื่อพิจารณาวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.3 พึ่งพอใจมากที่สุดในการชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีการชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และ วิธีการชำระผ่านจุดบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ให้ความสนใจมากที่สุดในการชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน วิธีชำระผ่านจุดบริการ และชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ให้ความสนใจมากที่สุดในการชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสนใจมากที่สุดในการชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสนใจมากที่สุดในการชำระผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร รองลงมาคือ วิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทาง การชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามอาชีพ

วิธีการชำระเงิน	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ/ ธุรกิจ ส่วนตัว	กิจการ ขนาดเล็ก	พนักงาน บริษัทเอกชน	รับจ้าง ทั่วไป	พ่อบ้าน แม่บ้าน	อื่นๆ
ชำระผ่านตัวแทน เก็บเงิน (N=154)	22 (14.29)	46 (29.87)	10 (6.49)	27 (17.53)	36 (23.38)	9 (5.84)	4 (2.50)
ชำระโดยวิธีหักผ่าน บัญชีเงินฝาก ธนาคาร (N=51)	12 (23.53)	15 (29.41)	12 (23.53)	4 (7.84)	4 (7.84)	1 (1.96)	3 (5.88)
ชำระเงินที่สำนักงาน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดลำพูน (N=89)	6 (6.74)	49 (55.06)	4 (4.49)	2 (2.25)	20 (22.47)	6 (6.74)	2 (2.25)
ชำระผ่านจุดบริการ (N=27)	2 (7.41)	13 (48.15)	3 (11.11)	4 (14.81)	1 (3.70)	1 (3.70)	3 (11.11)

จากตารางที่ 20 เมื่อพิจารณาวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ ให้ความสนใจมากที่สุด

ในวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ฟังพอใจมากที่สุดในการวิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน รองลงมาคือ วิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพกิจการขนาดเล็ก ฟังพอใจมากที่สุดในการวิธีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร รองลงมาคือ วิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ฟังพอใจมากที่สุดในการวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารและวิธีชำระผ่านจุดบริการ วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ฟังพอใจมากที่สุดในการวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน ฟังพอใจมากที่สุดในการวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่ อาชีพทางการเกษตร นักศึกษาและคนว่างงาน ฟังพอใจมากที่สุดในการวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามผ่านช่องทาง การชำระเงินที่พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน

วิธีการชำระเงิน	ไม่เกิน 10,000	10,001-30,000	30,001-50,000	มากกว่า 50,000
	บาท	บาท	บาท	บาท
ชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (N=154)	80 (51.95)	52 (33.77)	17 (11.04)	5 (3.25)
ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร (N=51)	5 (9.80)	26 (50.98)	11 (21.57)	9 (17.65)
ชำระเงินที่สำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด ลำพูน (N=89)	43 (48.31)	36 (40.45)	6 (6.74)	4 (4.49)
ชำระผ่านจุดบริการ (N=27)	11 (40.74)	12 (44.44)	3 (11.11)	1 (3.70)

จากตารางที่ 21 เมื่อพิจารณาวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อ เดือน ไม่เกิน 10,000 บาท พึงพอใจมากที่สุดในวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีชำระ เงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน วิธีชำระผ่านจุดบริการ และชำระโดยวิธีหัก ผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 10,001-30,000 บาท พึงพอใจ มากที่สุดในวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดลำพูน ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 30,001-50,000 บาท พึงพอใจ มากที่สุดในวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน รองลงมาคือ ชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท พึงพอใจ มากที่สุดในวิธีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร รองลงมาคือ วิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บ เงิน วิธีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และวิธีชำระผ่านจุดบริการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน

2.1 ความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รูปลักษณ์ (Tangible)						3.71 (มาก)
สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ	19 (12.50)	83 (12.50)	43 (28.29)	6 (3.95)	1 (0.66)	3.74 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	15 (9.87)	70 (46.05)	57 (37.50)	8 (5.26)	2 (1.32)	3.58 (มาก)
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้ามีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	22 (14.47)	71 (46.71)	47 (30.92)	10 (6.58)	2 (1.32)	3.66 (มาก)
มีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	42 (27.63)	62 (40.79)	35 (23.03)	9 (5.92)	4 (2.63)	3.85 (มาก)
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						3.75 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาและมีความสม่ำเสมอ	28 (18.42)	76 (50.00)	38 (25.00)	9 (5.92)	1 (0.66)	3.80 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	25 (16.45)	74 (46.68)	42 (27.63)	10 (6.58)	1 (0.66)	3.74 (มาก)
มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	28 (18.42)	71 (46.71)	45 (29.61)	7 (4.61)	1 (0.66)	3.78 (มาก)
มีการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ในการเก็บเงินให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	27 (17.76)	73 (48.03)	43 (28.29)	8 (5.26)	1 (0.66)	3.77 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	21 (13.82)	79 (51.97)	37 (23.34)	14 (9.21)	1 (0.66)	3.69 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.80 (มาก)
ระบบการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว	23 (15.13)	88 (57.89)	33 (21.71)	6 (3.95)	2 (1.32)	3.82 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า ตัวแทนเก็บเงินมีความพร้อมในการให้คำปรึกษา	27 (17.76)	76 (50.00)	35 (23.03)	12 (7.89)	2 (1.32)	3.75 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	20 (13.16)	90 (59.21)	36 (23.68)	6 (3.95)	-	3.82 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ความต้องการ	25 (16.44)	78 (51.32)	46 (30.26)	3 (1.97)	-	3.82 (มาก)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)						3.83 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	26 (17.22)	84 (55.63)	33 (21.85)	8 (5.30)	-	3.85 (มาก)
มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย	33 (21.71)	76 (50.00)	40 (26.32)	2 (1.32)	1 (0.66)	3.91 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีมารยาทและมีความสุภาพในการให้บริการ	19 (12.58)	85 (56.29)	41 (27.15)	5 (3.51)	1 (0.66)	3.77 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	27 (17.76)	73 (48.03)	47 (30.92)	5 (3.51)	-	3.80 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						3.79 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน	27 (17.76)	75 (49.34)	42 (27.63)	8 (5.26)	-	3.80 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินต้องให้บริการในช่วงวันเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสะดวก	29 (19.08)	79 (51.97)	35 (23.03)	8 (5.26)	1 (0.66)	3.84 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	31 (20.39)	72 (47.37)	40 (26.32)	5 (3.29)	4 (2.63)	3.80 (มาก)

ตารางที่ 22 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)						
ตัวแทนเก็บเงินสนใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า	17 (11.18)	89 (58.88)	36 (23.68)	9 (5.92)	1 (0.66)	3.74 (มาก)
ตัวแทนเก็บเงินเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างถูกต้องชัดเจน	23 (15.13)	85 (55.92)	35 (23.03)	7 (4.61)	2 (1.32)	3.79 (ปานกลาง)
รวม						3.78 (มาก)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 152 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.78

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 3.83) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการและตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.85) และ ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการตอบสนองลูกค้า ในการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมากอันดับแรกคือ ระบบการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (3.82) รองลงมาคือ เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า ตัวแทนเก็บเงินมีความพร้อมในการให้คำปรึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.75) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ตัวแทนเก็บเงินต้องให้บริการในช่วงวันเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมาคือ

ตัวแทนเก็บเงินให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน และตัวแทนเก็บเงินให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.80) และ ตัวแทนเก็บเงินเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างถูกต้องชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รูปลักษณ์ (Tangible)						4.04 (มาก)
ธนาคารมีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ	15 (28.85)	25 (48.08)	11 (21.15)	1 (1.92)	-	4.04 (มาก)
พนักงานของธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	16 (30.77)	31 (59.62)	3 (5.77)	2 (3.85)	-	4.17 (มาก)
มีเอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่การชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	12 (23.08)	25 (48.08)	10 (19.23)	5 (9.62)	-	3.85 (มาก)
ธนาคารมีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	18 (34.62)	24 (46.15)	7 (13.46)	3 (5.77)	-	4.10 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						4.09 (มาก)
ธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้	23 (44.23)	23 (44.23)	5 (9.62)	1 (1.92)	-	4.31 (มาก)
ธนาคารมีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	18 (34.62)	19 (36.54)	8 (15.38)	7 (13.46)	-	3.92 (มาก)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	28 (18.42)	17 (32.69)	6 (11.54)	7 (13.46)	-	4.04 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	22 (42.31)	20 (38.46)	6 (11.54)	5 (9.62)	-	4.10 (มาก)
ธนาคารที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	21 (40.38)	17 (32.69)	38 (15.38)	5 (9.62)	-	4.08 (มาก)

ตารางที่ 23 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.99 (มาก)
ระบบการหักบัญชีเงินฝากจากธนาคารมีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ได้ถูกต้องและรวดเร็ว	20 (38.46)	21 (40.38)	6 (11.54)	5 (9.62)	-	4.08 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า ธนาคารมีความพร้อมในการให้คำปรึกษา	14 (26.92)	20 (38.46)	10 (19.23)	6 (11.54)	2 (3.85)	3.73 (มาก)
พนักงานของธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	19 (36.54)	19 (36.54)	8 (15.38)	6 (11.54)	-	3.98 (มาก)
พนักงานของธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ในทันทีที่ต้องการ	21 (40.38)	20 (38.46)	9 (17.31)	2 (3.85)	-	4.15 (มาก)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)						4.20 (มาก)
พนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	17 (32.69)	24 (46.15)	9 (17.31)	2 (3.85)	-	4.08 (มาก)
ธนาคารมีระบบการบันทึกข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี	21 (40.38)	22 (42.31)	8 (15.38)	1 (1.92)	-	4.21 (มาก)
พนักงานของธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	20 (38.46)	25 (48.08)	7 (13.46)	-	-	4.25 (มาก)
พนักงานของธนาคารมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	20 (38.46)	25 (48.08)	7 (13.46)	-	-	4.25 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						3.95 (มาก)
พนักงานของธนาคารให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน	18 (34.62)	20 (38.46)	12 (23.08)	1 (1.92)	1 (1.92)	4.02 (มาก)
ธนาคารเปิดให้บริการในช่วงวันเวลาที่เหมาะสม	18 (34.62)	25 (48.08)	8 (15.38)	1 (1.92)	-	4.15 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	11 (21.15)	27 (51.92)	10 (19.23)	4 (7.69)	-	3.87 (มาก)

ตารางที่ 23(ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)						
สำนักงานและธนาคารสนใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้า	15 (28.85)	18 (34.62)	16 (30.77)	2 (3.85)	1 (0.66)	3.85 (มาก)
สำนักงานและธนาคารสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	13 (25.00)	22 (42.31)	13 (25.00)	4 (7.69)	-	3.85 (มาก)
รวม						4.05 (มาก)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 52 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ รูปสัญลักษณ์ (Tangible) (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานของธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการและมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ชำระค่าไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.25) รองลงมาคือธนาคารมีระบบการบันทึกข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี (ค่าเฉลี่ย 4.21) และพนักงานของธนาคารมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.31) รองลงมาคือ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้อย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.10) และธนาคารที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 4.08) ตามลำดับ

คุณภาพด้านรูปลักษณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานของธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.17) รองลงมาคือธนาคารมีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10) และธนาคารมีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

การบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รูปลักษณ์ (Tangible)						3.79 (มาก)
สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ	10 (11.24)	45 (50.56)	33 (37.08)	1 (1.12)	-	3.72 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	10 (11.24)	51 (57.30)	26 (29.21)	2 (2.25)	-	3.78 (มาก)
มีเอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	12 (13.48)	43 (48.31)	30 (33.71)	4 (4.49)	-	3.71 (มาก)
สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	19 (21.35)	49 (55.06)	18 (20.22)	3 (3.37)	-	3.94 (มาก)
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						3.87 (มาก)
สำนักงานการไฟฟ้าฯ สามารถให้บริการได้ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้	16 (17.98)	56 (62.92)	15 (16.85)	2 (2.25)	-	3.97 (มาก)
สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	13 (14.61)	53 (59.55)	20 (22.47)	3 (3.37)	-	3.85 (มาก)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	17 (19.10)	48 (53.93)	22 (24.72)	1 (1.12)	1 (1.12)	3.89 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	17 (19.10)	47 (52.81)	21 (23.60)	4 (4.49)	-	3.87 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	15 (16.85)	47 (52.81)	22 (24.72)	4 (4.49)	1 (1.12)	3.80 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.77 (มาก)
ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	14 (15.73)	55 (61.80)	17 (19.10)	-	-	3.90 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานมีความพร้อมในการให้คำปรึกษา	10 (11.24)	50 (56.18)	24 (26.97)	-	-	3.73 (มาก)
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	14 (15.73)	45 (50.56)	27 (30.34)	-	-	3.79 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ในทันทีที่ต้องการ	11 (12.50)	41 (46.59)	33 (27.50)	-	1 (1.14)	3.67 (มาก)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)						3.94 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	15 (16.85)	50 (56.18)	23 (25.84)	-	-	3.89 (มาก)
สำนักงานการไฟฟ้า มีระบบการบันทึกข้อมูลการชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้	21 (23.60)	51 (57.30)	16 (17.98)	-	-	4.03 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	17 (19.10)	50 (56.18)	22 (24.72)	-	-	3.94 (มาก)
พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	13 (14.61)	55 (61.80)	20 (22.47)	-	-	3.90 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						3.81 (มาก)
พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน	14 (15.73)	45 (50.56)	29 (32.58)	-	-	3.81 (มาก)
สำนักงานมีการเปิดให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	14 (15.73)	55 (61.80)	19 (21.35)	-	-	3.92 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	15 (16.85)	44 (49.44)	29 (32.58)	-	-	3.82 (มาก)

ตารางที่ 24 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)						
สำนักงานการไฟฟ้าฯ สนใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้า	15 (16.85)	48 (53.93)	23 (25.84)	3 (3.37)	-	3.84 (มาก)
สำนักงานการไฟฟ้าฯ สามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	13 (14.61)	39 (43.82)	31 (34.83)	6 (5.62)	-	3.64 (มาก)
รวม						3.84 (มาก)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 89 ราย

จากตารางที่ 24 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนในภาพรวมมีระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84

คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนที่ผู้ใช้ไฟฟ้าคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 3.94) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.87) และ การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีระบบการบันทึกข้อมูลการชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.94) และ พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.90) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ สำนักงานการไฟฟ้าฯ สามารถให้บริการได้ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมาคือ ขั้นตอนที่ทำให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.89) และ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.87) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ สำนักงานมีการเปิดให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.92) รองลงมาคือสำนักงานการไฟฟ้าฯ สนใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.84) และ มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.82) ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รูปลักษณ์ (Tangible)						3.57 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินมีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	7 (25.00)	12 (42.86)	9 (32.14)	-	-	3.93 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินมีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ	3 (10.71)	10 (35.71)	13 (46.43)	2 (7.14)	-	3.50 (มาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3 (10.71)	5 (17.86)	17 (60.71)	3 (10.71)	-	3.29 (ปานกลาง)
มีเอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	5 (17.86)	7 (25.00)	15 (53.57)	1 (3.57)	-	3.57 (มาก)
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						3.66 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินสามารถให้บริการได้ตรงตามตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้	5 (17.86)	13 (46.43)	9 (32.14)	1 (3.57)	-	3.79 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินมีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการ ได้เป็นอย่างดี	5 (17.86)	9 (32.14)	12 (42.86)	2 (7.14)	-	3.61 (มาก)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	6 (21.43)	7 (25.00)	12 (42.86)	3 (10.71)	-	3.57 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	5 (17.86)	10 (35.71)	13 (46.43)	-	-	3.71 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	4 (14.29)	12 (42.86)	10 (35.71)	2 (7.14)	-	3.64 (มาก)

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.80 (มาก)
การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว	6 (21.43)	15 (53.57)	6 (21.43)	1 (3.57)	-	3.93 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานจุดรับบริการมีความพร้อมและสามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา	7 (25.00)	10 (35.71)	7 (25.00)	3 (10.71)	1 (3.57)	3.68 (มาก)
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	9 (32.14)	6 (21.43)	12 (42.86)	1 (3.57)	-	3.82 (มาก)
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ในทันทีที่ต้องการ	8 (28.57)	7 (25.00)	12 (42.86)	1 (3.57)	-	3.79 (มาก)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)						3.57 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	4 (14.29)	5 (17.86)	16 (57.14)	2 (7.14)	1 (3.57)	3.32 (ปานกลาง)
มีระบบการการชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้	7 (25.00)	5 (17.86)	15 (53.57)	1 (3.57)	-	3.64 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	6 (21.43)	9 (32.14)	12 (42.86)	1 (3.57)	-	3.71 (มาก)
พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	6 (21.43)	6 (21.73)	15 (53.57)	1 (3.57)	-	3.61 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						3.65 (มาก)
พนักงานต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน	5 (17.86)	6 (21.73)	15 (53.57)	2 (7.14)	-	3.50 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินมีการเปิดให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	7 (25.00)	10 (35.71)	11 (39.29)	-	-	3.86 (มาก)
การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดรับชำระเงินต่างๆ มีความชัดเจนต่อเนื่องและทั่วถึง	5 (17.86)	6 (21.43)	16 (57.14)	1 (3.57)	-	3.84 (มาก)

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)						
มีระบบการทำงานที่สามารถให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	7 (25.00)	7 (25.00)	13 (46.43)	1 (3.57)	-	3.71 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	6 (21.43)	8 (28.57)	12 (42.86)	2 (7.14)	-	3.64 (มาก)
รวม						3.65 (มาก)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 28 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ในภาพรวมมีระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65

คุณภาพด้านการการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงินที่ผู้ใช้ไฟฟ้าคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านการตอบสนองลูกค้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมาคือพนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.82) และ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ในทันทีที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จุดบริการรับชำระเงินสามารถให้บริการได้ตรงตามตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคืออุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.71) และพนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย 3.64) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการดูแลเอาใจใส่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จุดบริการรับชำระเงินมีการเปิดให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.86) รองลงมาคือการประชุมสัมพันธให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดรับชำระเงินต่างๆ

มีความชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง(ค่าเฉลี่ย 3.84) และมีระบบการทำงานที่สามารถให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า(ค่าเฉลี่ย 3.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง			
	กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	กรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	กรณีชำระโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	กรณีชำระโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.71 (มาก)	4.04 (มาก)	3.79 (มาก)	3.57 (มาก)
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.75 (มาก)	4.09 (มาก)	3.87 (มาก)	3.66 (มาก)
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.80 (มาก)	3.99 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.83 (มาก)	4.20 (มาก)	3.94 (มาก)	3.57 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.79 (มาก)	3.95 (มาก)	3.81 (มาก)	3.65 (มาก)
รวม	3.78 (มาก)	4.05 (มาก)	3.84 (มาก)	3.65 (มาก)

จากตารางที่ 26 พบว่า ระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของวิธีการชำระเงินทั้ง 4 ช่องทาง ในภาพรวมมีระดับมาก โดยกรณีชำระเงินโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา คือ กรณีชำระโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน(ค่าเฉลี่ย 3.84) กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.78) และกรณีชำระโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

สำหรับ คุณภาพของกรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.20) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.09) และ รูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 4.04) ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 3.94) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 3.83) การตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) และ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 3.79) ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.66) และ การดูแลเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 3.65) ตามลำดับ

2.2 การรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รูปสัญลักษณ์ (Tangible)						3.17 (ปานกลาง)
สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ	4 (2.63)	38 (25.00)	96 (63.16)	11 (7.24)	3 (1.97)	3.19 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	5 (3.29)	32 (21.05)	98 (64.47)	15 (9.87)	2 (1.32)	3.15 (ปานกลาง)
เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้ามีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	7 (4.61)	32 (21.05)	87 (57.24)	24 (15.79)	2 (1.32)	3.12 (ปานกลาง)
มีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	8 (5.26)	38 (25.00)	88 (57.89)	14 (9.21)	4 (2.63)	3.21 (ปานกลาง)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						3.18 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาและมีความสม่ำเสมอ	10 (6.58)	41 (26.97)	82 (53.95)	17 (11.18)	2 (1.32)	3.26 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการได้เป็นอย่างดี	5 (3.29)	41 (26.97)	87 (57.24)	17 (11.18)	2 (1.32)	3.20 (ปานกลาง)
มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ	8 (5.26)	38 (25.00)	92 (60.53)	12 (7.89)	2 (1.32)	3.25 (ปานกลาง)
มีการบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ในการเก็บเงินให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	5 (3.29)	35 (23.03)	88 (57.89)	21 (13.82)	3 (1.97)	3.12 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4 (2.63)	34 (22.37)	88 (57.89)	23 (15.13)	3 (1.97)	3.09 (ปานกลาง)

ตารางที่ 27 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.19 (ปานกลาง)
ระบบการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับการที่ถูกต้องและรวดเร็ว	5 (3.29)	43 (28.29)	86 (56.58)	15 (9.87)	3 (1.97)	3.21 (ปานกลาง)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า ตัวแทนเก็บเงินมีความพร้อมในการให้คำปรึกษา	7 (4.61)	32 (21.05)	82 (53.95)	27 (17.76)	4 (2.63)	3.07 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	7 (4.61)	39 (25.66)	87 (57.24)	18 (11.84)	1 (0.66)	3.22 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ตามต้องการ	7 (4.61)	35 (23.03)	100 (65.79)	9 (5.92)	1 (0.66)	3.25 (ปานกลาง)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)						3.29 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	7 (4.61)	32 (21.05)	92 (60.53)	20 (13.16)	1 (0.66)	3.16 (ปานกลาง)
มีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย	7 (4.61)	41 (26.97)	93 (61.18)	10 (6.58)	1 (0.66)	3.28 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีมารยาทและมีความสุขภาพในการให้บริการ	7 (4.61)	37 (24.34)	102 (67.11)	5 (3.29)	1 (0.66)	3.29 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	6 (3.95)	37 (24.34)	97 (63.82)	12 (7.89)	-	3.43 (ปานกลาง)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						3.16 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน	3 (1.97)	31 (20.39)	100 (65.79)	18 (11.84)	-	3.13 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินต้องให้บริการในช่วงวันเวลาที่ผู้ใช้ไฟฟ้าสะดวก	7 (4.61)	39 (25.66)	93 (61.18)	11 (7.24)	2 (1.32)	3.25 (ปานกลาง)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	2 (1.32)	33 (21.71)	97 (63.82)	16 (10.53)	4 (2.63)	3.09 (ปานกลาง)

ตารางที่ 27 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)						
ตัวแทนเก็บเงินสนใจความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า	4 (2.63)	37 (24.34)	90 (59.21)	18 (11.84)	3 (1.97)	3.14 (ปานกลาง)
ตัวแทนเก็บเงินเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างถูกต้องชัดเจน	5 (3.29)	39 (25.66)	93 (61.18)	13 (8.55)	2 (1.32)	3.21 (ปานกลาง)
รวม						3.20 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 152 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่า ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.20

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 3.29) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 3.19) และ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง 3 อันดับแรกคือ ตัวแทนเก็บเงินมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมาคือตัวแทนเก็บเงินมีมารยาทและมีความสุภาพในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.29) และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.28) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการตอบสนองลูกค้า ในการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง 3 อันดับแรกคือ ตัวแทนเก็บเงินมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมาคือ ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.22) และ ระบบการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.21) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง 3 อันดับแรกคือ ตัวแทนเก็บเงินสามารถให้บริการได้ตรงตามเวลาและมีความสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย

3.26) รองลงมาคือ มีการจดหน่วยไฟฟ้าและคิดค่าไฟฟ้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ย 3.25) และ ตัวแทนเก็บเงินมีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่ใช้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รูปลักษณะ (Tangible)						3.57 (มาก)
ธนาคารมีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ	8 (15.38)	23 (44.23)	14 (26.92)	6 (11.54)	1 (1.92)	3.60 (มาก)
พนักงานของธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	10 (19.23)	27 (51.92)	14 (26.92)	1 (1.92)	-	3.88 (มาก)
มีเอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่การชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	3 (5.77)	16 (30.77)	23 (44.23)	9 (17.31)	1 (1.92)	3.21 (ปานกลาง)
ธนาคารมีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	4 (7.69)	25 (48.08)	20 (38.46)	3 (5.77)	-	3.58 (มาก)
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						3.63 (มาก)
ธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้	8 (15.38)	27 (51.92)	15 (28.85)	2 (3.85)	-	3.79 (มาก)
ธนาคารมีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	7 (13.46)	20 (38.46)	20 (38.46)	5 (9.62)	-	3.56 (มาก)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	7 (13.46)	21 (40.38)	16 (30.77)	8 (15.38)	-	3.52 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	5 (9.62)	27 (51.92)	15 (28.85)	5 (9.62)	-	3.62 (มาก)
ธนาคารที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	7 (13.46)	26 (50.00)	14 (26.92)	5 (9.62)	-	3.67 (มาก)

ตารางที่ 28 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.57 (มาก)
ระบบการหักบัญชีเงินฝากจากรณาคามีความทันสมัยและพร้อมใช้งาน ได้ถูกต้องและรวดเร็ว	10 (19.23)	23 (44.23)	14 (26.92)	5 (9.62)	-	3.73 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า รณาคามีความพร้อมในการให้คำปรึกษา	5 (9.62)	17 (32.69)	21 (40.38)	7 (13.46)	2 (3.85)	3.31 (ปานกลาง)
พนักงานของรณาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	6 (11.54)	22 (42.31)	17 (32.69)	7 (13.46)	-	3.52 (มาก)
พนักงานของรณาคารมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ในทันทีที่ต้องการ	8 (15.38)	24 (46.15)	17 (32.69)	3 (5.77)	-	3.71 (มาก)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)						3.74 (มาก)
พนักงานของรณาคารมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	8 (15.38)	22 (42.31)	17 (32.69)	5 (9.62)	-	3.63 (มาก)
รณาคารมีระบบการบันทึกข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่นำเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี	7 (13.46)	30 (57.69)	14 (26.92)	1 (1.92)	-	3.83 (มาก)
พนักงานของรณาคารมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	7 (13.46)	28 (53.85)	13 (25.00)	4 (7.69)	-	3.73 (มาก)
พนักงานของรณาคารมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	8 (15.38)	27 (51.92)	14 (26.92)	2 (3.85)	1 (1.92)	3.75 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						3.46 (ปานกลาง)
พนักงานของรณาคารให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน	8 (15.38)	23 (44.23)	14 (26.92)	6 (11.54)	1 (1.92)	3.60 (มาก)
รณาคารเปิดให้บริการในช่วงวันเวลาที่เหมาะสม	8 (15.38)	29 (55.77)	10 (19.23)	5 (9.62)	-	3.77 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	3 (5.77)	18 (34.62)	24 (46.15)	7 (13.46)	-	3.33 (ปานกลาง)

ตารางที่ 28 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)						
สำนักงานและธนาคารสนใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้า	4 (7.69)	19 (36.54)	22 (42.31)	4 (7.69)	3 (5.77)	3.33 (ปานกลาง)
สำนักงานและธนาคารสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	3 (5.77)	19 (36.54)	22 (42.31)	6 (11.54)	2 (3.85)	3.29 (ปานกลาง)
รวม						3.59 (มาก)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 52 ราย

จากตารางที่ 28 พบว่า ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.59

คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.63) รูปลักษณะ (Tangible) และการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ค่าเฉลี่ยเท่ากัน(3.57) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านการให้ความมั่นใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ธนาคารมีระบบการบันทึกข้อมูลและการหักบัญชีรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี (ค่าเฉลี่ย 3.83) รองลงมาคือ พนักงานของธนาคารมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ไฟฟ้าไว้ใจในการชำระค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.75) และ พนักงานของธนาคารมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.73) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ธนาคารสามารถให้บริการได้ตรงตามตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้(ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาคือธนาคารที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง(ค่าเฉลี่ย

3.67) และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี(ค่าเฉลี่ย 3.62) ตามลำดับ

คุณภาพด้านรูปลักษณ์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานของธนาคารแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.88) รองลงมาคือ ธนาคารมีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.60) และธนาคารมีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ(ค่าเฉลี่ย 3.58) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการตอบสนองลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ ระบบการหักบัญชีเงินฝากจากธนาคารมีความทันสมัยและพร้อมใช้งานได้ถูกต้องและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.73) รองลงมาคือพนักงานของธนาคารมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ในทันทีที่ต้องการ(ค่าเฉลี่ย 3.71) และพนักงานของธนาคารสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รูปสัญลักษณ์ (Tangible)						3.56 (มาก)
สำนักงานการไฟฟ้า มีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ	4 (4.49)	32 (35.96)	51 (57.30)	2 (2.25)	-	3.43 (ปานกลาง)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	6 (6.74)	35 (39.33)	44 (49.44)	3 (3.37)	1 (1.12)	3.91 (มาก)
มีเอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า	2 (2.25)	35 (39.33)	45 (50.56)	7 (7.87)	-	3.36 (ปานกลาง)
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	6 (6.74)	40 (44.94)	41 (46.07)	2 (2.25)	-	3.56 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						3.54 (มาก)
สำนักงานการไฟฟ้า สามารถให้บริการได้ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้	4 (4.49)	47 (52.81)	33 (37.08)	5 (5.62)	-	3.56 (มาก)
สำนักงานการไฟฟ้า มีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	7 (7.87)	41 (46.07)	37 (41.57)	4 (4.49)	-	3.57 (มาก)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	8 (8.99)	39 (43.82)	38 (42.70)	3 (3.37)	1 (1.12)	3.56 (มาก)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	7 (7.87)	34 (38.20)	47 (52.81)	1 (1.12)	-	3.53 (มาก)
พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	6 (6.74)	37 (41.57)	39 (43.82)	6 (6.74)	1 (1.12)	3.46 (ปานกลาง)

ตารางที่ 29 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.39 (ปานกลาง)
ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบที่ทันสมัยและสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	7 (7.87)	43 (48.31)	35 (39.33)	4 (4.49)	-	3.60 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานมีความพร้อมในการให้คำปรึกษา	3 (3.37)	34 (38.20)	47 (52.81)	5 (5.62)		3.39 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	7 (7.87)	23 (25.84)	50 (56.18)	9 (10.11)	-	3.31 (ปานกลาง)
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ในทันทีที่ต้องการ	3 (3.37)	26 (29.21)	52 (58.43)	7 (7.87)	1 (1.12)	3.26 (ปานกลาง)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)						3.53 (มาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	7 (7.87)	31 (34.83)	46 (51.69)	5 (5.62)	-	3.45 (ปานกลาง)
สำนักงานการไฟฟ้า มีระบบการบันทึกข้อมูลการชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้	10 (11.24)	40 (44.94)	38 (42.70)	1 (1.12)	-	3.66 (มาก)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	6 (6.74)	33 (37.08)	47 (52.81)	3 (3.37)	-	3.47 (ปานกลาง)
พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	5 (5.62)	39 (43.82)	42 (47.19)	3 (3.37)	-	3.52 (มาก)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						3.38 (ปานกลาง)
พนักงานให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน	3 (3.37)	48 (53.93)	48 (53.93)	7 (7.87)	1 (1.12)	3.30 (ปานกลาง)
สำนักงานมีการเปิดให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	5 (5.62)	41 (46.07)	41 (46.07)	2 (2.25)	-	3.55 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ต่อเนื่องและทั่วถึง	6 (6.74)	30 (33.71)	51 (57.30)	2 (2.25)	-	3.45 (ปานกลาง)

ตารางที่ 29 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปดผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)						
สำนักงานการไฟฟ้าฯ สนใจความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้า	5 (5.62)	28 (31.46)	52 (58.43)	4 (4.49)	-	3.38 (ปานกลาง)
สำนักงานการไฟฟ้าฯ สามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	4 (4.49)	20 (22.47)	57 (64.04)	8 (8.99)	-	3.20 (ปานกลาง)
รวม						3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 89 ราย

จากตารางที่ 29 พบว่า ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนในภาพรวมมีระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.48

คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ รูปลักษณ์ (Tangible) (ค่าเฉลี่ย 3.56) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.54) และการให้ความมั่นใจ (Assurance) (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านรูปลักษณ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 3.91) รองลงมาคือสำนักงานการไฟฟ้าฯ มีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.56) และ สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.57) รองลงมาคือสำนักงานการไฟฟ้าฯ สามารถให้บริการได้ตรงตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ และขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน(3.56) และอุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

คุณภาพด้าน การให้ความมั่นใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ สำนักงานการไฟฟ้าฯ มีระบบการบันทึกข้อมูลการชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 3.66) รองลงมาคือพนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.52) และ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ(ค่าเฉลี่ย 3.47) ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1. รูปลักษณ์ (Tangible)						3.40 (ปานกลาง)
จุดบริการรับชำระเงินมีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	4 (14.29)	7 (25.00)	16 (57.14)	1 (3.57)	-	3.50 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินมีสภาพแวดล้อมและสถานที่เหมาะสมในการให้บริการ	2 (7.14)	8 (28.57)	16 (57.14)	2 (7.14)	-	3.36 (ปานกลาง)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3 (10.71)	5 (17.86)	16 (57.14)	4 (14.29)	-	3.25 (ปานกลาง)
มี เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม	5 (17.86)	6 (21.43)	15 (53.57)	2 (7.14)	-	3.50 (มาก)
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)						3.38 (ปานกลาง)
จุดบริการรับชำระเงินสามารถให้บริการได้ตรงตามตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้	3 (10.71)	9 (32.14)	15 (53.57)	1 (3.57)	-	3.50 (มาก)
จุดบริการรับชำระเงินมีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี	3 (10.71)	9 (32.14)	14 (50.00)	2 (7.14)	-	3.46 (ปานกลาง)
ขั้นตอนที่ให้บริการสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ง่ายและน่าเชื่อถือ	3 (10.71)	7 (25.00)	15 (53.57)	2 (7.14)	1 (3.57)	3.32 (ปานกลาง)
อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี	2 (7.14)	7 (25.00)	18 (64.29)	1 (3.57)	-	3.36 (ปานกลาง)
พนักงานที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอและให้บริการได้อย่างทั่วถึง	1 (3.57)	9 (32.14)	14 (50.00)	4 (14.29)	-	3.25 (ปานกลาง)

ตารางที่ 30 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)						3.33 (ปานกลาง)
การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพรวดเร็ว	2 (7.14)	11 (39.29)	15 (53.57)	-	-	3.54 (มาก)
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าไฟฟ้า พนักงานจุดรับบริการมีความพร้อมและสามารถให้คำปรึกษาได้ตลอดเวลา	1 (3.57)	7 (25.00)	14 (50.00)	5 (17.86)	1 (3.57)	3.07 (ปานกลาง)
พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว	2 (7.14)	10 (35.71)	14 (50.00)	2 (7.14)	-	3.43 (ปานกลาง)
พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ในทันทีที่ต้องการ	1 (3.57)	8 (28.57)	17 (60.71)	2 (7.14)	-	3.29 (ปานกลาง)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)						3.23 (ปานกลาง)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารในการให้บริการ และตอบข้อสงสัยในประเด็นการชำระค่าไฟฟ้าได้อย่างเหมาะสม	-	5 (17.86)	17 (60.71)	5 (17.86)	-	2.93 (ปานกลาง)
มีระบบการการชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้	3 (10.71)	5 (17.86)	18 (64.29)	1 (1.57)	1 (3.57)	3.29 (ปานกลาง)
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ กิริยามารยาท และมีความสุภาพต่อการให้บริการ	3 (10.71)	6 (21.43)	16 (57.14)	3 (10.71)	1 (3.57)	3.32 (ปานกลาง)
พนักงานมีพฤติกรรมที่สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไว้วางใจในการชำระค่าไฟฟ้า	2 (7.14)	8 (28.57)	17 (60.71)	1 (3.57)	-	3.39 (ปานกลาง)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)						3.29 (ปานกลาง)
พนักงานต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกคน	2 (7.14)	4 (14.29)	17 (60.71)	5 (17.86)	1 (1.12)	3.11 (ปานกลาง)
จุดบริการรับชำระเงินมีการเปิดให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาที่เหมาะสม	5 (17.86)	11 (39.29)	11 (39.29)	1 (3.57)	-	3.71 (มาก)
การประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลด้านการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดรับชำระเงินต่างๆ มีความชัดเจนต่อเนื่องและทั่วถึง	3 (10.71)	4 (14.29)	19 (67.86)	2 (7.14)	-	3.29 (ปานกลาง)

ตารางที่ 30 (ต่อ)

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) (ต่อ)						
มีระบบการทำงานที่สามารถให้บริการลูกค้าได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	3 (10.71)	3 (10.71)	18 (64.29)	4 (14.29)	-	3.18 (ปานกลาง)
จุดบริการรับชำระเงินสามารถเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละคนได้อย่างชัดเจน	2 (7.14)	7 (25.00)	14 (50.00)	4 (14.29)	1 (3.57)	3.18 (ปานกลาง)
รวม						3.33 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 28 ราย

จากตารางที่ 30 พบว่า ระดับรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ในภาพรวมมีระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.33

คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ รูปลักษณ์ (Tangible) (ค่าเฉลี่ย 3.40) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพด้านรูปลักษณ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จุดบริการรับชำระเงินมีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ และมี เอกสาร แผ่นพับที่เผยแพร่ด้านชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจนและเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (3.50) รองลงมาคือจุดบริการรับชำระเงิน มี สภาพแวดล้อม และ สถานที่ที่เหมาะสมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย(ค่าเฉลี่ย 3.25) ตามลำดับ

คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ จุดบริการรับชำระเงินสามารถให้บริการได้ตรงตามตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.50) รองลงมาคือจุดบริการรับชำระเงินมีการเก็บข้อมูลลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.46) และ อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน มีการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.36) ตามลำดับ

คุณภาพด้านการตอบสนองลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดีที่สุด มีคุณภาพรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมาคือพนักงานสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ย 3.43) และ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าได้ในทันทีที่ต้องการ(ค่าเฉลี่ย 3.29) ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

คุณภาพด้านการบริการชำระ ค่าไฟฟ้า	ค่าเฉลี่ยของระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง			
	กรณีชำระผ่าน ตัวแทนเก็บเงิน	กรณีชำระโดยวิธี หักผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร	กรณีชำระโดย ชำระเงินที่สำนัก งานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน	กรณีชำระโดย ผ่านจุดบริการรับ ชำระเงิน
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.17 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.56 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.18 (ปานกลาง)	3.63 (มาก)	3.54 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.19 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.29 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.53 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.16 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
รวม	3.20 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 พบว่า ระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของวิธีการชำระเงิน 3 ช่องทาง ในภาพรวมมีระดับปานกลาง และกรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ระดับมากมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.59) รองลงมา คือ โดยกรณีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาคจังหวัดลำพูน (ค่าเฉลี่ย 3.48) กรณีชำระโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.33) และกรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน (ค่าเฉลี่ย 3.20) ตามลำดับ

สำหรับคุณภาพของกรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 3.74) รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.63) รูปลักษณ์ และการตอบสนองลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากัน (3.57) ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ รูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.56) ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.54) และ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 3.53) ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงินที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ รูปลักษณ์ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.38) และ การตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.33) ตามลำดับ

คุณภาพของกรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 3.29) การตอบสนองลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.19) และ ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ

2.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง (แปลผล)	ความแตกต่างระหว่างค่าความคาดหวังกับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.71 (มาก)	3.17 (ปานกลาง)	0.5411	9.892	0.000
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.75 (มาก)	3.18 (ปานกลาง)	0.5711	10.001	0.000
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.80 (มาก)	3.19 (ปานกลาง)	0.6135	11.410	0.000
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.83 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	0.5414	6.941	0.000
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.79 (มาก)	3.16 (ปานกลาง)	0.6289	11.062	0.000
รวม	3.78 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)	0.58	11.59	0.000

จากตารางที่ 32 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความแตกต่างกันทุกปัจจัยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับ บริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง (แปลผล)	ความแตกต่างระหว่างค่าความคาดหวังกับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	4.04 (มาก)	3.57 (มาก)	0.4712	6.677	0.000
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.09 (มาก)	4.09 (มาก)	-	-	-
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.99 (มาก)	3.57 (มาก)	0.4183	5.082	0.000
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.20 (มาก)	3.74 (มาก)	0.4615	6.341	0.000
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.95 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	0.4846	4.253	0.000
รวม	4.05 (มาก)	3.59 (มาก)	0.46	6.28	0.000

จากตารางที่ 33 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีความแตกต่างกันทุกปัจจัยยกเว้นปัจจัยความน่าเชื่อถือ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง (แปลผล)	ความแตกต่างระหว่างค่าความคาดหวังกับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.79 (มาก)	3.44 (มาก)	0.3427	5.256	0.000
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.87 (มาก)	3.54 (มาก)	0.3371	5.089	0.000
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.77 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	0.3722	5.300	0.000
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.94 (มาก)	3.53 (มาก)	0.4157	5.523	0.000
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.81 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	0.4292	5.875	0.000
รวม	3.84 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	0.36	5.82	0.000

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนมีความแตกต่างกันทุกปัจจัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านจุดบริการ

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านจุดบริการ	ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง (แปลผล)	ความแตกต่างระหว่างค่าความคาดหวังกับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.57 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	0.1696	1.702	0.100
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.66 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	0.2857	2.643	0.014
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.80 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	0.4732	4.106	0.000
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.57 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	0.3393	2.427	0.022
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.65 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	0.3571	2.822	0.009
รวม	3.65 (มาก)	3.33 (ปานกลาง)	0.32	3.25	0.000

จากตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าผ่านจุดบริการ มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.4 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า จำแนกตามลักษณะผู้ใช้ไฟฟ้า

2.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย

1) กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน

ตารางที่ 36 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	ค่าเฉลี่ย ระดับความ คาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง (แปลผล)	ความ แตกต่าง ระหว่างค่า ความ คาดหวังกับ การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.77	3.21	0.5546	9.742	0.000
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.81	3.23	0.5803	9.807	0.000
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.85	3.21	0.6373	11.355	0.000
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.84	3.29	0.5461	6.580	0.000
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.83	3.18	0.6549	10.945	0.000

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 152 ราย

จากตารางที่ 36 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านตัวแทนเก็บเงิน มีความแตกต่างกันทุกปัจจัยที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2) กรณีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ตารางที่ 37 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร	ค่าเฉลี่ย ระดับความ คาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง (แปลผล)	ความ แตกต่าง ระหว่างค่า ความ คาดหวัง กับการ รับรู้ถึงการ ได้รับ บริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	4.15	3.70	0.4562	5.565	0.000
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	4.37	4.37	-	-	-
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	4.26	3.75	0.5125	5.143	0.000
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	4.33	3.80	0.5313	6.020	0.000
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	4.08	3.50	0.5750	4.179	0.000

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 52 ราย

จากตารางที่ 37 พบว่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีความแตกต่างกันทุกปัจจัยยกเว้นปัจจัยความน่าเชื่อถือ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

3) กรณีชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

ตารางที่ 38 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในกรณีชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน	ค่าเฉลี่ย ระดับความ คาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง (แปลผล)	ความ แตกต่าง ระหว่างค่า ความ คาดหวัง กับการ รับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.80	3.45	0.3559	5.241	0.000
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.90	3.55	0.3506	5.290	0.000
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.80	3.41	0.3869	5.290	0.000
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.95	3.52	0.3869	5.290	0.000
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.81	3.36	0.4518	5.981	0.000

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 89 ราย

จากตารางที่ 38 พบว่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

4) กรณีผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

ตารางที่ 39 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทที่อยู่อาศัยต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระผ่านจุดบริการ	ค่าเฉลี่ย ระดับ ความ คาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง (แปลผล)	ความ แตกต่าง ระหว่างค่า ความ คาดหวังกับ การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.59	3.41	0.1800	1.616	0.119
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.67	3.37	0.2960	2.454	0.022
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.82	3.34	0.4800	3.720	0.001
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.63	3.26	0.3700	2.379	0.026
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.69	3.29	0.400	2.867	0.008

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 28 ราย

จากตารางที่ 39 พบว่า ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยยอมรับปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินมีความแตกต่างกันทุกปัจจัย ยกเว้นปัจจัยด้านรูปลักษณ์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

2.4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก

1) กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน

ตารางที่ 40 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน	ค่าเฉลี่ย ระดับความ คาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง (แปลผล)	ความ แตกต่าง ระหว่างค่า ความ คาดหวังกับ การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง	t-value	p-value
1. รูปสัญลักษณ์ (Tangible)	2.82	2.47	0.3500	1.801	0.105
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	2.90	2.46	0.4400	1.958	0.082
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.100	2.825	0.2750	1.819	0.102
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.75	3.27	0.4750	3.353	0.008
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.16	2.90	0.2600	2.414	0.039

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 152 ราย

จากตารางที่ 40 พบว่า ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินมีความแตกต่างกัน ในปัจจัยการให้ความมั่นใจและการดูแลเอาใจใส่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

2) กรณีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ตารางที่ 41 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กต่อการบริการรับชำระเงิน โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงิน ฝากธนาคาร	ค่าเฉลี่ย ระดับความ คาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง (แปลผล)	ความ แตกต่าง ระหว่างค่า ความ คาดหวังกับ การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.64	3.12	0.5208	3.654	0.004
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.133	3.133	-	-	-
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	2.93	3.75	0.1042	1.239	0.241
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.75	3.52	0.2292	2.561	0.026
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.50	3.31	0.1833	1.130	0.283

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 52 ราย

จากตารางที่ 41 พบว่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีความแตกต่างกัน ในปัจจัยรูปลักษณ์และการให้ความมั่นใจ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

3) กรณีชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ตารางที่ 42 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กต่อการบริการรับชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลำพูน	ค่าเฉลี่ย ระดับความ คาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง (แปลผล)	ความ แตกต่าง ระหว่างค่า ความ คาดหวังกับ การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.37	3.31	0.0625	1.000	0.391
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.25	3.20	0.0500	1.000	0.391
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.06	3.00	0.0625	1.000	0.391
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.56	3.43	0.1250	1.732	0.182
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.55	3.60	-0.0500	-0.522	0.638

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 89 ราย

จากตารางที่ 42 พบว่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ไม่มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย

4) กรณีผ่านจุดบริการ

ตารางที่ 43 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็กต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระผ่านจุดบริการ	ค่าเฉลี่ย ระดับความ คาดหวัง (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย การรับรู้ถึง การได้รับ บริการจริง (แปลผล)	ความ ความ แตกต่าง ระหว่างค่า ความ คาดหวัง กับการ รับรู้ถึงการ ได้รับ บริการจริง	t-value	p-value
1. รูปลักษณ์ (Tangible)	3.41	3.33	0.0833	1.000	0.423
2.ความน่าเชื่อถือ (Reliability)	3.60	3.40	0.200	1.732	0.225
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	3.66	3.25	0.4167	5.000	0.423
4. การให้ความมั่นใจ (Assurance)	3.08	3.00	0.0833	1.000	0.423
5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)	3.26	3.26	-	-	-

หมายเหตุ : จากผู้แบบสอบถามจำนวน 28 ราย

จากตารางที่ 43 พบว่า ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็กที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงินไม่มีความแตกต่างกันทุกปัจจัย

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ จัดเก็บค่าไฟฟ้า

ปัญหาการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รวม (N=152)
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ	102 (67.11)	50 (32.89)	152 (100.00)
2. ตัวแทนเก็บเงินให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย	100 (65.79)	52 (34.21)	152 (100.00)
3. วันและเวลาที่ให้บริการไม่ตรงกับความต้องการ	102 (67.11)	50 (32.89)	152 (100.00)
4. ตัวแทนเก็บเงินไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	97 (63.82)	55 (36.18)	152 (100.00)
5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ	96 (63.16)	56 (36.84)	152 (100.00)
6. ความล่าช้าของการให้บริการ	93 (61.18)	59 (38.82)	152 (100.00)
7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน	98 (64.47)	54 (35.53)	152 (100.00)

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 44 ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ของผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า มีปัญหาขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ และมีปัญหาวันและเวลาให้บริการไม่ตรงความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 67.11 มากที่สุด รองลงมาคือ ตัวแทนเก็บเงินให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 65.79 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 64.47 ตัวแทนเก็บเงินไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 63.82 ความไม่ถูกต้องของการบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 63.16 และความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 61.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 45 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาต่อการ
บริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทนเก็บเงินที่ จัดเก็บค่าไฟฟ้า

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการ ใช้บริการ	2 (1.32)	10 (6.587)	36 (23.68)	29 (19.08)	25 (32.89)	1.59 (น้อย)	2
2. ตัวแทนเก็บเงินให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ ในการให้บริการและผิดพลาด บ่อย	-	9 (5.92)	28 (18.42)	36 (23.68)	27 (17.76)	1.44 (น้อยที่สุด)	4
3. วันและเวลาที่ให้บริการไม่ ตรงกับความต้องการ	6 (3.95)	14 (9.21)	31 (20.39)	27 (17.76)	24 (15.79)	1.69 (น้อย)	1
4. ตัวแทนเก็บเงินไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่	-	8 (5.26)	35 (23.03)	27 (17.76)	27 (17.76)	1.43 (น้อยที่สุด)	5
5. ความไม่ถูกต้องของบริการ ที่ได้รับ	1 (4.61)	7 (4.61)	25 (16.45)	34 (22.37)	29 (19.08)	1.35 (น้อยที่สุด)	6
6. ความล่าช้าของการ ให้บริการ	-	10 (6.58)	24 (15.79)	33 (21.71)	26 (17.11)	1.34 (น้อยที่สุด)	7
7. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและ การสื่อสารไม่ชัดเจน	3 (1.97)	12 (7.89)	34 (22.37)	24 (15.79)	25 (16.45)	1.57 (น้อย)	3
รวม						1.49 (น้อยที่สุด)	*

จากตารางที่ 45 พบว่าระดับของปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านตัวแทน
เก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า ภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.49) อันดับแรกคือ ปัญหาวัน
และเวลาให้บริการไม่ตรงความต้องการ (ค่าเฉลี่ย 1.69) อันดับสอง คือ มีขั้นตอนไม่สะดวกในการ
ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.59) อันดับสาม คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่
ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 1.57)

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ปัญหาการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รวม (N=52)
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ	45 (86.54)	7 (13.46)	52 (100.00)
2. พนักงานของธนาคารให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย	47 (90.38)	5 (9.62)	52 (100.00)
3. อัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารไม่เหมาะสม	40 (76.92)	12 (23.08)	52 (100.00)
4. พนักงานธนาคารไม่มีความรู้ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ	45 (86.54)	7 (13.46)	52 (100.00)
5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ	42 (80.77)	10 (19.23)	52 (100.00)
6. ความล่าช้าของการให้บริการ	38 (73.08)	14 (26.92)	52 (100.00)
7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน	42 (80.77)	10 (19.23)	52 (100.00)
8. สำนักงานและธนาคารมีการประสานงานไม่ดี ทำให้เกิดปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก	42 (80.77)	10 (19.23)	52 (100.00)

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 46 ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารของผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่า พนักงานของธนาคารให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 90.38 มากที่สุด รองลงมา มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ และพนักงานธนาคารไม่มีความรู้ ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.54 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน ความไม่ถูกต้องของการบริการที่ได้รับ และสำนักงานและธนาคารมีการประสานงานไม่ดี ทำให้เกิดปัญหา

ในการหักบัญชีเงินฝาก คิดเป็นร้อยละ 80.77 อัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 76.92 และความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 73.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ	1 (1.92)	-	11 (21.15)	23 (44.23)	10 (19.23)	1.81 (น้อย)	2
2. พนักงานของธนาคารให้บริการด้วยธรรมาสัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการ และผิดพลาดบ่อย	1 (1.92)	-	8 (15.38)	22 (42.31)	16 (30.77)	1.71 (น้อย)	5
3. อัตราค่าธรรมเนียมของธนาคารไม่เหมาะสม	2 (3.85)	3 (5.77)	8 (15.38)	18 (34.62)	9 (17.31)	1.75 (น้อย)	4
4. พนักงานธนาคารไม่มีความรู้ ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ	1 (1.92)	3 (5.77)	13 (13.46)	14 (26.92)	14 (26.92)	1.88 (น้อย)	1
5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ	1 (1.92)	1 (1.92)	7 (13.46)	13 (25.00)	20 (38.46)	1.46 (น้อยที่สุด)	7
6. ความล่าช้าของการให้บริการ	2 (3.85)	3 (5.77)	8 (15.38)	11 (21.15)	14 (26.92)	1.58 (น้อยที่สุด)	6
7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน	1 (1.92)	3 (5.77)	14 (26.92)	11 (21.15)	13 (25.00)	1.81 (น้อย)	2
8. สำนักงานและธนาคารมีการประสานงานไม่ดี ทำให้เกิดปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก	1 (1.92)	5 (9.62)	12 (23.08)	7 (13.46)	17 (32.69)	1.77 (น้อย)	3
รวม						1.72 (น้อย)	

จากตารางที่ 47 พบว่าระดับของปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.72) อันดับแรกคือ พนักงานธนาคาร

ไม่มีความรู้ ในการอธิบายขั้นตอนการขอใช้บริการ(ค่าเฉลี่ย 1.88) อันดับสอง คือ มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 1.81) อันดับสาม คือ สำนักงานและธนาคารมีการประสานงานไม่ดี ทำให้เกิดปัญหาในการหักบัญชีเงินฝาก (ค่าเฉลี่ย 1.77)

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

ปัญหาการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รวม (N=89)
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ	66 (74.16)	23 (25.84)	89 (100.00)
2. พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและคิดพลาดบ่อย	62 (69.66)	27 (30.34)	89 (100.00)
3. สำนักงานมีสถานที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ	63 (70.79)	26 (29.21)	89 (100.00)
4. พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	63 (70.79)	26 (29.21)	89 (100.00)
5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ	57 (64.04)	32 (35.96)	89 (100.00)
6. ความล่าช้าของการให้บริการ	67 (75.28)	22 (24.72)	89 (100.00)
7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน	68 (76.40)	21 (23.60)	89 (100.00)
8. สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ	60 (67.42)	29 (32.58)	89 (100.00)

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 48 ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูนของผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า มีปัญหาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 76.40 มากที่สุด รองลงมา ความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 75.28 มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 74.16 สำนักงานมีสถานที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ และพนักงานไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 70.79 พนักงานให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาด คิดเป็นร้อยละ 69.66 สำนักงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 67.42 และความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 64.04 ตามลำดับ

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาต่อการ
บริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการ ใช้บริการ	-	15 (5.62)	35 (39.33)	15 (16.85)	11 (12.36)	1.87 (น้อย)	3
2. พนักงานให้บริการด้วย อหยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ใน การให้บริการและผิดพลาด บ่อย	-	1 (1.12)	26 (29.21)	25 (28.09)	10 (11.24)	1.60 (น้อย)	6
3. สำนักงานมีสถานที่ไม่ กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการ ใช้บริการ	4 (4.49)	5 (5.62)	26 (29.21)	17 (19.10)	11 (12.36)	1.83 (น้อย)	4
4. พนักงานไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่	-	5 (5.62)	26 (29.21)	19 (21.35)	13 (14.61)	1.67 (น้อย)	5
5. ความไม่ถูกต้องของบริการ ที่ได้รับ	-	1 (1.12)	27 (30.34)	17 (19.10)	12 (13.48)	1.47 (น้อยที่สุด)	8
6. ความล่าช้าของการ ให้บริการ	-	9 (10.11)	32 (35.96)	12 (13.48)	14 (15.73)	1.91 (น้อย)	2
7. การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและ การสื่อสารไม่ชัดเจน	2 (2.25)	8 (8.99)	33 (37.08)	16 (17.98)	9 (10.11)	2.04 (น้อย)	1
8. สำนักงานมีเครื่องมือ อุปกรณ์ไม่ทันสมัย และไม่ เพียงพอ ทำงานไม่ได้ ประสิทธิภาพ	-	2 (2.25)	30 (33.71)	15 (16.85)	13 (14.61)	1.58 (น้อย)	7
รวม						1.75 (น้อย)	

จากตารางที่ 49 พบว่าระดับของปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยชำระเงินที่สำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.75) อันดับแรกคือ การ
โฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 2.04) อันดับสอง คือ ความล่าช้า
ของการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.91) อันดับสาม คือ มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 1.87)

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัญหาต่อการบริการ
รับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

ปัญหาการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รวม (N=28)
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้ บริการ	25 (89.29)	3 (10.71)	28 (100.00)
2. พนักงานจุดรับบริการให้บริการ ด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการ ให้บริการและคิดพลาดบ่อย	24 (85.71)	4 (14.29)	28 (100.00)
3. จุดรับบริการมีสถานที่ไม่ กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการ ใช้บริการ	25 (89.29)	3 (10.71)	28 (100.00)
4. พนักงานจุดรับบริการไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	24 (85.71)	4 (14.29)	28 (100.00)
5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ ได้รับ	23 (82.14)	5 (17.86)	28 (100.00)
6. ความล่าช้าของการให้บริการ	24 (85.71)	4 (14.29)	28 (100.00)
7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน	22 (78.57)	6 (21.43)	28 (100.00)
8. จุดรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์ ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ	23 (82.14)	5 (17.86)	28 (100.00)

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 50 ปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน
ของผู้ตอบแบบสอบถาม เห็นว่า มีปัญหาขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ และมีสถานที่ไม่
กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 89.29 มากที่สุด รองลงมา พนักงานจุดรับ
บริการให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและคิดพลาดบ่อย ไม่มีความรู้
ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ และความล่าช้าของการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 85.71 ความ
ไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ และจุดรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ
ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 82.14 และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการ
สื่อสารไม่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 78.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัญหาต่อการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน

ปัญหา	ระดับปัญหา					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. มีขั้นตอนไม่สะดวกในการใช้บริการ	2 (7.14)	1 (3.57)	8 (28.57)	12 (42.86)	2 (7.14)	2.29 (น้อย)	3
2. พนักงานจุดรับบริการให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อย	1 (3.57)	2 (7.14)	11 (39.29)	9 (32.14)	1 (3.57)	2.32 (น้อย)	2
3. จุดรับบริการมีสถานที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ	-	3 (10.71)	11 (39.29)	11 (39.29)	-	2.39 (น้อย)	1
4. พนักงานจุดรับบริการไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่	-	3 (10.71)	12 (42.86)	8 (28.57)	1 (3.57)	2.32 (น้อย)	2
5. ความไม่ถูกต้องของบริการที่ได้รับ	-	2 (7.14)	6 (21.43)	14 (50.00)	1 (3.57)	1.96 (น้อย)	6
6. ความล่าช้าของการให้บริการ	-	2 (7.14)	11 (39.29)	8 (28.57)	3 (10.71)	2.14 (น้อย)	4
7. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงและการสื่อสารไม่ชัดเจน	-	2 (7.14)	12 (42.86)	6 (21.43)	2 (7.14)	2.07 (น้อย)	5
8. จุดรับบริการมีเครื่องมืออุปกรณ์ไม่ทันสมัย และไม่เพียงพอ ทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพ	-	1 (3.57)	14 (50.00)	4 (14.29)	4 (14.29)	2.07 (น้อย)	5
รวม						2.19 (น้อย)	

จากตารางที่ 51 พบว่าระดับของปัญหาด้านการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.19) อันดับแรกคือ จุดรับบริการมีสถานที่ไม่กว้างขวาง ไม่สะดวกต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.39) อันดับสอง คือ พนักงานจุดรับบริการให้บริการด้วยอัธยาศัยไม่ดี ไม่เอาใจใส่ในการให้บริการและผิดพลาดบ่อยและไม่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 2.32) อันดับสาม คือ มีขั้นตอนไม่สะดวกในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.29)

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรจัดให้มีตัวแทนมีจำนวนเพียงพอและบริการได้อย่างทั่วถึง	12	7.89
ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดเพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานลดลง	6	3.95
ควรปรับปรุงระบบการจัดเก็บให้ถูกต้อง และแม่นยำ	12	7.89
ควรจัดเก็บค่าไฟฟ้าให้ตรงช่วงสิ้นเดือนและตรงกับวันหยุดเสาร์อาทิตย์	48	31.58
พนักงานที่เก็บค่าไฟฟ้าควรมีความสุภาพ อ่อนน้อม และตรงเวลาในการให้บริการ	15	9.87

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 152 ราย

จากตารางที่ 52 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้า พบว่า ควรจัดเก็บค่าไฟฟ้าให้ตรงช่วงสิ้นเดือนและตรงกับวันหยุดเสาร์อาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 31.58 มากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานที่เก็บค่าไฟฟ้าควรมีความสุภาพ อ่อนน้อม และตรงเวลาในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 9.87 ควรจัดให้มีตัวแทนมีจำนวนเพียงพอและบริการได้อย่างทั่วถึง และควรปรับปรุงระบบการจัดเก็บให้ถูกต้อง และแม่นยำ คิดเป็นร้อยละ 7.89 และ ควรมีการประชาสัมพันธ์การใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดเพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานลดลง คิดเป็นร้อยละ 3.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	24	46.15
ควรจัดส่งใบเสร็จค่าไฟฟ้าให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	10	19.23
ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเพิ่มขึ้น	8	15.38
พนักงานควรให้คำปรึกษาได้ชัดเจนและถูกต้อง	10	19.23

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 52 ราย

จากตารางที่ 53 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 46.15 มากที่สุด รองลงมาคือ ควรจัดส่งใบเสร็จค่าไฟฟ้าให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และพนักงานควรให้คำปรึกษาได้ชัดเจนและถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 19.23 และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเคาน์เตอร์ธนาคารเพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 15.38 ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างมากขึ้นและเปิดบริการทุกช่อง	10	11.24
ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วขึ้น	16	17.98
ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเว็บไซต์	8	8.99
ควรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้น	2	2.25
ควรจัดให้มีพนักงานมีจำนวนเพียงพอและบริการได้อย่างทั่วถึง	6	6.74

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 89 ราย

จากตารางที่ 54 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่า ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้รวดเร็วขึ้น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.98 รองลงมา ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างมากขึ้นและเปิดบริการทุกช่อง คิดเป็นร้อยละ 11.24 ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 8.99 ควรจัดให้มีพนักงานมีจำนวนเพียงพอและบริการได้อย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 6.74 และ ควรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 2.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีข้อเสนอแนะต่อวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้น	4	14.29
ควรมีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำการใช้งานใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด	4	14.29
ควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม	6	21.43
พนักงานควรบริการให้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น	2	7.14

หมายเหตุ : แบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 28 ราย

จากตารางที่ 55 ข้อเสนอแนะกรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านจุดบริการ พบว่า ควรมีการปรับลดค่าธรรมเนียมให้เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 21.43 มากที่สุด รองลงมา ควรมีการจัดฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้เพิ่มขึ้นและควรมีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำการใช้งานใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัด คิดเป็นร้อยละ 14.29 และ พนักงานควรบริการให้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ