

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น - ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.1 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามประเภทกิจการ

2.1 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 3 ปัญหาหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจการ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	181	71.54
หญิง	72	28.46
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 71.54 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 28.46

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุปัจจุบัน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
30 – 39 ปี	48	18.97
40 – 49 ปี	147	58.10
50 – 59 ปี	48	18.97
60 ปี ขึ้นไป	10	3.96
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 58.10 รองลงมา มีอายุ 30 – 39 ปี และ 50 – 59 ปี เท่ากัน ร้อยละ 18.97 และมีอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 3.96

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	45	17.79
อนุปริญญา หรือ ปวส.	83	32.81
ปริญญาตรี	110	43.47
ปริญญาโท	15	5.93
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 43.47 รองลงมา มีการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ร้อยละ 32.81 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช. ร้อยละ 17.79 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 5.93

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการ	65	25.69
วิศวกร	83	32.81
สมุหบัญชี	61	24.11
พนักงานช่าง	44	17.39
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งวิศวกร ร้อยละ 32.81 รองลงมา ตำแหน่งผู้จัดการ ร้อยละ 25.69 ตำแหน่งสมุหบัญชี ร้อยละ 24.11 และตำแหน่งพนักงานช่าง ร้อยละ 17.39

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทกิจการ

ประเภทกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
หอพัก/อพาร์ทเมนต์/แฟลต	149	58.89
โรงแรม	82	32.41
รีสอร์ท	22	8.70
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นกิจการประเภทหอพัก/อพาร์ทเมนต์/แฟลต ร้อยละ 58.89 รองลงมา เป็นกิจการประเภท โรงแรม ร้อยละ 32.41 และเป็นกิจการประเภทรีสอร์ท ร้อยละ 8.70

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องพัก

จำนวนห้องพัก	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 ห้อง	46	18.18
51 – 100 ห้อง	141	55.74
101 – 150 ห้อง	35	13.83
150 ห้องขึ้นไป	31	12.25
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกิจการที่มีจำนวนห้องพัก 51 – 100 ห้อง ร้อยละ 55.74 รองลงมาจำนวนห้องพัก น้อยกว่า 50 ห้อง ร้อยละ 18.18 จำนวนห้องพัก 101 – 150 ห้อง ร้อยละ 13.83 และจำนวนห้องพัก 150 ห้องขึ้นไป ร้อยละ 12.25

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับแรงดันการใช้ไฟฟ้าของกิจการ

ระดับแรงดันการใช้ไฟฟ้าของกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 22 กิโลโวลต์	82	32.41
แรงดัน 22-23 กิโลโวลต์	171	67.59
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นกิจการที่ใช้ไฟฟ้าระดับแรงดัน 22-23 กิโลโวลต์ ร้อยละ 67.59 และมีระดับแรงดันต่ำกว่า 22 กิโลโวลต์ ร้อยละ 32.41

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่กิจการใช้
กระแสไฟฟ้าปริมาณมาก

ช่วงเวลาที่กิจการใช้กระแสไฟฟ้าปริมาณมาก	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงกลางวัน (09.00 – 22.00 น.)	50	19.76
ช่วงกลางคืน (22.01 – 08.59 น.)	156	61.66
ตลอด 24 ชั่วโมง	47	18.58
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเป็นกิจการที่ใช้กระแสไฟฟ้าปริมาณมาก
ช่วงกลางคืน (22.01 – 08.59 น.) ร้อยละ 61.66 รองลงมาใช้กระแสไฟฟ้าปริมาณมากช่วงกลางวัน (09.00
– 22.00 น.) ร้อยละ 19.76 และใช้กระแสไฟฟ้าปริมาณมากตลอด 24 ชั่วโมงร้อยละ 18.58

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อ
เดือน

รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100,000 บาท	20	7.90
100,001 - 150,000 บาท	28	11.07
150,001 - 200,000 บาท	91	35.97
200,001 บาทขึ้นไป	114	45.06
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกิจการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 200,001
บาทขึ้นไป ร้อยละ 45.06 รองลงมา มีรายได้ 150,001 - 200,000 บาท ร้อยละ 35.97
มีรายได้ 100,001 - 150,000 บาท ร้อยละ 11.07 และมีรายได้ น้อยกว่า 100,000 บาท ร้อยละ 7.90

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50,000 บาท	69	27.27
50,001 - 100,000 บาท	138	54.55
100,001 - 150,000 บาท	34	13.44
150,001 บาทขึ้นไป	12	4.74
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีค่าไฟฟ้าของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 50,001 - 100,000 บาท ร้อยละ 54.55 รองลงมา มีค่าไฟฟ้าไม่เกิน 50,000 บาท ร้อยละ 27.27 มีค่าไฟฟ้า 100,001 - 150,000 บาท ร้อยละ 13.44 และมีค่าไฟฟ้า 150,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.74

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าบริการ

วิธีการชำระเงินค่าบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ชำระ โดยตรงที่สำนักงาน	139	54.94
ชำระผ่านธนาคาร	94	37.15
ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	20	7.91
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวิธีการชำระเงินค่าบริการไฟฟ้าชำระ โดยตรงที่สำนักงาน ร้อยละ 54.94 รองลงมา ชำระผ่านธนาคาร ร้อยละ 37.15 และชำระผ่านจุดบริการ เคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้อยละ 7.91

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคิดอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (Time of Use หรือ TOU)

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ TOU	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	231	91.30
ไม่รู้	22	8.70
รวม	253	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการคิดอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (Time of Use หรือ TOU) ร้อยละ 91.30 และไม่มีความรู้เลย ร้อยละ 8.70

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ด้านผลิตภัณฑ์

ด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความสม่ำเสมอและความ ต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า	0 (0.00)	82 (32.41)	111 (43.87)	60 (23.72)	0 (0.00)	3.09 (ปานกลาง)
ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก	0 (0.00)	111 (43.87)	101 (39.92)	41 (16.21)	0 (0.00)	3.28 (ปานกลาง)
ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ	0 (0.00)	82 (32.41)	135 (53.36)	36 (14.23)	0 (0.00)	3.18 (ปานกลาง)
ความเที่ยงตรงของเครื่องวัด หน่วยการใช้ไฟฟ้า (มิเตอร์)	0 (0.00)	2 (0.79)	174 (68.77)	77 (30.43)	0 (0.00)	2.70 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.07 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 13 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.07) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก (ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมา ได้แก่ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย 3.18) และความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.09)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ด้านราคา

ด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ	10 (3.95)	184 (72.73)	58 (22.92)	1 (0.40)	0 (0.00)	3.80 (มาก)
ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ	2 (0.79)	75 (29.64)	73 (28.85)	103 (40.71)	0 (0.00)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 14 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.91)

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า	32 (12.65)	190 (75.10)	30 (11.86)	1 (0.40)	0 (0.00)	4.00 (มาก)
ความสะดวกในการชำระค่ากระแสไฟฟ้า	1 (0.40)	52 (20.55)	137 (54.15)	63 (24.90)	0 (0.00)	2.96 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	1 (0.40)	39 (15.42)	174 (68.77)	39 (15.42)	0 (0.00)	3.12 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการขอรับบริการอื่นๆ เช่น ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ล้างตู้ด้วย บำรุงรักษาหม้อแปลง ขอเปลี่ยนขนาดมิเตอร์ - หม้อแปลง	1 (0.40)	1 (0.40)	151 (59.68)	100 (39.53)	0 (0.00)	2.62 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค	1 (0.40)	75 (29.64)	134 (52.96)	43 (17.00)	0 (0.00)	3.13 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟผ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์ เซอร์วิส	1 (0.40)	121 (47.83)	126 (49.80)	5 (1.98)	0 (0.00)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 15 พบว่าด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.00) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟผ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์ เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ย 3.47) และความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.13)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผ่านพับวารสาร	0 (0.00)	1 (0.40)	158 (62.45)	94 (37.15)	0 (0.00)	2.63 (ปานกลาง)
การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ	0 (0.00)	1 (0.40)	87 (34.39)	118 (46.64)	46 (18.18)	2.16 (น้อย)
การเข้าเยี่ยมชมผู้ใช้ไฟ	0 (0.00)	10 (3.95)	112 (44.27)	128 (50.59)	2 (0.79)	2.51 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.43 (น้อย)

จากตารางที่ 16 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.43) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผ่านพับวารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.63) รองลงมา ได้แก่ การเข้าเยี่ยมชมผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.51) และการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.16)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า	0 (0.00)	47 (18.58)	133 (52.57)	73 (28.85)	0 (0.00)	2.90 (ปานกลาง)
ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าจัดซื้อ	0 (0.00)	38 (15.02)	136 (53.75)	79 (31.23)	0 (0.00)	2.84 (ปานกลาง)
ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน	0 (0.00)	29 (11.46)	148 (58.50)	76 (30.04)	0 (0.00)	2.81 (ปานกลาง)
ความถูกต้องแม่นยำของพนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า	0 (0.00)	5 (1.98)	150 (59.29)	97 (38.34)	1 (0.40)	2.63 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.79 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 17 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.79) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.90) รองลงมา ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าจัดซื้อ (ค่าเฉลี่ย 2.84) และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.81)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
การอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อที่สำนักงาน	0 (0.00)	35 (13.83)	194 (76.68)	24 (9.49)	0 (0.00)	3.04 (ปานกลาง)
การอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อทางโทรศัพท์	1 (0.40)	25 (9.88)	137 (54.15)	90 (35.57)	0 (0.00)	2.75 (ปานกลาง)
ความสะดวก ปลอดภัย และ กว้างขวางของสถานที่จอดรถ	0 (0.00)	0 (0.00)	122 (48.22)	131 (51.78)	0 (0.00)	2.48 (น้อย)
ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือ ของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะ ในการให้บริการ	0 (0.00)	88 (34.78)	155 (61.26)	10 (3.95)	0 (0.00)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.90 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 18 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมมี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความทันสมัย
และความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.31) รองลงมา ได้แก่
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.04) และ การอำนวยความสะดวกในการ
ติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม
ด้านกระบวนการในการทำงาน

ด้านกระบวนการในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	0 (0.00)	100 (39.53)	134 (52.96)	18 (7.11)	1 (0.40)	3.32 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	0 (0.00)	73 (28.85)	138 (54.55)	41 (16.21)	0 (0.00)	3.11 (ปานกลาง)
ความถูกต้อง รวดเร็วในการตอบข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง	0 (0.00)	9 (3.56)	153 (60.47)	91 (35.97)	0 (0.00)	2.68 (ปานกลาง)
ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	0 (0.00)	7 (2.77)	193 (76.28)	53 (20.95)	0 (0.00)	2.82 (ปานกลาง)
ความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้าของพนักงาน	0 (0.00)	1 (0.40)	131 (51.78)	116 (45.85)	5 (1.98)	2.51 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						2.89 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 19 พบว่าด้านกระบวนการในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับปานกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมา ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.11) และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.82)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านการบริการต่างๆ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านผลิตภัณฑ์	3.07	ปานกลาง
ด้านราคา	3.35	ปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย	3.22	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.43	น้อย
ด้านบุคลากร	2.79	ปานกลาง
ด้านลักษณะทางกายภาพ	2.90	ปานกลาง
ด้านกระบวนการในการทำงาน	2.89	ปานกลาง
รวม	2.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านการบริการต่างๆ โดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.94) เรียงตามลำดับความพึงพอใจได้แก่ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการในการทำงาน ด้านบุคลากร และมีความพึงพอใจในระดับน้อย ด้านการส่งเสริมการตลาด

ส่วนที่ 2.1 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามประเภทกิจการ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม
ประเภทกิจการ

ด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทกิจการ			
	หอพัก/แฟลต/ อพาร์ทเมนต์	โรงแรม	รีสอร์ท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่อง ของกระแสไฟฟ้า	3.09 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก	3.33 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ	3.06 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ความเที่ยงตรงของเครื่องวัดหน่วย การใช้ไฟฟ้า (มิเตอร์)	2.63 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.04 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 21 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจ
ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก
(ค่าเฉลี่ย 3.33) รองลงมาได้แก่ ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า(ค่าเฉลี่ย 3.09) และ
ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย 3.06)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย 3.38)
รองลงมาได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก (ค่าเฉลี่ย 3.20) และความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของ
กระแสไฟฟ้า(ค่าเฉลี่ย 3.13)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย 3.27) รองลงมาได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก (ค่าเฉลี่ย 3.23) และความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า(ค่าเฉลี่ย 2.91)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านราคา	ประเภทกิจการ			
	หอพัก/แฟลต/ อพาร์ทเมนต์	โรงแรม	รีสอร์ท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ	3.77 (มาก)	3.87 (มาก)	3.77 (มาก)	3.80 (มาก)
ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ	2.99 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.38 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 22 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.99)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.87) รองลงมามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.79)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย	ประเภทกิจการ			
	หอพัก/แฟลต/ อพาร์ทเมนต์	โรงแรม	รีสอร์ท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ ค่ากระแสไฟฟ้า	3.97 (มาก)	4.02 (มาก)	4.09 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะดวกในการชำระค่า กระแสไฟฟ้า	2.95 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการแจ้งกระแส ไฟฟ้าขัดข้อง	3.17 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการขอรับบริการ อื่นๆ เช่น ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ล้างลูกถ้วย บำรุงรักษาหม้อแปลง ขอ เปลี่ยนขนาดมิเตอร์ - หม้อแปลง	2.66 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของรูปแบบในการ ชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค	3.03 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของช่องทางในการ ชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์ เซอร์วิส	3.43 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.20 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 23 พบว่าด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.97) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ย 3.43) และความสะดวกในการแจ้งกระแส ไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.17)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.02) รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ย 3.52) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.32)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.09) รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ย 3.50) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่ากระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.23)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	ประเภทกิจการ			
	หอพัก/แฟลต/ อพาร์ทเมนต์	โรงแรม	รีสอร์ท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร	2.63 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของ กิจการ	2.13 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.16 (น้อย)
การเข้าเยี่ยมชมผู้ใช้ไฟ	2.50 (ปานกลาง)	2.52 (ปานกลาง)	2.50 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.42 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.43 (น้อย)

จากตารางที่ 24 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.63) รองลงมาได้แก่ การเข้าเยี่ยมชมผู้ใช้
ไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.50) และมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อ
การใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.13)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่
ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.62) รองลงมาได้แก่ การเข้าเยี่ยมชมผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.52)
และมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของ
กิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.21)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูล

ข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.68) รองลงมาได้แก่ การเข้าเยี่ยมชมผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.50) และมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.18)

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากรจำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านบุคลากร	ประเภทกิจการ			
	หอพัก/แฟลต/ อพาร์ทเมนต์	โรงแรม	รีสอร์ท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีมนุษยสัมพันธ์ / ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า	2.85 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ความมีมนุษยสัมพันธ์ / ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2.79 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ความมีมนุษยสัมพันธ์ / ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน	2.78 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ความถูกต้องแม่นยำของพนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า	2.57 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.75 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 25 พบว่าด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์ / ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.85) รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ค่าเฉลี่ย

2.79) และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.78)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.04) รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ค่าเฉลี่ย 2.99) และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.94)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.68) รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง(ค่าเฉลี่ย 2.64) และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.59)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	ประเภทกิจการ			
	หอพัก/แฟลต/ อพาร์ทเมนต์	โรงแรม	รีสอร์ท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ที่สำนักงาน	3.09 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ทางโทรศัพท์	2.84 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ความสะดวก ปลอดภัย และกว้างขวาง ของสถานที่จอดรถ	2.52 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.48 (น้อย)
ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของ เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการ ให้บริการ	3.39 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.93 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 26 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.09) และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.84)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.22) รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.01) และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.62)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.09) รองลงมาได้แก่ และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 2.82) มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ความสะดวก ปลอดภัย กว้างขวางของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 2.36)

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการในการทำงาน จำแนกตามประเภทกิจการ

ด้านกระบวนการในการทำงาน	ประเภทกิจการ			
	หอพัก/แฟลต/ อพาร์ทเมนต์	โรงแรม	รีสอร์ท	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.26 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.07 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ความถูกต้อง รวดเร็วในการตอบข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง	2.69 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า	2.79 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้าของพนักงาน	2.50 (ปานกลาง)	2.54 (ปานกลาง)	2.45 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.86 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 27 พบว่าด้านกระบวนการในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทกิจการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทหอพัก/ อพาร์ทเมนต์/ แฟลต มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.07) และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.79)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทโรงแรม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.39) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.22) และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.90)

และผู้ตอบแบบสอบถามกิจการประเภทรีสอร์ท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.45) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.05) และความพึงพอใจของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.68)

ส่วนที่ 2.2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 100,000 บาท	100,001 – 150,000 บาท	150,001 – 200,000 บาท	200,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสม่ำเสมอและความ ต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า	3.10 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก	3.30 (ปานกลาง)	3.46 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)
ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ	3.05 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
ความเที่ยงตรงของเครื่องวัด หน่วยการใช้ไฟฟ้า (มิเตอร์)	2.75 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.67 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 28 พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก (ค่าเฉลี่ย 3.30) รองลงมาได้แก่ ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.10) และความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย 3.05)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก (ค่าเฉลี่ย 3.46) รองลงมาได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.11)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย 3.25) รองลงมาได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก (ค่าเฉลี่ย 3.10) และความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.92)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถี่ของกระแสไฟฟ้าตก (ค่าเฉลี่ย 3.37) รองลงมาได้แก่ ความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.21) และความถี่ของกระแสไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ย 3.10)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านราคา จำแนกตาม รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านราคา	รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 100,000 บาท	100,001 – 150,000 บาท	150,001 – 200,000 บาท	200,001บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความเหมาะสมของอัตราค่า ไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ ไฟฟ้าของกิจการ	3.65 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)	3.84 (มาก)	3.80 (มาก)
ความเหมาะสมของค่าประกัน การใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้า ของกิจการ	3.20 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	2.73 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 29 พบว่าด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ที่มีรายได้ 100,001 – 150,000 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมาก ได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.20)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมาก ได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.75) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.29)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.95)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากได้แก่ความเหมาะสมของอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการไฟฟ้า (TOU) กับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 3.84) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความเหมาะสมของค่าประกันการใช้ไฟฟ้า กับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.73)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางจัดจำหน่าย	รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 100,000 บาท	100,001 – 150,000 บาท	150,001 – 200,000 บาท	200,001 บาท ขึ้น ไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ ค่ากระแสไฟฟ้า	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)	3.93 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)
ความสะดวกในการชำระค่า กระแสไฟฟ้า	3.15 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการแจ้งกระแส ไฟฟ้า ขัดข้อง	3.10 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
ความสะดวกในการขอรับบริการอื่นๆ เช่น ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ล้างลูก ถ้วย บำรุงรักษาหม้อแปลง ขอเปลี่ยน ขนาดมิเตอร์ - หม้อแปลง	2.85 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของรูปแบบในการ ชำระค่าบริการ ได้แก่ เงินสด เช็ค	3.20 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)
ความหลากหลายของช่องทางในการ ชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	3.40 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.49 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 พบว่าด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถาม
ทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจ
ระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมา มีความ

พึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ย 3.40) และความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการได้แก่ เงินสด เช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.20)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.07) รองลงมา ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ย 3.54) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความสะดวกในการชำระค่ากระแสไฟฟ้า ความสะดวกในการแจ้งกระแส ไฟฟ้าขัดข้อง ความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการได้แก่ เงินสด เช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.21)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.93) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ย 3.49) และความหลากหลายของรูปแบบในการชำระค่าบริการได้แก่ เงินสด เช็ค (ค่าเฉลี่ย 3.19)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับมาก ได้แก่ ความสะดวกในการได้รับใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการชำระค่าบริการได้แก่ ชำระโดยตรงที่ กฟฟ. สาขาใดก็ได้ชำระผ่านธนาคาร ชำระผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส (ค่าเฉลี่ย 3.44) และความสะดวกในการแจ้งกระแส ไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการส่งเสริมการตลาด
จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 100,000 บาท	100,001 – 150,000 บาท	150,001 – 200,000 บาท	200,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผ่านพับ วารสาร	2.70 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)	2.61 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของ กิจการ	2.20 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.04 (น้อย)	2.16 (น้อย)
การเข้าเยี่ยมชมผู้ใช้ไฟ	2.35 (น้อย)	2.68 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.43 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.42 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.52 (ปานกลาง)	2.36 (น้อย)	2.43 (น้อย)

จากตารางที่ 31 พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของ
กิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับน้อย ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจระดับ
ปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผ่านพับ วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.70) รองลงมา มีความพึงพอใจ
ระดับน้อย ได้แก่ การเข้าเยี่ยมชมผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.35) และการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็น
ประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.20)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจระดับ
ปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ผ่านพับ วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.57) รองลงมาได้แก่ การเข้า
เยี่ยมชมผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.68) และมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็น
ประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.18)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.66) รองลงมาได้แก่ การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.58) และมีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.31)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร แผ่นพับ วารสาร (ค่าเฉลี่ย 2.61) รองลงมา มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟ (ค่าเฉลี่ย 2.43) และการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้าของกิจการ (ค่าเฉลี่ย 2.04)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านบุคลากร	รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 100,000 บาท	100,001 – 150,000 บาท	150,001 – 200,000 บาท	200,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความมีมนุษยสัมพันธ์ / ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า	2.80 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
ความมีมนุษยสัมพันธ์ / ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าจัดซื้อ	2.65 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ความมีมนุษยสัมพันธ์ / ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน	2.60 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ความถูกต้องแม่นยำของพนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า	2.55 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.55 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.63 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.65 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 พบว่าค่านบุคลลากร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.80) รองลงมา ได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 2.65) และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.60)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน(ค่าเฉลี่ย 3.07) รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.04) และความถูกต้องแม่นยำของพนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.71)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.84) รองลงมาได้แก่ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 2.77) และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.69)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 2.92) รองลงมาได้แก่ ความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านการรับชำระเงิน (ค่าเฉลี่ย 2.89) และความมีมนุษยสัมพันธ์/ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 2.88)

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะทางกายภาพ
จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านลักษณะทางกายภาพ	รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 100,000 บาท	100,001 – 150,000 บาท	150,001 – 200,000 บาท	200,001 บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ที่สำนักงาน	3.10 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ทางโทรศัพท์	2.60 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ความสะดวก ปลอดภัย และ กว้างขวางของสถานที่จอดรถ	2.55 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.49 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.48 (น้อย)
ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของ เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการ ให้บริการ	3.20 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.84 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 พบว่าด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการ
เฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัย
และความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.20) รองลงมาได้แก่
การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.10) และการอำนวยความสะดวกในการ
ติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.60)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความทันสมัย
และความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.43) รองลงมาได้แก่

การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.75)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.35) รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.04) และการอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.64) มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ความสะดวก ปลอดภัย กว้างขวางของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 2.49)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ความทันสมัยและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมาได้แก่ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อที่สำนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.04) และ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อทางโทรศัพท์ (ค่าเฉลี่ย 2.87) มีความพึงพอใจระดับน้อย ได้แก่ ความสะดวก ปลอดภัย กว้างขวางของสถานที่จอดรถ (ค่าเฉลี่ย 2.44)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านกระบวนการในการทำงาน จำแนกตามรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน

ด้านกระบวนการในการทำงาน	รายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน				
	น้อยกว่า 100,000 บาท	100,001 – 150,000 บาท	150,001 – 200,000 บาท	200,001บาท ขึ้นไป	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
ความถูกต้องของข้อมูลในใบ แจ้งค่าไฟฟ้า	3.30 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ กระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.20 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ความถูกต้อง รวดเร็วในการตอบ ข้อซักถาม / ท้วงติง / เรียกร้อง	2.80 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)
ความเพียงพอของพนักงานใน การให้บริการแก่ลูกค้า	3.00 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจาก ลูกค้าของพนักงาน	2.65 (ปานกลาง)	2.57 (ปานกลาง)	2.51 (ปานกลาง)	2.46 (น้อย)	2.51 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 34 พบว่าด้านกระบวนการในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 100,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.30) รองลงมาได้แก่ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.20) และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.00)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 100,001 – 150,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.32) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.00) และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.96)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 150,001 – 200,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.36) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.16) และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.79)

และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ของกิจการเฉลี่ยต่อเดือน 200,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความถูกต้องของข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย 3.28) รองลงมาได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง (ค่าเฉลี่ย 3.09) และความเพียงพอของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 2.77)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอนะอื่นๆ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า	46	18.18
กระแสไฟฟ้าดับนานเกินไป	120	47.43
เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า (มิเตอร์) ไม่มีความเที่ยงตรง	65	25.69

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 253 ราย

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ กระแสไฟฟ้าดับนานเกินไป ร้อยละ 47.43 รองลงมา ได้แก่ เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า (มิเตอร์) ไม่มีความเที่ยงตรง ร้อยละ 25.69 ไม่มีความสม่ำเสมอและความต่อเนื่องของกระแสไฟฟ้า ร้อยละ 18.18

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปัญหาด้านราคา	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (TOU) สูง	81	32.02
ค่าประกันการใช้ไฟฟ้าสูง	147	58.10

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 253 ราย

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านราคา ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ ค่าประกันการใช้ไฟฟ้าสูง ร้อยละ 58.10 รองลงมา ได้แก่ อัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (TOU) สูง ร้อยละ 32.02

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระกระแสไฟฟ้า	97	38.34
การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องไม่ได้รับความสะดวก	17	6.72
ไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอื่นๆ เช่น ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	79	31.23
รูปแบบในการชำระค่าบริการมีน้อยไม่หลากหลาย	32	12.65
ช่องทางในการชำระค่าบริการมีน้อย ไม่หลากหลาย	2	0.79

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 253 ราย

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านสถานที่ให้บริการ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ ไม่ได้รับความสะดวกในการชำระกระแสไฟฟ้า ร้อยละ 38.34 รองลงมา ได้แก่ ไม่ได้รับความสะดวกในการขอรับบริการอื่นๆ เช่น ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ร้อยละ 31.23 รูปแบบในการชำระค่าบริการมีน้อยไม่หลากหลาย ร้อยละ 12.65 การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องไม่ได้รับความสะดวก ร้อยละ 6.72 และช่องทางในการชำระค่าบริการมีน้อย ไม่หลากหลาย ร้อยละ 0.79

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด	จำนวน	ร้อยละ
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่มี หรือ มีน้อย	85	33.60
ไม่มีการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้า	85	33.60
ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ / ให้บริการนอกสถานที่	84	33.20

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 253 ราย

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไม่มี หรือ มีน้อย และไม่มีการจัดสัมมนาเพื่อให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ไฟฟ้า มีจำนวนเท่ากัน ร้อยละ 33.60 รองลงมา ได้แก่ ไม่มีพนักงานให้คำแนะนำ / ให้บริการนอกสถานที่ ร้อยละ 33.20

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านบุคลากร ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปัญหาด้านบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้าไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	56	22.13
พนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	17	6.72
พนักงานด้านการชำระเงิน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ	24	9.49
พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่มีความแม่นยำในการจดหน่วย	66	26.09

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 253 ราย

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านบุคลากร ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ พนักงานจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่มีความแม่นยำในการจดหน่วย ร้อยละ 26.09 รองลงมา ได้แก่ พนักงานด้านขอใช้ไฟฟ้าไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 22.13 พนักงานด้านการชำระเงิน ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 9.49 และพนักงานด้านกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ และความกระตือรือร้นในการให้บริการ ร้อยละ 6.72

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกายภาพ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปัญหาด้านกายภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสำนักงาน เช่น หนังสือนั่งพิมพ์ TV	29	11.46
สถานที่จอดรถไม่สะดวก / คับแคบ / ไม่ปลอดภัย	142	56.13
อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการไม่มีความทันสมัย	13	5.14

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 253 ราย

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านกายภาพ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ สถานที่จอดรถไม่สะดวก / คับแคบ / ไม่ปลอดภัย ร้อยละ 56.13 รองลงมาได้แก่ ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสำนักงาน เช่น หนังสือนั่งพิมพ์ TV ร้อยละ 11.46 และ อุปกรณ์ ยานพาหนะในการให้บริการไม่มีความทันสมัย ร้อยละ 5.14

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านกระบวนการภายใน ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ปัญหาด้านกระบวนการภายใน	จำนวน	ร้อยละ
ข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่มีความถูกต้อง	12	4.74
การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า	15	5.93
การตอบข้อซักถาม/ ท้วงติง/ เรียกร้อง ไม่มีความถูกต้อง และล่าช้า	76	30.04
พนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า	35	13.83
พนักงานไม่ให้ความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้า	58	22.92

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถาม 253 ราย

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาด้านกระบวนการภายใน ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ การตอบข้อซักถาม/ ท้วงติง/ เรียกร้อง ไม่มีความถูกต้อง และล่าช้า ร้อยละ 30.04 รองลงมาได้แก่ พนักงานไม่ให้ความสนใจรับฟังข้อคิดเห็นจากลูกค้า ร้อยละ 22.92 พนักงานไม่เพียงพอในการให้บริการแก่ลูกค้า ร้อยละ 13.83 การให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องล่าช้า ร้อยละ 5.93 และข้อมูลใน ใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่มีความถูกต้อง ร้อยละ 4.74