

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก จำนวน 321 ราย ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดจำแนกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าและพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน อัตราประเภทการใช้ไฟฟ้า วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้และที่ใช้บ่อยครั้งที่สุด เหตุผลในการเลือกวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า การชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดระยะเวลาตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการรับชำระค่าไฟฟ้าเมื่อเทียบกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ วันในสัปดาห์และช่วงเวลาที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า รวมทั้งพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 1 – 14

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า รวม 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามวิธีการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าเงินไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

- 1.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 15 – 24
- 1.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 25 – 34
- 1.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 35 – 44

กลุ่มที่ 2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าเงินไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 45 – 54

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการเพิ่มวิธีการหรือช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า มีรายละเอียดแสดงในตารางที่ 55 รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในแต่ละวิธี มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 56 – 59

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้าและพฤติกรรมการชำระเงินค่าไฟฟ้า

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า

วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ชำระโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร		
– ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน	101	31.4
– ชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า	164	51.1
– ชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส	15	4.7
ชำระโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	41	12.8
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 1 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น 2 กลุ่ม ตามวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยกลุ่มแรกเป็นผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ซึ่งส่วนใหญ่ใช้วิธีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 51.1 รองลงมาได้แก่ ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส คิดเป็นร้อยละ 4.7 ส่วนกลุ่มที่สอง เป็นผู้ที่ชำระโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 12.8

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	164	51.1
ชาย	157	48.9
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.1 ที่เหลือนั้นเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	76	23.6
25 – 34 ปี	75	23.4
35 – 44 ปี	87	27.1
45 – 54 ปี	58	18.1
55 – 64 ปี	17	5.3
65 ปี ขึ้นไป	8	2.5
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี มากที่สุดถึงร้อยละ 27.1 รองลงมาได้แก่ อายุต่ำกว่า 25 ปี มีร้อยละ 23.6 ระหว่าง 25 – 34 ปี มีร้อยละ 23.4 ระหว่าง 45 – 54 ปี มีร้อยละ 18.1 ส่วนนอกนั้นมีอายุระหว่าง 55 – 64 ปี และ 65 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.3 และ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	50	15.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย	77	24.0
ปวส. หรือ อนุปริญญา	57	17.8
ปริญญาตรี	126	39.2
สูงกว่าปริญญาตรี	11	3.4
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ถึงร้อยละ 39.2 รองลงมาได้แก่ มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวส. หรืออนุปริญญา และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 20.4, 17.8 และ 15.6 ตามลำดับ ส่วนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีเพียงร้อยละ 3.4 เท่านั้น

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท/ห้างร้านเอกชน	89	27.7
ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ	87	27.1
ธุรกิจส่วนตัว	79	24.6
นักเรียน/นักศึกษาที่เช่าบ้านพัก	66	20.6
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทหรือห้างร้านเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมา ได้แก่ เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีร้อยละ 27.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีร้อยละ 24.6 นอกนั้นเป็นผู้ที่มีได้ประกอบอาชีพแต่อย่างใด เนื่องจากเป็นนักเรียน/นักศึกษาที่เช่าบ้านพัก คิดเป็นร้อยละ 20.6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	111	34.6
10,001 – 20,000 บาท	103	32.1
20,001 – 30,000 บาท	61	19.0
30,001 – 40,000 บาท	25	7.8
40,001 – 50,000 บาท	11	3.4
สูงกว่า 50,000 บาท	10	3.1
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาในด้านรายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ของครอบครัวโดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มากที่สุดถึงร้อยละ 34.6 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.1 และ 19.0 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือนั้นมีรายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท ระหว่าง 40,001 – 50,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.8, 3.4 และ 3.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	216	67.3
1,001 – 2,000 บาท	61	19.0
2,001 – 3,000 บาท	25	7.8
3,001 – 4,000 บาท	10	3.1
4,001 – 5,000 บาท	3	0.9
สูงกว่า 5,000 บาท	6	1.9
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาได้แก่ ระหว่าง 1,001 – 2,000 บาท มีร้อยละ 19.0 ระหว่าง 2,001 – 3,000 บาท ร้อยละ 7.8 นอกนั้นมีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 3,001 – 4,000 บาท สูงกว่า 5,000 บาท และระหว่าง 4,001 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.1, 1.9 และ 0.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราประเภทการใช้ไฟฟ้า

อัตราประเภทการใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทที่อยู่อาศัย	271	84.4
ประเภทกิจการขนาดเล็ก	50	15.6
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระค่าไฟฟ้าในอัตราประเภทที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 84.4 ส่วนที่เหลือนั้นชำระในอัตราประเภทกิจการขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 15.6

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้

วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เคยใช้	จำนวน	ร้อยละ
ชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน	216	67.3
นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า จังหวัดเชียงใหม่	170	53.0
นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน เช่น บริษัท เว็ลด์โฟนซ้อป หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิสร้านเซเว่นอิเลฟเว่น	59	18.4
ชำระโดยวิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	45	14.0

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 321 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่ไปจัดเก็บตามบ้าน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาได้แก่ นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 53.0 ส่วนที่นำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน เช่น บริษัท เว็ลด์โฟนซ้อป หรือเคาน์เตอร์เซอร์วิสร้านเซเว่นอิเลฟเว่น คิดเป็นร้อยละ 18.4 และที่ชำระโดยวิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีเพียงร้อยละ 14.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกวิธีชำระ
เงินค่าไฟฟ้า

เหตุผลในการเลือกวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
สะดวก ประหยัดเวลา	238	74.1
ความพร้อมด้านการเงิน	125	38.9
ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม	83	25.9
ได้ยืดเวลาการชำระเงิน	80	24.9
สถานที่รับชำระเงินตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	74	23.1
ไม่มีคนอยู่บ้านหรือไม่พบตัวแทนเก็บเงิน	71	22.1
ได้ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนชำระเงิน	64	19.9
ความน่าเชื่อถือของตัวแทนเก็บเงิน	60	18.7
รู้จักคุ้นเคยกับตัวแทนเก็บเงินเป็นอย่างดี	2	0.6

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 321 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบ
มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกวิธีชำระเงินค่า
ไฟฟ้า คือ วิธีที่เลือกใช้นั้นสะดวก ประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 74.1 รองลงมาได้แก่ ความพร้อมด้าน
การเงิน คิดเป็นร้อยละ 38.9 ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 25.9 ได้ยืดเวลาการชำระเงิน
คิดเป็นร้อยละ 24.9 สถานที่รับชำระเงินตั้งอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ไม่มีคนอยู่บ้าน
หรือไม่พบตัวแทนเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ได้ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนชำระเงิน
คิดเป็นร้อยละ 19.9 ความน่าเชื่อถือของตัวแทนเก็บเงิน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และรู้จักคุ้นเคยกับตัวแทน
เก็บเงินเป็นอย่างดี คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดระยะเวลาตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า

การชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
ชำระภายในกำหนดเวลา	275	85.7
ชำระหลังกำหนดเวลาไม่เกิน 3 วัน	27	8.4
ชำระหลังกำหนดเวลาเกิน 3 วัน	15	4.7
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	4	1.2
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ชำระเงินค่าไฟฟ้าภายในกำหนดระยะเวลาตามใบแจ้งค่าไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 85.7 รองลงมาได้แก่ ชำระหลังกำหนดเวลาไม่เกิน 3 วัน และชำระหลังกำหนดเวลาเกิน 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 8.4 และ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเทียบกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
การไฟฟ้าให้บริการที่ดีกว่า	132	41.1
การให้บริการได้เท่าเทียมกัน	161	50.2
การไฟฟ้าให้บริการที่ต่ำกว่า	17	5.3
การให้บริการไม่สม่ำเสมอ (บางครั้งดีกว่า บางครั้งต่ำกว่า)	8	2.5
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	3	0.9
รวม	321	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าให้บริการได้เท่าเทียมกับบริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาเห็นว่าการไฟฟ้าให้บริการที่ดีกว่า คิดเป็นร้อยละ 41.1 การไฟฟ้าให้บริการต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 5.3 ส่วนที่เห็นว่าการไฟฟ้าให้บริการไม่สม่ำเสมอ กล่าวคือ บางครั้งให้บริการที่ดีกว่า แต่บางครั้งกลับให้บริการที่ต่ำกว่า มีเพียงร้อยละ 2.5

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามวันในสัปดาห์ที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า

วันในสัปดาห์ที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	68	24.3
วันอังคาร	19	6.8
วันพุธ	38	13.6
วันพฤหัสบดี	16	5.7
วันศุกร์	39	13.9
วันเสาร์	39	13.9
วันอาทิตย์	19	6.8
ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก	40	14.3
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	2	0.7
รวม	280	100.0

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 280 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารไปชำระเงินค่าไฟฟ้าในวันจันทร์มากที่สุดถึงร้อยละ 24.3 รองลงมาได้แก่ วันศุกร์ และวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 13.9 เท่ากัน ที่ชำระในวันพุธ คิดเป็นร้อยละ 13.6 ที่ชำระในวันอังคาร และวันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 6.8 เท่ากัน และที่ชำระในวันพฤหัสบดี คิดเป็นร้อยละ 5.7 อย่างไรก็ตามพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินในวันซึ่งไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสะดวก ถึงร้อยละ 14.3

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามช่วงเวลาที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า

ช่วงเวลาที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
08.00 – 10.00 น.	89	31.8
10.01 – 12.00 น.	60	21.4
12.01 – 14.00 น.	61	21.8
14.01 – 16.00 น.	29	10.4
หลัง 16.00 น. เป็นต้นไป	9	3.2
ไม่แน่นอนขึ้นกับความสะดวก	30	10.7
ไม่ระบุ/ไม่ตอบ	2	0.7
รวม	280	100.0

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 280 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ไปชำระเงินค่าไฟฟ้าในช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น. มากที่สุดถึงร้อยละ 31.8 รองลงมาได้แก่ ระหว่าง 12.01 – 14.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.8 ระหว่าง 10.01 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 21.4 ระหว่าง 14.01 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 10.4 ในขณะที่ผู้ที่ไปชำระเงินค่าไฟฟ้าหลัง 16.00 น. เป็นต้นไปนั้น คิดเป็นร้อยละ 3.2 นอกจากนี้พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินในช่วงเวลาที่ไม่แน่นอน ทั้งนี้ขึ้นกับความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 10.7

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า

กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีมิเตอร์หักบัญชีเงินฝากธนาคาร

2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้าน การเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ระดับความพึงพอใจ										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)											
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	39	38.6	37	36.6	24	23.8	0	0.0	1	1.0	4.12
ตัวแทนเก็บเงินจัดเก็บค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ช่วยให้สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา	47	46.5	34	33.7	18	17.8	1	1.0	1	1.0	4.24
การชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินกระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน	48	47.5	34	33.7	17	16.8	1	1.0	1	1.0	4.26
ตัวแทนเก็บเงินมาเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่เหมาะสม	27	26.7	32	31.7	31	30.7	8	7.9	3	3.0	3.71
ตัวแทนเก็บเงินเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านได้ทั่วถึงทุกบ้านที่รับผิดชอบ	35	34.7	39	38.6	23	22.8	3	3.0	1	1.0	4.03
	ค่าเฉลี่ยรวม										
											4.07
											มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.07) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับได้ดังนี้ การชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน (4.26) ตัวแทนเก็บเงินจัดเก็บค่าไฟฟ้าถึงบ้าน ช่วยให้สะดวกรวดเร็ว และประหยัดเวลา (4.24) วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน (4.12) ตัวแทนเก็บเงินเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านได้ทั่วถึงทุกบ้านที่รับผิดชอบ (4.03) และตัวแทนเก็บเงินมาเก็บเงินค่าไฟฟ้าในช่วงเวลาที่เหมาะสม (3.71)

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้าน การติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
											จำนวน	ร้อยละ
ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน มีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย	23	22.8	45	44.6	29	28.7	3	3.0	1	1.0	3.85	มาก
ตัวแทนเก็บเงินใช้คำพูดที่สุภาพ เพราะเข้าใจง่าย	29	28.7	42	41.6	25	24.8	4	4.0	1	1.0	3.93	มาก
ตัวแทนเก็บเงินมีการแสดงออกที่ดีมีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ทุกครั้ง	27	26.7	48	47.5	20	19.8	5	5.0	1	1.0	3.94	มาก
ตัวแทนเก็บเงินส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ได้ถูกต้อง ไม่สลับบ้านหรือเป็นค่าไฟฟ้าผิดเดือน	28	27.7	46	45.5	22	21.8	1	1.0	4	4.0	3.92	มาก
เอกสารแนบพบสำหรับเผยแพร่ข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความอธิบาย ถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	13	12.9	46	45.5	37	36.6	3	3.0	2	2.0	3.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.86	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.86) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ตัวแทนเก็บเงินมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง (3.94) ตัวแทนเก็บเงินใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย (3.93) ตัวแทนเก็บเงินส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง ไม่สลับบ้าน หรือเป็นค่าไฟฟ้าเดือนล่าสุด (3.92) ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน มีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (3.85) และเอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้ามุ่งมีความอธิบาย ถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (3.64)

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระสินค้าไฟฟ้าตามบ้านในด้าน
ความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความสามารถ (Competence)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ตัวแทนเก็บเงินมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การรับชำระค่า การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น	25	24.8	51	50.5	23	22.8	1	1.0	1	1.0	3.97	มาก
ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระสินค้าไฟฟ้าตาม บ้าน	26	25.7	50	49.5	23	22.8	1	1.0	1	1.0	3.98	มาก
ตัวแทนเก็บเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาเกี่ยวกับการ ชำระสินค้าไฟฟ้าได้ทุกประเด็นเป็นอย่างดี เช่น การคิดค่าไฟฟ้าอัตรา ค่าไฟฟ้า เป็นต้น	16	15.8	41	40.6	37	36.6	5	5.0	2	2.0	3.63	มาก
ตัวแทนเก็บเงินสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้เก็บเงิน ค่าไฟฟ้าน่าเชื่อถือ	17	16.8	39	38.6	37	36.6	7	6.9	1	1.0	3.63	มาก
ตัวแทนเก็บเงินสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี	14	13.9	38	37.6	42	41.6	5	5.0	2	2.0	3.56	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.76	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความสามารถโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ตัวแทนเก็บเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน (3.98) ตัวแทนเก็บเงินมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การรับชำระค่า การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น (3.97) ตัวแทนเก็บเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า ได้ทุกประเด็น เป็นที่พอใจ เช่น การคิดค่าไฟฟ้า อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น อีกทั้งตัวแทนเก็บเงินสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้เก็บเงินค่าไฟฟ้าดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง (3.63 เท่ากัน) และตัวแทนเก็บเงินสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่พอใจ (3.56)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ตัวแทนเก็บเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ชี้แจงแก่ผู้ชำระเงินค่าไฟฟ้า	32	31.7	40	39.6	27	26.7	0	0.0	2	2.0	3.99	มาก
ตัวแทนเก็บเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ	30	29.7	39	38.6	29	28.7	2	2.0	1	1.0	3.94	มาก
ตัวแทนเก็บเงินใช้ดุลยพินิจพิจารณาได้ตรงรอยปัญหาอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	22	21.8	37	36.6	36	35.6	4	4.0	2	2.0	3.72	มาก
ตัวแทนเก็บเงินให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง	23	22.8	49	48.5	19	18.8	9	8.9	1	1.0	3.83	มาก
ตัวแทนเก็บเงินยินดีรับฟังความคิดเห็นและสามารถแก้ปัญหาที่ติดขัดกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	17	16.8	42	41.6	33	32.7	7	6.9	2	2.0	3.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.83	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความมีน้ำใจ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.83) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ตัวแทนเก็บเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้ใช้ชำระเงินค่าไฟฟ้า (3.99) ตัวแทนเก็บเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ (3.94) ตัวแทนเก็บเงินให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง (3.83) ตัวแทนเก็บเงินใช้ดุลยพินิจพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (3.72) และตัวแทนเก็บเงินยินดีรับฟังความคิดเห็นและสามารถเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่จู้จุกจิก (3.64)

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้าน
ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ตัวแทนเก็บเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่กายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่	24	23.8	38	37.6	32	31.7	5	5.0	2	2.0	3.76	มาก
ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ	26	25.7	43	42.6	29	28.7	2	2.0	1	1.0	3.90	มาก
ตัวแทนเก็บเงินให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	22	21.8	39	38.6	35	34.7	4	4.0	1	1.0	3.76	มาก
ตัวแทนเก็บเงินมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับการบริการทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	17	16.8	33	32.7	44	43.6	4	4.0	3	3.0	3.56	มาก
มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ	11	10.9	35	34.7	38	37.6	13	12.9	4	4.0	3.36	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.67	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความน่าเชื่อถือ คยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.67) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ (3.90) ตัวแทนเก็บเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ และตัวแทนเก็บเงินให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน (3.76 เท่ากัน) ตัวแทนเก็บเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการบริการทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (3.56) และมีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ (3.36)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้าน ความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Reliability)												
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน	18	17.8	52	51.5	26	25.7	2	2.0	3	3.0	3.79	มาก
มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง	14	13.9	45	44.6	32	31.7	7	6.9	3	3.0	3.59	มาก
มีหลักฐานการชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น	27	26.7	54	53.5	18	17.8	1	1.0	1	1.0	4.04	มาก
ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบและรับ-ทอนเงิน ได้ถูกต้องสม่ำเสมอ	32	31.7	51	50.5	16	15.8	1	1.0	1	1.0	4.11	มาก
ไว้วางใจได้	15	14.9	53	52.5	28	27.7	4	4.0	1	1.0	3.76	มาก
ตัวแทนเก็บเงินเก็บเงินหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี												
ค่าเฉลี่ยรวม											3.86	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความไว้วางใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.86) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ตัวแทนเก็บเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ และรับ-ทอนเงินได้ ถูกต้องสม่ำเสมอไว้วางใจได้ (4.11) มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น (4.04) การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน ตัวแทนเก็บเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี (3.76 เท่ากัน) และมีการจดหน่วย การใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง (3.59)

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้าน การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ตัวแทนเก็บเงินมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการทั่วถึงทุกบ้าน	17	16.8	49	48.5	26	25.7	7	6.9	2	2.0	3.71	มาก
มีความสนใจ เอาใจได้ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านอย่างรวดเร็ว	19	18.8	40	39.6	34	33.7	6	5.9	2	2.0	3.67	มาก
ระบบบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านเป็นบริการที่สะดวกรวดเร็ว	36	35.6	34	33.7	26	25.7	4	4.0	1	1.0	3.99	มาก
ตัวแทนเก็บเงินจัดเตรียมเงินทอนไว้บริการอย่างเพียงพอ	24	23.8	53	52.5	22	21.8	1	1.0	1	1.0	3.97	มาก
สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามต้องการ	22	21.8	42	41.6	28	27.7	6	5.9	3	3.0	3.73	มาก
สามารถขอผ่อนผันชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ	20	19.8	36	35.6	35	34.7	5	5.0	5	5.0	3.60	มาก
เมื่อมีปัญหาก็ช่วยกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า สามารถติดต่อสอบถามตัวแทนเก็บเงินได้สะดวกรวดเร็ว	14	13.9	49	48.5	30	29.7	5	5.0	3	3.0	3.65	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.76	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านการตอบสนอง ลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.76) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ดังนี้ ระบบบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านเป็นบริการที่สะดวกรวดเร็ว (3.99) ตัวแทนเก็บเงินจัดเตรียมเงินทอนไว้บริการอย่างเพียงพอ (3.97) สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามต้องการ (3.73) ตัวแทนเก็บเงินมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการทั่วถึงทุกบ้าน (3.71) อีกทั้งมีความสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านอย่างรวดเร็ว (3.67) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้าสามารถติดต่อสอบถามตัวแทนเก็บเงินได้สะดวกรวดเร็ว (3.65) และสามารถขอผ่อนผันชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ (3.60)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้าน ความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		แปลผล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ตัวแทนเก็บเงินปฏิบัติตามหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับค่าธรรม- เนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดอีก	36	35.6	44	43.6	19	18.8	1	1.0	1	1.0	4.12	มาก
การชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนมีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภค อื่น ๆ มากับรวมกับค่าไฟฟ้า	34	33.7	43	42.6	23	22.8	0	0.0	1	1.0	4.08	มาก
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้ง ถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้	36	35.6	45	44.6	18	17.8	1	1.0	1	1.0	4.13	มาก
มีมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ เชื่อถือได้และปลอดภัย	27	26.7	46	45.5	24	23.8	3	3.0	1	1.0	3.94	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											4.07	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านความปลอดภัย โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.07) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินค่าไฟฟ้า ที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ (4.13) ตัวแทนเก็บเงินปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดอีก (4.12) การชำระเงินค่าไฟฟ้ากับตัวแทนมีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มาเก็บรวมกับค่าไฟฟ้า (4.08) และมีมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เชื่อถือได้และปลอดภัย (3.94)

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้าน การสร้างบริการ ให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		เฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)												
กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้าที่มีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันเงินเดือนออก เป็นต้น	20	19.8	35	34.7	33	32.7	6	5.9	7	6.9	3.54	มาก
กำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	20	19.8	41	40.6	31	30.7	6	5.9	3	3.0	3.68	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้จ่ายไฟฟ้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แชนแนล เป็นต้น	14	13.9	46	45.5	26	25.7	10	9.9	5	5.0	3.53	มาก
มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้จ่ายไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า หรืออัตราค่าไฟฟ้า	16	15.8	38	37.6	34	33.7	6	5.9	7	6.9	3.50	มาก
การใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	22	21.8	47	46.5	24	23.8	6	5.9	2	2.0	3.80	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.61	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.61) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ การใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (3.80) กำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งค่า ไฟฟ้า (3.68) กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันเงินเดือนออก เป็นต้น (3.54) มีการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ อาทิ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (3.53) และมีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าหรืออัตราค่าไฟฟ้า (3.50)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้าน การเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ตัวแทนเก็บเงินคำนึงถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นสำคัญ	14	13.9	49	48.5	29	28.7	7	6.9	2	2.0	3.65	มาก
ตัวแทนเก็บเงินพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น	20	19.8	45	44.6	27	26.7	7	6.9	2	2.0	3.73	มาก
ตัวแทนเก็บเงินไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านาน ๆ หรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา	22	21.8	40	39.6	28	27.7	7	6.9	4	4.0	3.68	มาก
มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น	26	25.7	53	52.5	16	15.8	5	5.0	1	1.0	3.97	มาก
ตัวแทนเก็บเงินรับฟังความคิดเห็นด้านความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าตามบ้านต่อไป	22	21.8	43	42.6	23	22.8	11	10.9	2	2.0	3.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.75	มาก

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านในด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น (3.97) ตัวแทนเก็บเงินพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น (3.73) ตัวแทนเก็บเงินรับฟังความคิดเห็นสำรวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอ เพื่อนำไปปรับปรุงการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าตามบ้านต่อไป (3.71) ตัวแทนเก็บเงินไม่หยุดพูดคุยตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้านาน ๆ หรือรับโทรศัพท์ในขณะที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา (3.68) และตัวแทนเก็บเงินคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นสำคัญ (3.65)

2.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	30	18.3	72	43.9	56	34.1	5	3.0	1	0.6	3.76	มาก
สำนักงานการไฟฟ้าตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	19	11.6	62	37.8	73	44.5	10	6.1	0	0.0	3.55	มาก
การจัดเคาน์เตอร์ชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น	20	12.2	74	45.1	63	38.4	6	3.7	1	0.6	3.65	มาก
การชำระเงินค่าไฟฟ้ากระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน	24	14.6	72	43.9	62	37.8	5	3.0	1	0.6	3.69	มาก
เวลาเปิด-ปิดทำการเพื่อให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้ามีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ	15	9.1	71	43.3	61	37.2	14	8.5	3	1.8	3.49	มาก
สถานที่จอดรถของสำนักงานการไฟฟ้า กว้างขวาง สะดวก และเพียงพอสำหรับผู้มาชำระเงินเป็นจำนวนมาก	9	5.5	41	25.0	68	41.5	24	14.6	22	13.4	2.95	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.51	มาก

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน การไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.51) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการ บริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ถึงบ้าน (3.76) การชำระเงินค่าไฟฟ้ากระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน (3.69) การจัดเคาน์เตอร์ ชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบช่วยให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น (3.65) สำนักงานการไฟฟ้าตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (3.55) และเวลาเปิด-ปิดทำการเพื่อให้บริการ รับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้ามีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ (3.49) และปัจจัยย่อย คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้า ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถของ สำนักงานการไฟฟ้า กว้างขวาง สะดวกและเพียงพอสำหรับผู้มาชำระเงินเป็นจำนวนมาก (2.95)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในการติดต่อบริการ (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการติดต่อบริการ (Communication)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		เฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพเพราะเข้าใจง่าย	13	7.9	65	39.6	77	47.0	7	4.3	2	1.2	3.49	มาก
พนักงานมีการแสดงออกที่ดีและให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า	11	6.7	72	43.9	69	42.1	11	6.7	1	0.6	3.49	มาก
อยู่เสมอ	17	10.4	91	55.5	48	29.3	6	3.7	2	1.2	3.70	มาก
ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย	16	9.8	78	47.6	62	37.8	6	3.7	2	1.2	3.61	มาก
ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	20	12.2	76	46.3	51	31.1	9	5.5	8	4.9	3.55	มาก
หมายเลขของชำระเงิน และบัตรคิว มีความชัดเจน สังกัดเห็นได้ง่าย												
เสียงตามสายที่เรียกหมายเลขคิวที่ให้บริการมีความสุภาพ ชัดเจน สามารถได้ยิน												
อย่างทั่วถึง	28	17.1	97	59.1	37	22.6	2	1.2	0	0.0	3.92	มาก
เอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารของสำนักงานการไฟฟ้า มีความ												
อธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	16	9.8	75	45.7	64	39.0	8	4.9	1	0.6	3.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.62	มาก

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.62) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เสียงตามสายที่เรียกหมายเลขคิวที่ให้บริการมีความสุภาพ ชัดเจน สามารถได้ยินอย่างทั่วถึง (3.92) ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจได้ง่าย (3.70) ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงินมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย (3.61) เอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารของสำนักงานการไฟฟ้า มีข้อความอธิบายได้ถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (3.59) หมายเลขช่องชำระเงินและบัตรคิวมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย (3.55) และพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย รวมทั้งมีการแสดงออกที่ดี และให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าอยู่เสมอ (3.49 เท่ากัน)

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความสามารถ (Competence)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การรับชำระค่า การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น	15	9.1	80	48.8	65	39.6	4	2.4	0	0.0	3.65	มาก
พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า	17	10.4	86	52.4	57	34.8	4	2.4	0	0.0	3.71	มาก
พนักงานรับชำระเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างคล่องแคล่วองไว	20	12.2	67	40.9	71	43.3	5	3.0	1	0.6	3.61	มาก
พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาในการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ทุกประเด็น เป็นที่น่าพอใจ เช่น การคิดค่าไฟฟ้าอัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น	17	10.4	62	37.8	75	45.7	8	4.9	2	1.2	3.51	มาก
พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ไฟดับ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง	11	6.7	63	38.4	75	45.7	12	7.3	3	1.8	3.41	ปานกลาง
พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่พอใจ	11	6.7	63	38.4	82	50.0	8	4.9	0	0.0	3.47	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.56	มาก

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความสามารถโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.56) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานรับชำระเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (3.71) พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การรับชำระซ้ำ การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น (3.65) พนักงานรับชำระเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว (3.61) และพนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาในการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ทุกประเด็นเป็นที่น่าพอใจ เช่น การคิดค่าไฟฟ้า อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น (3.51) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ไฟดับ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง (3.41)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานรับชำระเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า	24	14.6	71	43.3	56	34.1	13	7.9	0	0.0	3.65	มาก
พนักงานรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเสมอ	19	11.6	63	38.4	67	40.9	15	9.1	0	0.0	3.52	มาก
พนักงานรับชำระเงินใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า	15	9.1	64	39.0	78	47.6	7	4.3	0	0.0	3.53	มาก
พนักงานรับชำระเงินให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง	14	8.5	69	42.1	72	43.9	9	5.5	0	0.0	3.54	มาก
พนักงานรับชำระเงินยินดีรับฟังความคิดเห็น และกลับกลั่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่รู้สึกถูกใจ	12	7.3	64	39.0	77	47.0	11	6.7	0	0.0	3.47	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.54	มาก

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความมีน้ำใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.54) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานรับชำระเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้มาชำระเงิน ค่าไฟฟ้า (3.65) พนักงานรับชำระเงินให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง (3.54) พนักงานรับชำระเงินใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า (3.53) และพนักงานรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเสมอ (3.52) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินยินดีรับฟังความคิดเห็น และเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่จู้จุกจิก (3.47)

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		แปลผล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่กายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่	25	15.2	87	53.0	48	29.3	4	2.4	0	0.0	3.81	มาก
พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ	15	9.1	75	45.7	72	43.9	2	1.2	0	0.0	3.63	มาก
พนักงานรับชำระเงินให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	17	10.4	69	42.1	72	43.9	6	3.7	0	0.0	3.59	มาก
พนักงานรับชำระเงินมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับบริการทุกระดับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	10	6.1	73	44.5	72	43.9	9	5.5	0	0.0	3.51	มาก
เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ	14	8.5	76	46.3	62	37.8	12	7.3	0	0.0	3.56	มาก
มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ	8	4.9	52	31.7	78	47.6	22	13.4	4	2.4	3.23	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.56	มาก

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.56) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ (3.81) พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ อคทน และรับผิดชอบ (3.63) พนักงานรับชำระเงินให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน (3.59) เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ (3.56) และพนักงานรับชำระเงินมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (3.51) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ (3.23)

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
การได้รับแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่เกิดเสียกัน	13	7.9	77	47.0	60	36.6	12	7.3	2	1.2	3.53	มาก
มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง	6	3.7	73	44.5	78	47.6	6	3.7	1	0.6	3.47	ปานกลาง
มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น	12	7.3	87	53.0	59	36.0	5	3.0	1	0.6	3.63	มาก
พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ ตรงนับ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้อง	19	11.6	81	49.4	60	36.6	2	1.2	2	1.2	3.69	มาก
พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี	8	4.9	86	52.4	64	39.0	6	3.7	0	0.0	3.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.58	มาก

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านความไว้วางใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.58) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงินได้ถูกต้องสม่ำเสมอไว้วางใจได้ (3.69) มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น (3.63) พนักงานรับชำระเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี (3.59) และการได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน (3.53) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง (3.47)

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
จำนวนพนักงานรับชำระเงินมีเพียงพอกับปริมาณงาน และให้บริการทุกเคาน์เตอร์ จึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	11	6.7	58	35.4	76	46.3	17	10.4	2	1.2	3.36	ปานกลาง
พนักงานรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว	13	7.9	77	47.0	63	38.4	8	4.9	3	1.8	3.54	มาก
ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบทันสมัยและรวดเร็ว มีการจัดเตรียมที่นั่งเพื่อรอคิวให้บริการไว้อย่างเพียงพอ ซึ่งมีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดู	13	7.9	69	42.1	67	40.9	9	5.5	6	3.7	3.45	ปานกลาง
สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามต้องการ	12	7.3	66	40.2	67	40.9	18	11.0	1	0.6	3.43	ปานกลาง
สามารถขอผ่อนผันชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ	13	7.9	83	50.6	63	38.4	5	3.0	0	0.0	3.63	มาก
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า สามารถติดต่อสอบถามพนักงานรับชำระเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	13	7.9	52	31.7	75	45.7	19	11.6	5	3.0	3.30	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	12	7.3	62	37.8	73	44.5	12	7.3	5	3.0	3.39	ปานกลาง
											3.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.44) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามต้องการ (3.63) และพนักงานรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว (3.54) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบคิวให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นระบบทันสมัยและรวดเร็ว (3.45) มีการจัดเตรียมที่นั่งเพื่อรอคิวให้บริการไว้อย่างเพียงพอ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน มีโทรทัศน์ให้ดู (3.43) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้า สามารถติดต่อสอบถามพนักงานรับชำระเงินได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (3.39) จำนวนพนักงานรับชำระเงินมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการทุกเคาน์เตอร์ จึงให้บริการได้อย่างรวดเร็ว (3.36) และสามารถขอผ่อนผันชำระเงินค่าไฟฟ้าหลังครบกำหนดชำระ (3.30)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย	22	13.4	74	45.1	65	39.6	2	1.2	1	0.6	3.70	มาก
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลา ทั้งในสำนักงานและที่จอดรถ	12	7.3	61	37.2	75	45.7	16	9.8	0	0.0	3.42	ปานกลาง
พนักงานรับชำระเงินปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียมนหรือค่าใช้จ่ายอื่นใดอีก	14	8.5	88	53.7	56	34.1	5	3.0	1	0.6	3.66	มาก
การชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า	16	9.8	83	50.6	60	36.6	5	3.0	0	0.0	3.67	มาก
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า ไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้	17	10.4	92	56.1	51	31.1	4	2.4	0	0.0	3.74	มาก
มีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย	12	7.3	82	50.0	65	39.6	4	2.4	1	0.6	3.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.63	มาก

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน การไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.63) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการ บริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่าย ทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยไม่มีค่าใช้จ่ายอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ (3.74) สำนักงานการไฟฟ้าตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย (3.70) การชำระ ค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้ามีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า (3.67) พนักงานรับชำระเงินปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าธรรมเนียมหรือ ค่าใช้จ่ายอื่นใดอีก (3.66) และมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย (3.61) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลความ ปลอดภัยตลอดเวลาทั้งในสำนักงานและที่จอดรถ (3.42)

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		แปลผล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันเงินเดือนออก เป็นต้น	17	10.4	74	45.1	63	38.4	8	4.9	2	1.2	3.59	มาก
กำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือภายใน 7 วัน หลังจากได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	13	7.9	66	40.2	69	42.1	13	7.9	3	1.8	3.45	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	20	12.2	60	36.6	69	42.1	9	5.5	6	3.7	3.48	ปานกลาง
มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า หรืออัตราค่าไฟฟ้า	11	6.7	56	34.1	74	45.1	17	10.4	6	3.7	3.30	ปานกลาง
การใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	14	8.5	68	41.5	69	42.1	12	7.3	1	0.6	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.46	ปานกลาง

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงาน การไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.46) โดย ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตาม ลำดับดังนี้ กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความเหมาะสม เช่น ตรงกับ วันเงินเดือนออก เป็นต้น (3.59) และการใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ (3.50) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการ สร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์เพื่อ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือ พิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (3.48) กำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า (3.45) และมีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าหรืออัตราค่าไฟฟ้า (3.30)

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงจิตใต้
 รู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใต้รู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานรับชำระเงินค่าไฟฟ้าถึงความเร่งรีบของผู้ชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นหลัก	17	10.4	65	39.6	60	36.6	17	10.4	5	3.0	3.44	ปานกลาง
พนักงานรับชำระเงินพยายามเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น	16	9.8	70	42.7	63	38.4	12	7.3	3	1.8	3.51	มาก
พนักงานรับชำระเงินไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจาก ทำให้เสียเวลา	18	11.0	64	39.0	62	37.8	14	8.5	6	3.7	3.45	ปานกลาง
มีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธี เพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น	23	14.0	80	48.8	52	31.7	6	3.7	3	1.8	3.70	มาก
มีกล้องรับความคิดเห็น สำนวณความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าต่อไป	18	11.0	76	46.3	59	36.0	9	5.5	2	1.2	3.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.54	มาก

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.54) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีบริการชำระค่าไฟฟ้าหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น (3.70) มีกล่องรับความคิดเห็นสำรวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าต่อไป (3.60) และพนักงานรับชำระเงินพยายามเข้าใจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น (3.51) สำหรับปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานรับชำระเงินไม่พูดคุยกันหรือ รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงานเนื่องจากทำให้เสียเวลา (3.45) และพนักงานรับชำระเงินคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นสำคัญ (3.44)

2.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านการเข้าถึงลูกค้า (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน	3	20.0	6	40.0	5	33.3	1	6.7	0	0.0	3.73	มาก
จุดบริการชำระเงินมีจำนวนมากให้เลือกใช้บริการ	4	26.7	8	53.3	3	20.0	0	0.0	0	0.0	4.07	มาก
จุดบริการชำระเงินตั้งในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	5	33.3	8	53.3	2	13.3	0	0.0	0	0.0	4.20	มาก
จุดบริการชำระเงินมีสถานที่กว้างขวาง สะดวกสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อย	3	20.0	6	40.0	5	33.3	1	6.7	0	0.0	3.73	มาก
การจัดเคาน์เตอร์ชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบ ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	3	20.0	5	33.3	6	40.0	1	6.7	0	0.0	3.67	มาก
การชำระเงินค่าไฟฟ้ากระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน	1	6.7	9	60.0	4	26.7	0	0.0	1	6.7	3.60	มาก
เวลาเปิด-ปิดให้บริการของจุดบริการชำระเงิน มีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ	1	6.7	8	53.3	6	40.0	0	0.0	0	0.0	3.67	มาก
สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และเพียงพอ	0	0.0	5	33.3	10	66.7	0	0.0	0	0.0	3.33	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.75	มาก

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสในด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.75) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ จุดบริการรับชำระเงินตั้งโนทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (4.20) จุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนมากให้เลือกใช้บริการ (4.07) วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้าน และจุดบริการรับชำระเงินมีสถานที่กว้างขวาง สะดวกสบาย เป็นระเบียบเรียบร้อย (3.73 เท่ากัน) การจัดค่านีเตอร์ชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้า-ออกที่เป็นระเบียบช่วยให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งเวลาเปิด-ปิดให้บริการของจุดบริการรับชำระเงินมีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ (3.67 เท่ากัน) และการชำระเงินค่าไฟฟ้ากระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน (3.60) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และเพียงพอ (3.33)

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้าน การติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะ และเข้าใจง่าย	3	20.0	6	40.0	4	26.7	2	13.3	0	0.0	3.67	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีการแสดงออกที่ดี และให้เกียรติแก่ผู้ใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าอยู่เสมอ	2	13.3	8	53.3	4	26.7	1	6.7	0	0.0	3.73	มาก
ข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย	2	13.3	3	20.0	9	60.0	0	0.0	1	6.7	3.33	ปานกลาง
ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	1	6.7	7	46.7	5	33.3	1	6.7	1	6.7	3.40	ปานกลาง
ป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้โดยง่าย	2	13.3	8	53.3	5	33.3	0	0.0	0	0.0	3.80	มาก
เอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม	2	13.3	5	33.3	7	46.7	1	6.7	0	0.0	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.58	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสในด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.58) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิส มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้โดยง่าย (3.80) พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีการแสดงออกที่ดีและให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าอยู่เสมอ (3.73) พนักงานจุดบริการรับชำระเงินใช้คำพูดสุภาพ ไพเราะและเข้าใจง่าย (3.67) เอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารการบริการรับชำระค่าไฟฟ้า ณ จุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม (3.53) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ ป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (3.40) อีกทั้งข้อความในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจได้ง่าย (3.33)

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสในด้าน
ความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความสามารถ (Competence)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความชำนาญ ให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่นการรับชำระซ้ำ การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น	0	0.0	8	53.3	5	33.3	2	13.3	0	0.0	3.40	ปานกลาง
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความสามารถในการรับชำระ เงินค่าไฟฟ้า	0	0.0	9	60.0	6	40.0	0	0.0	0	0.0	3.60	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงิน ได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว	1	6.7	4	26.7	8	53.3	2	13.3	0	0.0	3.27	ปานกลาง
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหา ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ทุกประเด็นเป็นที่น่าพอใจ เช่น การคิดค่าไฟฟ้า อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น	1	6.7	5	33.3	7	46.7	1	6.7	1	6.7	3.27	ปานกลาง
พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ไฟดับ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการรับชำระเงินค่า ไฟฟ้าดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง	1	6.7	4	26.7	8	53.3	2	13.3	0	0.0	3.27	ปานกลาง
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่พอใจ	1	6.7	4	26.7	7	46.7	2	13.3	1	6.7	3.13	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.32	ปานกลาง

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของจุดบริการรับชำระเงินค่าน้ำเตอร์เซอร์วิสในด้านความสามารถโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.32) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความรู้ความสามารถในการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า (3.60) ขณะที่คุณภาพการบริการที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความชำนาญ ให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การรับชำระซ้ำ การนับ-ทอนเงิน เป็นต้น (3.40) พนักงานจุดบริการรับชำระเงินใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการบริการรับชำระเงินได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว ทั้งสามารถชี้แจงอธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาในการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ทุกประเด็นเป็นที่น่าพอใจ เช่น การคิดค่าไฟฟ้า อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น ตลอดจนสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ไฟดับ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง (3.27 เท่ากัน) และพนักงานจุดบริการรับชำระเงินสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่พอใจ (3.13)

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินค่านี้อัตโนมัติในด้านการมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเองกับผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า	3	20.0	6	40.0	3	20.0	2	13.3	1	6.7	3.53	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเสมอ	2	13.3	6	40.0	5	33.3	0	0.0	2	13.3	3.40	ปานกลาง
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาโครงสร้างปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า	1	6.7	7	46.7	4	26.7	2	13.3	1	6.7	3.33	ปานกลาง
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง	1	6.7	7	46.7	5	33.3	1	6.7	1	6.7	3.40	ปานกลาง
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินยินดีรับฟังความคิดเห็น และเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขี้จุกจิก	1	6.7	7	46.7	6	40.0	1	6.7	0	0.0	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสในด้านความมีน้ำใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (3.44) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า รวมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นและเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่จู้จุกจิก (3.53 เท่ากัน) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้มาชำระค่าไฟฟ้าเสมอ ทั้งให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง (3.40 เท่ากัน) และพนักงานจุดบริการรับชำระเงินใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า (3.33)

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสในด้าน
ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่	1	6.7	10	66.7	3	20.0	1	6.7	0	0.0	3.73	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ	2	13.3	8	53.3	3	20.0	1	6.7	1	6.7	3.60	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน ให้บริการรับชำระเงินเป็นมาตรฐานเดียวกัน	3	20.0	6	40.0	5	33.3	1	6.7	0	0.0	3.73	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความรอบรู้และจริงจัง เกี่ยวกับกรให้บริการ ทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	0	0.0	7	46.7	6	40.0	2	13.3	0	0.0	3.33	ปานกลาง
เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า มีความทันสมัย ทำงานได้ ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ	1	6.7	7	46.7	6	40.0	1	6.7	0	0.0	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.59	มาก

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสในด้านความน่าเชื่อถือ โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.59) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจุดบริการ รับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ อีกทั้งให้บริการรับชำระเงินเป็นมาตรฐานเดียวกัน (3.73 เท่ากัน) พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ อดทน และรับผิดชอบ (3.60) และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า มีความทันสมัยทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ (3.53) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (3.33)

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินค่านเตอร์เรอริตี้ในด้าน ความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน	2	13.3	6	40.0	7	46.7	0	0.0	0	0.0	3.67	มาก
มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้องทุกครั้ง	2	13.3	4	26.7	9	60.0	0	0.0	0	0.0	3.53	มาก
มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น	2	13.3	6	40.0	6	40.0	1	6.7	0	0.0	3.60	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน มีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ รับ-ทอนเงิน ได้ถูกต้องเสมอไว้วางใจได้	1	6.7	9	60.0	4	26.7	1	6.7	0	0.0	3.67	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี	2	13.3	7	46.7	6	40.0	0	0.0	0	0.0	3.73	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.64	มาก

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้านความไว้วางใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.64) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินเก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี (3.73) การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน และพนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีความซื่อสัตย์ ตรวจสอบ นับ-ทอนเงิน ได้ถูกต้องอย่างสม่ำเสมอไว้วางใจได้ (3.67 เท่ากัน) มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง เช่น ใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น (3.60) และมีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้องทุกครั้ง (3.53)

ตารางที่ 41 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของเซอร์วิสในด้าน การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงาน จึงทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว	1	6.7	8	53.3	5	33.3	1	6.7	0	0.0	3.60	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว	0	0.0	10	66.7	5	33.3	0	0.0	0	0.0	3.67	มาก
มีการจัดเตรียมสถานที่เพื่อรอคิวให้บริการ ใช้อย่างเพียงพอ	1	6.7	6	40.0	6	40.0	2	13.3	0	0.0	3.40	ปานกลาง
สามารถเลือกชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามต้องการ	1	6.7	6	40.0	7	46.7	1	6.7	0	0.0	3.47	ปานกลาง
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการรับชำระเงินได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	1	6.7	8	53.3	4	26.7	2	13.3	0	0.0	3.53	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.53	มาก

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสในด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.53) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจุดบริการรับชำระเงินสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดจากการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว (3.67) พนักงานจุดบริการรับชำระเงินมีจำนวนเพียงพอกับปริมาณงาน ทำให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว (3.60) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้าสามารถสอบถามพนักงาน ณ จุดบริการรับชำระเงินได้สะดวกรวดเร็ว (3.53) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าไฟฟ้าด้วยเงินสดหรือเช็คได้ตามต้องการ (3.47) และมีการจัดเตรียมสถานที่เพื่อรอคิวให้บริการไว้อย่างเพียงพอ (3.40)

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินค่านเตอร์เซอร์วิสในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
จุดบริการรับชำระเงินตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย	2	13.3	8	53.3	5	33.3	0	0.0	0	0.0	3.80	มาก
มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยตลอดเวลา ทั้งในบริเวณจุดบริการรับชำระเงินและที่จอดรถ	1	6.7	11	73.3	2	13.3	1	6.7	0	0.0	3.80	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีการเรียกรับเงินค่าใช้จ่ายใด ๆ	1	6.7	12	80.0	2	13.3	0	0.0	0	0.0	3.93	มาก
การชำระค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงินมีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า	1	6.7	11	73.3	2	13.3	1	6.7	0	0.0	3.80	มาก
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าเสมอ	2	13.3	5	33.3	7	46.7	1	6.7	0	0.0	3.53	มาก
จุดบริการรับชำระเงินมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย	1	6.7	8	53.3	5	33.3	1	6.7	0	0.0	3.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.74	มาก

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสในด้านความปลอดภัย โดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.74) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ พนักงานจุดบริการ รับชำระเงินปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าใช้จ่ายใด ๆ (3.93) จุดบริการรับชำระเงินตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เปลี่ยว มีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวก ดูแลความปลอดภัยตลอดเวลาในบริเวณจุดบริการรับชำระเงิน และที่จอดรถ และการชำระค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงินมีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า (3.80 เท่ากัน) จุดบริการรับชำระเงินมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย มีมาตรฐานและปลอดภัย (3.60) และจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งนั้นถูกต้องตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าเสมอ (3.53)

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระสินค้าไฟฟ้าของชุดบริการรับชำระสินค้าในเตอร์เซอร์วิสในด้าน การสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ (Tangible)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		แปลผล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระสินค้าไฟฟ้ามีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันเงินเดือนออก เป็นต้น	2	13.3	7	46.7	5	33.3	0	0.0	1	6.7	3.60	มาก
กำหนดระยะเวลาการกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	0	0.0	8	53.3	6	40.0	1	6.7	0	0.0	3.47	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เช่าไฟฟ้าได้รับทราบวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ	1	6.7	11	73.3	2	13.3	1	6.7	0	0.0	3.80	มาก
มีการแจ้งเตือนให้ผู้เช่าไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระสินค้าไฟฟ้า หรืออัตราค่าไฟฟ้า	0	0.0	8	53.3	5	33.3	2	13.3	0	0.0	3.40	ปานกลาง
การใช้บริการชำระสินค้าไฟฟ้าทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	1	6.7	8	53.3	5	33.3	1	6.7	0	0.0	3.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.57	มาก

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.57) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ (3.80) กำหนดเวลาส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและกำหนดชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความเหมาะสม เช่น ตรงกับวันเงินเดือนออก เป็นต้น และการใช้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าทุกครั้งได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (3.60 เท่ากัน) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้ กำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า (3.47) และมีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า หรืออัตราค่าไฟฟ้า (3.40)

ตารางที่ 44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิสในด้าน การเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
อัตราความนิยมค่าบริการไม่สูงเกินไป เป็นธรรมชาติยอมรับได้ คือ ครั้งละ 10 บาท ต่อใบแจ้งหนี้ 1 ใบ	1	6.7	11	73.3	3	20.0	0	0.0	0	0.0	3.87	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน คำนึงถึงความเร่งรีบของผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้า เป็นสำคัญ	2	13.3	8	53.3	5	33.3	0	0.0	0	0.0	3.80	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงินพยายามเข้าใจถึงความ ต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า มากขึ้น	2	13.3	8	53.3	5	33.3	0	0.0	0	0.0	3.80	มาก
พนักงานจุดบริการรับชำระเงิน ไม่พูดคุยกันหรือคุยโทรศัพท์ขณะให้บริการ เนื่องจากทำให้เสียเวลา	1	6.7	9	60.0	4	26.7	1	6.7	0	0.0	3.67	มาก
มีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น	1	6.7	8	53.3	5	33.3	1	6.7	0	0.0	3.60	มาก
มีกล่องรับความคิดเห็น ถ้าหากความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าต่อไป	1	6.7	5	33.3	7	46.7	2	13.30	0	0.0	3.33	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.68	มาก

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิสในด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.68) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ อัตราธรรมเนียมค่าบริการไม่สูงเกินไป เป็นธรรมยอมรับได้ คือครั้งละ 10 บาท ต่อใบแจ้งหนี้ 1 ใบ (3.87) พนักงานจุดบริการรับชำระเงินคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้มาชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งพยายามเข้าใจถึง ความต้องการ ของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น (3.80 เท่ากัน) พนักงานจุดบริการรับชำระเงินไม่พูดคุยกันหรือคุยโทรศัพท์ในขณะที่ให้บริการเนื่องจากทำให้เสียเวลา (3.67) และมีบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น (3.60) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีกล่องรับความคิดเห็นสำรวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าต่อไป (3.33)

กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีมิโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ตารางที่ 45 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการใช้งาน ลูกค้ำ (Access) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ระดับความพึงพอใจ												
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้ำ (Access)													
ขั้นตอนการขอใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน	4	9.8	17	41.5	16	39.0	3	7.3	1	2.4	3.49	ปานกลาง	
ยื่นคำร้องขอใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้ที่สำนักงานการไฟฟ้าและที่ธนาคาร	8	19.5	18	43.9	12	29.3	2	4.9	1	2.4	3.73	มาก	
ธนาคารที่ให้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ	9	22.0	12	29.3	15	36.6	4	9.8	1	2.4	3.59	มาก	
จำนวนพนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการมีเพียงพอและบริการได้รวดเร็ว	11	26.8	14	34.1	9	22.0	6	14.6	1	2.4	3.68	มาก	
การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคาร รวมทั้งชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และที่อยู่หรือสถานที่ส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีความสะดวก	7	17.1	22	53.7	7	17.1	5	12.2	0	0.0	3.76	มาก	
วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินให้ผู้รับเงินให้ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน	9	22.0	19	46.3	7	17.1	6	14.6	0	0.0	3.76	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม													
												3.67	มาก

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการเข้าถึงลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก (3.67) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตาม
ลำดับดังนี้ การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคาร ชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า รวมทั้งที่อยู่หรือสถานที่ส่งใบแจ้งค่า
ไฟฟ้ามีความสะดวก และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน (3.76
เท่ากัน) ยื่นคำร้องขอใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้ที่สำนักงานการไฟฟ้าและ
ที่ธนาคาร (3.73) จำนวนพนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการมีเพียงพอและบริการได้รวดเร็ว
(3.68) และธนาคารที่ให้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีจำนวนมากเพียงพอกับความ
ต้องการ (3.59) ขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ได้แก่ ขั้นตอนการขอใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก
หลายขั้นตอน (3.49)

ตารางที่ 46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร (Communication)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	10	24.4	12	29.3	14	34.1	5	12.20		0.0	3.66	มาก
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินทุกเดือน	8	19.5	15	36.6	12	29.3	6	14.60		0.0	3.61	มาก
ข้อมูลใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินมีความครบถ้วน เข้าใจได้ง่าย	11	26.8	19	46.3	7	17.1	4	9.8	0	0.0	3.90	มาก
การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับอัตราค่าไฟฟ้า และการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	5	12.2	18	43.9	14	34.1	4	9.8	0	0.0	3.59	มาก
เอกสารแนบสำหรับเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย	7	17.1	18	43.9	12	29.3	4	9.8	0	0.0	3.68	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม										3.69	มาก	

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธี โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก (3.69) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตาม
ลำดับดังนี้ ข้อมูลในใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน มีความชัดเจน ครบถ้วน เข้าใจได้ง่าย (3.90)
เอกสาร/แผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธี โอนหักผ่านบัญชีเงิน
ฝากธนาคารมีข้อความอธิบายได้ถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย (3.68) แบบฟอร์มคำร้องเพื่อขอใช้บริการ
โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (3.66) การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า
และใบเสร็จรับเงินทุกเดือน (3.61) และการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับอัตราค่าไฟฟ้า และการโอนหักค่า
ไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร (3.59)

ตารางที่ 47 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความสามารถ (Competence) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความสามารถ (Competence)	ระดับความพึงพอใจ										เบตผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานการไฟฟ้ามีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	10	24.4	16	39.0	10	24.4	5	12.20		0.0	3.76	มาก
พนักงานการไฟฟ้าชี้แจงขั้นตอนการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างถูกต้องชัดเจน เข้าใจง่าย	10	24.4	17	41.5	9	22.0	5	12.20		0.0	3.78	มาก
พนักงานการไฟฟ้าดำเนินการนำค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างถูกต้องตามที่แจ้งขอใช้บริการไว้	8	19.5	17	41.5	11	26.8	5	12.20		0.0	3.68	มาก
พนักงานการไฟฟ้าสามารถชี้แจงปัญหาเกี่ยวกับการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างชัดเจน	10	24.4	14	34.1	12	29.3	5	12.20		0.0	3.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.73	มาก

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความสามารถโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก (3.73) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความสามารถที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตาม
ลำดับดังนี้ พนักงานการไฟฟ้าชี้แจงขั้นตอนการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้อย่างถูกต้อง
ชัดเจน เข้าใจง่าย (3.78) พนักงานการไฟฟ้ามีความรอบรู้และรู้จริงเกี่ยวกับการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่าน
บัญชีเงินฝากธนาคาร (3.76) พนักงานการไฟฟ้าสามารถชี้แจงปัญหาเกี่ยวกับการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่าน
บัญชีเงินฝากธนาคาร ได้อย่างชัดเจน (3.71) และพนักงานการไฟฟ้าดำเนินการนำค่าไฟฟ้าหักผ่านบัญชี
เงินฝากธนาคาร ได้อย่างถูกต้องตามที่แจ้งขอใช้บริการไว้ (3.68)

ตารางที่ 48 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความมีน้ำใจ (Courtesy) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจ (Courtesy)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานการไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นที่กันเองกับผู้ใช้ไฟฟ้า	9	22.0	18	43.9	8	19.5	4	9.8	2	4.9	3.68	มาก
พนักงานการไฟฟ้าสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ	6	14.6	19	46.3	11	26.8	3	7.3	2	4.9	3.59	มาก
พนักงานการไฟฟ้าใช้ดุลยพินิจ พิจารณาไตร่ตรองปัญหาในการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	10	24.4	17	41.5	10	24.4	2	4.9	2	4.9	3.76	มาก
พนักงานการไฟฟ้าให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง	7	17.1	19	46.3	10	24.4	3	7.3	2	4.9	3.63	มาก
พนักงานการไฟฟ้ายินดีรับฟังความคิดเห็น และเก็บกถนอมความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถูกต้อง	8	19.5	20	48.8	8	19.5	3	7.3	2	4.9	3.71	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.67	มาก

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความมีน้ำใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
(3.67) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความมีน้ำใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้
พนักงานการไฟฟ้าใช้ดุลยพินิจพิจารณาไตร่ตรองปัญหาในการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝาก
ธนาคารอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (3.76) พนักงานการไฟฟ้ายินดีรับฟังความ
คิดเห็นและเก็บกลิ่นอารมณ์ได้ดีกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่จู้จุกจิก (3.71) พนักงานการไฟฟ้ามีมนุษยสัมพันธ์
ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองกับผู้ใช้ไฟฟ้า (3.68) พนักงานการไฟฟ้าให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจทุกครั้ง
(3.63) และพนักงานการไฟฟ้าสนใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ (3.59)

ตารางที่ 49 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ (Credibility)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		เปิดผล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานการไฟฟ้ามีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่	5	12.2	18	43.9	12	29.3	6	14.6	0	0.0	3.54	มาก
พนักงานการไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า	6	14.6	17	41.5	13	31.7	5	12.2	0	0.0	3.59	มาก
การโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นระบบที่ทันสมัย และเป็นที่ยอมรับใช้กันอย่างกว้างขวาง	7	17.1	15	36.6	15	36.6	3	7.3	1	2.4	3.59	มาก
การส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้ง	11	26.8	14	34.1	11	26.8	4	9.8	1	2.4	3.73	มาก
มีการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างสม่ำเสมอในช่วงวันที่ใกล้เคียงกันทุกเดือน	10	24.4	13	31.7	13	31.7	4	9.8	1	2.4	3.66	มาก
มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่างสม่ำเสมอ	7	17.1	15	36.6	11	26.8	7	17.1	1	2.4	3.49	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม											3.60	มาก

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความ น่าเชื่อถือโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก (3.60) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตาม
ลำดับดังนี้ การส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารทุกครั้ง (3.73) มีการโอนหัก
ค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างสม่ำเสมอในช่วงวันที่ใกล้เคียงกันทุกเดือน (3.66) พนักงาน
การไฟฟ้ามีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ โดยเสนอวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่เหมาะสมให้กับผู้ใช้
ไฟฟ้า และการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นระบบที่ทันสมัย และเป็นที่ยุ้จักนิยมใช้กัน
อย่างกว้างขวาง (3.59 เท่ากัน) และพนักงานการไฟฟ้ามีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เหมาะสม
กับหน้าที่และสถานที่ (3.54) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับปานกลาง ได้แก่ มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของมิเตอร์ (เครื่องวัดหน่วยการใช้ไฟฟ้า) อย่าง
สม่ำเสมอ (3.49)

ตารางที่ 50 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความไว้วางใจ (Reliability) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ (Reliability)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		ค่าเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน	8	19.5	17	41.5	12	29.3	4	9.8	0	0.0	3.71	มาก
มีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง	5	12.2	17	41.5	16	39.0	3	7.3	0	0.0	3.59	มาก
มีการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้ถูกต้องสม่ำเสมอตามที่แท้จริง	5	12.2	18	43.9	15	36.6	3	7.3	0	0.0	3.61	มาก
มีหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้องชัดเจน ส่งให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำทุกเดือน	9	22.0	14	34.1	15	36.6	3	7.3	0	0.0	3.71	มาก
พนักงานการไฟฟ้าเก็บความถี่หรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดีไว้วางใจได้	6	14.6	15	36.6	17	41.5	3	7.3	0	0.0	3.59	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.64	มาก

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความ ว่างใจโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก (3.64) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความว่างใจที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตาม
ลำดับดังนี้ การได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้
เคียงกัน และมีหลักฐานการหักบัญชีเงินฝากธนาคารที่ถูกต้อง ชัดเจน ส่งให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นประจำ
ทุกเดือน (3.71 เท่ากัน) มีการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้ถูกต้องสม่ำเสมอตามที่ใช้
จริง (3.61) รวมทั้งมีการจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าและคิดเงินค่าไฟฟ้าได้ถูกต้อง และพนักงานการไฟฟ้า
เก็บความลับหรือข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดีว่างใจได้ (3.59 เท่ากัน)

ตารางที่ 51 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)	ระดับความพึงพอใจ											
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
เมื่อได้กรอกคำร้องขอใช้บริการแล้ว การไฟฟ้าและธนาคารจะดำเนินการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีในเคาน์เตอร์ไปจากเดือนที่ขึ้นคำร้อง	11	26.8	10	24.4	15	36.6	4	9.8	1	2.4	3.63	แปดผล
การไฟฟ้าและธนาคารที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ระบุไว้มีการประสานงานที่ดีในการให้โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	4	9.8	13	31.7	16	39.0	8	19.5	0	0.0	3.32	ปานกลาง
เมื่อมีปัญหาในการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร สามารถสอบถามพนักงานการไฟฟ้าหรือพนักงานธนาคารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	6	14.6	17	41.5	13	31.7	5	12.2	0	0.0	3.59	มาก
มีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรวดเร็ว เช่น นำเงินคืนเข้าบัญชีเมื่อมีการหักบัญชีผิดพลาด เป็นต้น	7	17.1	12	29.3	18	43.9	4	9.8	0	0.0	3.54	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.52	มาก

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการตอบสนองลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก (3.52) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
เรียงตามลำดับดังนี้ เมื่อได้กรอกคำร้องขอใช้บริการแล้ว การไฟฟ้าและธนาคารจะดำเนินการ โอนหักค่า
ไฟฟ้าผ่านบัญชีในเดือนถัดไปจากเดือนที่ยื่นคำร้อง (3.63) เมื่อมีปัญหาการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชี
เงินฝากธนาคาร สามารถสอบถามพนักงานการ ไฟฟ้าหรือพนักงานธนาคารได้อย่างสะดวกรวดเร็ว (3.59)
และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดในการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารอย่างรวดเร็ว เช่น นำเงิน
คืนเข้าบัญชี เมื่อมีการหักบัญชีผิดพลาด เป็นต้น (3.54) ในขณะที่ปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้าน
การตอบสนองลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การ ไฟฟ้าและธนาคารที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ระบุ
ไว้ มีการประสานงานที่ดีในการให้โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร (3.32)

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านความปลอดภัย (Security) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย (Security)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
พนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่นใด	7	17.1	16	39.0	14	34.1	4	9.8	0	0.0	3.63	มาก
การโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นระบบที่มีความปลอดภัย ไม่มีการนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า	8	19.5	16	39.0	13	31.7	4	9.8	0	0.0	3.68	มาก
จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากทุกครั้ง ตรงกับ ที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าโดยไม่มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ยกเว้นค่าธรรมเนียมการหักบัญชี	11	26.8	16	39.0	8	19.5	6	14.6	0	0.0	3.78	มาก
มีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้หากมีข้อสงสัยในการหักบัญชี	10	24.4	17	41.5	9	22.0	5	12.2	0	0.0	3.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.72	มาก

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในด้านความปลอดภัยโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก (3.72) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงตาม
ลำดับดังนี้ จำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่หักผ่านบัญชีเงินฝากทุกครั้งตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยไม่มี
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีกยกเว้นค่าธรรมเนียมการหักบัญชี และมีมาตรการและระบบจัดเก็บข้อมูลการชำระค่า
ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้หากมีข้อสงสัยในการ
หักบัญชี (3.78 เท่ากัน) การโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารเป็นระบบที่มีความปลอดภัย ไม่มี
การนำค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ มารวมกับค่าไฟฟ้า (3.68) และพนักงานการไฟฟ้าที่รับคำร้องขอใช้บริการ
ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้องค่าใช้จ่ายอื่นใด (3.63)

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ยึดถือ (Tangible) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ยึดถือ (Tangible)	ระดับความพึงพอใจ										แปลผล	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มีการประชาสัมพันธ์ถึงเงื่อนไขและขั้นตอนในการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย	10	24.4	17	41.5	8	19.5	6	14.6	0	0.0	3.76	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	10	24.4	13	31.7	12	29.3	6	14.6	0	0.0	3.66	มาก
มีการปรับปรุงขั้นตอนการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารให้สะดวกขึ้น ให้เป็นที่ยึดถืออย่างแพร่หลาย	2	4.9	14	34.1	20	48.8	5	12.2	0	0.0	3.32	ปานกลาง
มีการแจ้งเตือนให้ผู้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรืออัตราค่าไฟฟ้า	5	12.2	20	48.8	11	26.8	5	12.2	0	0.0	3.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.59	มาก

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักโดยรวม มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมาก (3.59) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ มีการประชาสัมพันธ์ถึงเงื่อนไขและขั้นตอนในการโอนหักค่าไฟฟ้า
ผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย (3.76) มีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้ารับทราบ
ถึงวิธีการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์
แผ่นพับ เป็นต้น (3.66) และ มีการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการ โอนหัก
บัญชีเงินฝากธนาคารหรืออัตราค่าไฟฟ้า (3.61) ส่วนปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการสร้างบริการ
ให้เป็นที่รู้จักที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการปรับปรุงขั้นตอนการโอนหักค่าไฟฟ้าผ่าน
บัญชีเงินฝากธนาคารให้สะดวกขึ้น ให้เป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย (3.32)

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารในด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)	ระดับความพึงพอใจ										ค่าเฉลี่ยรวม	
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
	7	17.1	15	36.6	13	31.7	6	14.6	0	0.0		3.56
ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแต่ละครั้ง	7	17.1	15	36.6	13	31.7	6	14.6	0	0.0	3.56	มาก
ความเหมาะสมของวันที่หักบัญชีเงินฝากในแต่ละเดือน	7	17.1	19	46.3	10	24.4	5	12.2	0	0.0	3.68	มาก
ระยะเวลาการแจ้งค่าไฟฟ้าถึงวันที่หักบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม สามารถ จัดเตรียมเงินเข้าบัญชีได้ตามที่แจ้งไว้	9	22.0	19	46.3	9	22.0	4	9.8	0	0.0	3.80	มาก
มีการแจ้งข้อจัดเงื่อนไขกรณีหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่ให้ผู้ชำระ ทุกครั้ง	11	26.8	15	36.6	10	24.4	4	9.8	1	2.4	3.76	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม											3.70	มาก

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระ
เงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ในระดับมาก (3.70) โดยปัจจัยย่อยคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระยะเวลาการแจ้งค่าไฟฟ้าถึงวันที่หักบัญชีเงินฝากมีความเหมาะสม
สามารถจัดเตรียมเงินเข้าบัญชีได้ทันตามที่แจ้งไว้ (3.80) มีการแจ้งข้อขัดข้องในกรณีหักบัญชีเงินฝาก
ธนาคารไม่ได้ให้ผู้ชำระไฟฟ้าทราบทุกครั้ง (3.76) ความเหมาะสมของวันที่หักบัญชีเงินฝากในแต่ละเดือน
(3.68) และความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแต่ละครั้ง (3.56)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ตารางที่ 55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อวิธีการหรือช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ควรเพิ่ม

วิธีการหรือช่องทางที่ควรเพิ่ม	จำนวน	ร้อยละ
ชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร	169	52.6
ใช้บัตรเติมเงินลักษณะเดียวกับการ์ดโฟนหรือบัตรโทรศัพท์	118	36.8
ชำระผ่านบัตรเครดิต	116	36.1
ชำระด้วยบัตรเครดิตที่สำนักงานการไฟฟ้า	104	32.4
อื่น ๆ ได้แก่ ชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคาร	11	3.4

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 321 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ควรเพิ่มวิธีการหรือช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมาเห็นว่าควรใช้บัตรเติมเงินลักษณะเดียวกับการ์ดโฟนหรือบัตรโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 36.8 ที่เห็นว่าควรเพิ่มวิธีชำระผ่านบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 36.1 ชำระด้วยบัตรเครดิตที่สำนักงานการไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 32.4 ส่วนกลุ่มที่เห็นว่าควรเพิ่มโดยใช้วิธีอื่น ๆ ได้แก่ การชำระผ่านตู้ ATM ของธนาคาร มีเพียงร้อยละ 3.4 เท่านั้น

ตารางที่ 56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระกับตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า

วิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มชั่วโมงทำการมากขึ้น เช่น ช่วงเช้าก่อนออกจากบ้าน หรือ ตอนเย็นหลังเลิกงาน เป็นต้น	39	38.6
เพิ่มจำนวนวันทำการมากขึ้น เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดต่าง ๆ	36	35.6
ปรับปรุงการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าให้มีความสะดวก และปลอดภัยยิ่งขึ้น	34	33.7
จัดเตรียมเงินทอนให้เพียงพออยู่เสมอ	20	19.8
จัดทำหนังสือขอความร่วมมือจากผู้ใช้ไฟฟ้า ให้จัดเตรียมธนบัตร และเหรียญต่าง ๆ ให้พอดีกับค่าไฟฟ้า เพื่อให้สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องทอนเงิน	13	12.9

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระกับตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน จำนวน 101 ราย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระค่าไฟฟ้ากับตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน มีความเห็นว่า ควรปรับปรุงคุณภาพการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าของตัวแทนที่ออกจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน โดยเพิ่มชั่วโมงทำการมากขึ้น เช่น ช่วงเช้าก่อนออกจากบ้านหรือตอนเย็นหลังเลิกงาน เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาเห็นว่า ควรเพิ่มจำนวนวันทำการมากขึ้น เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 35.6 ควรปรับปรุงการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าให้มีความสะดวก และปลอดภัยยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33.7 ควรจัดเตรียมเงินทอนให้เพียงพออยู่เสมอ คิดเป็นร้อยละ 19.8 และเห็นว่าควรจัดทำหนังสือขอความร่วมมือจากผู้ใช้ไฟฟ้าให้จัดเตรียมธนบัตรและเหรียญต่าง ๆ ให้พอดีกับค่าไฟฟ้า เพื่อให้สะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องทอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 12.9

ตารางที่ 57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่วิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

วิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มจำนวนช่องชำระเงินมากขึ้นและเปิดบริการทุกช่องเสมอ	94	57.3
ปรับปรุงสถานที่จอดรถโดยติดตั้งป้ายจราจร ติดเส้นช่องจอดรถให้ชัดเจน มีช่องจอดรถที่เพียงพอ และแยกพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน	90	54.9
เพิ่มจำนวนวันทำการมากขึ้น เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดต่าง ๆ	82	50.0
เพิ่มชั่วโมงทำการมากขึ้น เช่น ช่วงเช้ามืดก่อนออกจากบ้าน หรือตอนเย็นหลังเลิกงาน เป็นต้น	81	49.4
จัดช่องชำระเงินพิเศษสำหรับผู้ที่จะชำระเงินหลายใบแจ้งหนี้ (มากกว่า 3 ใบขึ้นไป)	73	44.5
ปรับปรุงระบบคิวให้บริการให้ทันสมัย สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	69	42.1
ปรับปรุงระยะเวลาให้บริการต่อหนึ่งใบแจ้งหนี้ให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	54	32.9
ติดตั้งป้ายขอความร่วมมือจากผู้ใช้ไฟฟ้าให้จัดเตรียมธนบัตรและเหรียญต่าง ๆ ให้พอดีกับค่าไฟฟ้า เพื่อให้สะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องทอนเงิน	41	25.0

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า จำนวน 164 ราย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีไม่โอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยเพิ่มจำนวนช่องชำระเงินให้มากขึ้นและเปิดบริการทุกช่องเสมอ คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาเห็นว่าควรปรับปรุงสถานที่จอดรถโดยติดตั้งป้ายจราจร ติดเส้นช่องจอดรถให้ชัดเจน มีช่องจอดรถที่เพียงพอ และแยกพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน คิดเป็นร้อยละ 54.9 ควรเพิ่มจำนวนวันทำการมากขึ้น เช่น วันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 50.0 ควรเพิ่มชั่วโมงทำการมากขึ้น เช่น ช่วงเช้ามืดก่อนออกจากบ้านหรือตอนเย็นหลังเลิกงาน เป็นต้น

คิดเป็นร้อยละ 49.4 ควรจัดช่องทางชำระเงินพิเศษสำหรับผู้ที่จะชำระเงินหลายใบแจ้งหนี้ (มากกว่า 3 ใบขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 44.5 ควรปรับปรุงระบบคิวให้บริการให้ทันสมัย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 42.1 ควรปรับปรุงระยะเวลาให้บริการต่อหนึ่งใบแจ้งหนี้ให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 32.9 และเห็นว่าควรติดตั้งป้ายขอความร่วมมือจากผู้ใช้ไฟฟ้าให้จัดเตรียมธนบัตรและเหรียญต่าง ๆ ให้พอดีกับค่าไฟฟ้า เพื่อให้สะดวกรวดเร็วไม่ต้องทอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 25.0

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่วิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิส จำนวนตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

วิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เพิ่มจำนวนช่องชำระเงินมากขึ้นและเปิดบริการทุกช่องเสมอ	10	66.7
จัดช่องชำระเงินพิเศษสำหรับผู้ที่จะชำระเงินหลายใบแจ้งหนี้ (มากกว่า 3 ใบขึ้นไป)	8	53.3
ติดตั้งป้ายขอความร่วมมือจาก ผู้ใช้ไฟฟ้าให้จัดเตรียมธนบัตรและเหรียญต่าง ๆ ให้พอดีกับค่าไฟฟ้า เพื่อให้สะดวกรวดเร็วไม่ต้องทอนเงิน	7	46.7
ปรับปรุงระบบคิวให้บริการให้ทันสมัย สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	5	33.3
ปรับปรุงระยะเวลาให้บริการต่อหนึ่งใบแจ้งหนี้ให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม	4	26.7
ปรับปรุงสถานที่จอดรถโดยติดตั้งป้ายจราจร ติดเส้นช่องจอดรถให้ชัดเจน มีช่องจอดรถที่เพียงพอ และแยกพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นส่วน ไม่ปะปนกัน	3	20.0

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่วิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิส จำนวน 15 ราย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่วิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินค่านีเตอร์เซอร์วิส ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยเพิ่มจำนวนช่องชำระเงินมากขึ้นและเปิดบริการทุกช่องเสมอ คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมา เห็นว่าควรจัดช่องชำระเงินพิเศษสำหรับ ผู้ที่จะชำระเงินหลายใบแจ้งหนี้ (มากกว่า 3 ใบขึ้นไป) คิดเป็นร้อยละ 53.3 ควรติดตั้งป้ายขอความร่วมมือจากผู้ใช้ไฟฟ้าให้จัดเตรียมธนบัตรและเหรียญต่าง ๆ ให้พอดีกับค่าไฟฟ้า เพื่อให้สะดวกรวดเร็วไม่ต้องทอนเงิน คิดเป็นร้อยละ 46.7 ควรปรับปรุงระบบคิวให้บริการให้ทันสมัย สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 33.3 ควรปรับปรุงระยะเวลาให้บริการต่อหนึ่งใบแจ้งหนี้ให้รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 26.7 และที่เห็นว่าควรปรับปรุงสถานที่จอดรถโดยติดตั้งป้ายจราจร ติดเส้นช่องจอดรถให้ชัดเจน มีช่องจอดรถที่เพียงพอ และแยกพื้นที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์เป็นส่วน ไม่ปะปนกัน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ตารางที่ 59 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

วิธีการปรับปรุงคุณภาพการบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ปรับปรุงการแจ้งค่าไฟฟ้าก่อนหักผ่านบัญชีให้เร็วขึ้น	29	70.7
ลดค่าธรรมเนียมการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	19	46.3
เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าให้มากขึ้น	24	58.5
สามารถใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคารข้ามเขตได้ (สำหรับลูกค้าต่างอำเภอ)	16	39.0

หมายเหตุ: ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร จำนวน 41 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าควรปรับปรุงคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยปรับปรุงการแจ้งค่าไฟฟ้าก่อนหักผ่านบัญชีให้เร็วขึ้น คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมา เห็นว่าควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของการไฟฟ้าให้มากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 58.5 ควรลดค่าธรรมเนียมในการหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 46.3 และเห็นว่าควรให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถใช้บริการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคารข้ามเขตได้ (สำหรับลูกค้าต่างอำเภอ) คิดเป็นร้อยละ 39.0