

ผลการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดเก็บค่าไฟฟ้า

จากการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้
ใช้ไฟฟ้าได้ตอบแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด 301 ราย ในการนำเสนอผลการสำรวจจากแบบสอบถาม
รวม 22 ข้อนั้น จะเสนอโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดเก็บค่าไฟฟ้า

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้า

หนึ่งในการเสนอผลในการสำรวจในเรื่องเหล่านี้ จะจัดแยกผู้ใช้อี้ออกเป็น 3 กลุ่ม
ตามประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าดังนี้คือ

1. ประเภทบ้านอยู่อาศัย หมายถึงผู้ใช้ไฟฟ้าในประเภทที่ใช้ไฟฟ้าสำหรับแสงสว่างและ
เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ภายในบ้านอยู่อาศัย วัดและโบสถ์ของศาสนาต่าง ๆ เหล่านี้เป็นต้น

2. ประเภทธุรกิจ หมายถึงผู้ใช้ไฟฟ้าในประเภทธุรกิจขนาดเล็ก และธุรกิจขนาดใหญ่
ของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งใช้ไฟฟ้าสำหรับแสงสว่าง และเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ภายในอาคาร
พาณิชย์ ในการประกอบธุรกิจ

3. ประเภทอุตสาหกรรม หมายถึงผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งแต่ประเภทอุตสาหกรรมขนาดเล็กของ
การไฟฟ้านครหลวงขึ้นไป ซึ่งใช้ไฟฟ้าสำหรับแสงสว่างและเครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ภายในอาคารที่
เป็นโรงงานสำหรับประกอบอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์

จากการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ในเรื่องประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า เพศ อายุ และรายได้ของครอบครัว ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละ เกี่ยวกับประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าของผู้ถูกสัมภาษณ์

ประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
1. บ้านอยู่อาศัย	223	74.09
2. ธุรกิจ	68	22.59
3. อุตสาหกรรม	10	3.32
รวม	301	100.00

จากตารางที่ 4 จำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดนั้น ร้อยละ 74.09 เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ร้อยละ 22.59 เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ และร้อยละ 3.32 เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรม

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของเพศและประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าของผู้ถูกสัมภาษณ์

เพศผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	120	53.81	41	60.29	4	40.00	165	54.82
2. หญิง	103	46.19	26	38.24	6	60.00	135	44.85
3. ไม่ทศข	-	-	1	1.47	-	-	1	0.33
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 5 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมผู้ถูกสัมภาษณ์ร้อยละ 54.82 เป็นเพศชาย และร้อยละ 44.85 เป็นเพศหญิง โดยแยกออกเป็นแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ ประเภทบ้านอยู่อาศัยผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นชายร้อยละ 53.81 เป็นหญิงร้อยละ 46.19 ประเภทธุรกิจเป็นชายร้อยละ 60.29 เป็นหญิงร้อยละ 38.24 และประเภทอุตสาหกรรมเป็นชายร้อยละ 40.00 เป็นหญิงร้อยละ 60.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของอายุและประเภทสถานที่ของผู้ถูกสัมภาษณ์

อายุผู้ถูกสัมภาษณ์ (ปี)	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 29	9	4.03	-	-	-	-	9	2.99
2. 19 - 25	40	17.94	6	8.82	1	10.00	47	15.61
3. 26 - 30	50	22.42	10	14.71	5	50.00	65	21.60
4. 31 - 40	71	31.84	36	52.94	2	20.00	109	36.21
5. 41 - 50	39	17.49	10	14.71	1	10.00	50	16.61
6. มากกว่า 50 ขึ้นไป	12	5.38	5	7.35	1	10.00	18	5.98
7. ไม่ตอบ	2	0.90	1	1.47	-	-	3	100.00
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาโดยรวม ปรากฏว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ร้อยละ 36.21 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ในจำนวนนี้คิดเป็นร้อยละ 31.84 ของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ใช้ไฟฟ้าประเภทสถานที่บ้านอยู่อาศัย ร้อยละ 52.94 ของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ และร้อยละ 20.00 ของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรม สำหรับช่วงอายุของผู้ถูกสัมภาษณ์ในลำดับรองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ ระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.60 โดยแยกเป็นร้อยละของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทสถานที่ที่ใช้ไฟฟ้าได้แก่ ประเภทบ้านอยู่อาศัย ประเภทธุรกิจและประเภทอุตสาหกรรม เป็นจำนวนร้อยละ 22.42 ร้อยละ 14.71 และร้อยละ 50.00 ตามลำดับ ส่วนช่วงอายุผู้ถูกสัมภาษณ์ระหว่าง 41-50 ปี และช่วงอายุระหว่าง 19-25 ปี มีเป็นจำนวนใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 16.61 และร้อยละ 15.61 ของผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมด

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละเกี่ยวกับรายได้ของครอบครัวต่อเดือน และประเภทสถานที่ของผู้ถูกสัมภาษณ์

รายได้ของครอบครัวต่อเดือน (บาท)	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทำกว่า 2,000	17	7.62	—	—	—	—	17	5.65
2. 2,000—5,000	94	42.15	1	1.47	—	—	95	31.56
3. 5,001—10,000	53	23.77	24	35.29	5	50.00	82	27.24
4. ตั้งแต่ 10,001 ขึ้นไป	55	24.67	42	61.77	5	50.00	102	33.89
5. ไม่ทชย	4	1.79	1	1.47	—	—	5	1.66
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 7 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือน ตั้งแต่ 10,001 บาทขึ้นไปมีเป็นจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 33.89 ซึ่งในจำนวนนี้คิดเป็นร้อยละ 24.67 ของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ใช้ไฟฟ้าประเภทสถานที่บ้านอยู่อาศัย ร้อยละ 61.77 ของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ และร้อยละ 50.00 ของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรม สำหรับรายได้ของครอบครัวผู้ถูกสัมภาษณ์ในลำดับรองลงมาได้แก่ รายได้ของครอบครัว 2,000—5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.56 โดยแยกเป็นร้อยละของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยเป็นจำนวนร้อยละ 42.15 และผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจเป็นจำนวนร้อยละ 1.47 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ทักษะของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการและการจัดเก็บค่าไฟฟ้า

1. การทราบบรรยากาศเกี่ยวกับบริการอื่น ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงนอกเหนือจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า จากการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการทราบบริการทางค่านอื่น ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงนอกเหนือจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า มีบริการทางค่านโตมาง และทราบเกี่ยวกับบริการนี้จากแหล่งข้อมูลใด ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 8-10

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราบเกี่ยวกับบริการค่านอื่น ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงนอกเหนือจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า

ลักษณะของการทราบเกี่ยวกับบริการค่านอื่น ๆ	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทราบ	107	47.98	21	30.88	5	50.00	133	44.19
2. ไม่ทราบ	116	52.02	47	69.12	5	50.00	168	55.81
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 8 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าถึงร้อยละ 55.81 ไม่ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงนอกเหนือจากจำหน่ายกระแสไฟฟ้าแล้วยังมีบริการค่านอื่น ๆ อีก และจำนวนที่ทราบมีเพียงร้อยละ 44.19 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่า ประเภทอุตสาหกรรมทราบเกี่ยวกับการบริการอื่น ๆ เหล่านี้ของการไฟฟ้านครหลวงมากที่สุด (ร้อยละ 50.00) และประเภทธุรกิจทราบน้อยกว่าผู้ใช้ไฟประเภทอื่น ๆ (ร้อยละ 30.88)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงนอกเหนือจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า

ลักษณะของการทราบเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รับแจ้งเดินสายไฟภายในบ้าน	65	36.31	15	42.86	3	37.50	83	37.39
2. ขายตู้เย็น	49	27.37	8	22.86	3	37.50	60	27.03
3. ขายเครื่องปรับอากาศ	39	21.79	7	20.00	1	12.50	47	21.17
4. ขายและบำรุงรักษาลิฟท์	25	13.97	4	11.43	1	12.50	30	13.51
5. ตรวจสอบและทดสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า	1	0.56	-	-	-	-	-	0.45
6. ขายหม้อแปลงไฟฟ้า	-	-	1	2.85	-	-	1	0.45
รวม	179	100.00	35	100.00	8	100.00	200	100.00

จากตารางที่ 9 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้วผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทราบว่าการไฟฟ้านครหลวงมีบริการอื่น ๆ อีก ส่วนใหญ่จะทราบว่ามีการรับแจ้งเดินสายไฟภายในบ้าน (ร้อยละ 37.39) รองลงมาได้แก่การขายตู้เย็น (ร้อยละ 27.03) การขายเครื่องปรับอากาศ (ร้อยละ 21.17) และขาย-บำรุงรักษาลิฟท์ (ร้อยละ 13.51) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราวมเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงนอกเหนือจากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ

แหล่งข้อมูลที่ใช่ไฟฟ้า ทราวมเกี่ยวกับ บริการด้านอื่น ๆ	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ค่าบอกเล่าของผู้ อื่น	44	34.11	8	40.00	3	42.86	55	35.26
2. นิตยสารและสิ่ง พิมพ์ต่าง ๆ ของ การไฟฟ้านคร- หลวง	34	26.35	4	20.00	3	42.86	41	26.28
3. สอบถามจากที่ทำ การของการไฟฟ้า นครหลวง	35	27.13	5	25.00	-	-	40	25.64
4. หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์	10	7.75	-	-	1	14.28	11	7.05
5. เห็นสินค้าที่แสดงไว้	4	3.10	2	10.00	-	-	6	3.85
6. เคยมาติดต่อที่บ้าน	1	0.78	1	5.00	-	-	2	1.28
7. เคยเป็นพนักงาน ของการไฟฟ้า นครหลวง	1	0.78	-	-	-	-	1	0.64
รวม	129	100.00	20	100.00	7	100.00	156	100.00

จากตารางที่ 10 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว แหล่งข้อมูลที่ใช่ไฟฟ้าทราวมว่าการ
ไฟฟ้านครหลวงมีบริการด้านอื่น ๆ อีก ส่วนใหญ่แล้วจะทราวมจากคำบอกเล่าของผู้อื่น (ร้อยละ 35.26)

รองลงมาได้แก่ นิตยสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง (ร้อยละ 26.28) และสอบถามจากที่ทำการเขต (ร้อยละ 25.64) ตามลำดับ

ผลโดยสรุป : จากตารางที่ 8-10 แสดงให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวง ยังดำเนินการอยู่ในขอบเขตจำกัด ประชาชนยังไม่ใคร่ทราบกิจกรรมบริการด้านอื่น ๆ ของการไฟฟ้านครหลวงมากนัก ถึงแม้จะเห็นได้ว่ามีผู้ตอบว่าไม่ทราบว่า การไฟฟ้านครหลวงมีบริการอย่างอื่นถึงร้อยละ 55.81

2. ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับความมั่นใจในการอ่านและจดหน่วยที่ใช้สำหรับนำไปคิดค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนของการไฟฟ้านครหลวง จากการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานจดหน่วยไฟฟ้าว่ามีความมั่นใจว่าได้อ่านและจดหน่วยที่ใช้ได้อย่างถูกต้องหรือไม่ และถ้าไม่มั่นใจเป็นเพราะเหตุผลประการใด ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 11 และ

12

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความมั่นใจในการอ่านและจดหน่วยที่ใช้สำหรับนำไปคิดค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนของการไฟฟ้านครหลวง

ลักษณะของความคิดเห็น	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เชื่อว่าถูกต้อง	132	59.19	37	54.41	7	70.00	176	58.47
2. ไม่แน่ใจว่าถูกต้อง	86	38.57	25	36.77	3	30.00	114	37.87
3. ไม่ตอบ	5	2.24	6	8.82	-	-	11	3.66
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 11 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 58.47 เชื่อว่าการปฏิบัติงานของพนักงานจดหน่วยอ่านและจดหน่วยที่ใช้ได้อย่างถูกต้อง และที่ไม่แน่ใจว่าถูกต้องในเรื่องดังกล่าวร้อยละ 37.87

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความคืบหน้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในส่วนที่ไม่แน่ใจว่าการอ่านและจดหน่วยที่ใช้ไฟฟ้า สำหรับนำไปคิกค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนของการไฟฟ้านครหลวงว่าเป็นไปอย่างถูกต้อง

สาเหตุที่ไม่แน่ใจ	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สาเหตุที่เกิดจาก								
เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า	18	26.47	8	32.00	-	-	26	27.36
1.1 เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าคิกตั้งอยู่สูงหรืออยู่ในที่ ๆ มองเห็นไคยาก	12	17.65	4	16.00	-	-	16	16.84
1.2 หน้าปัทม์เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ามีฝ้าหรือฝุ่นจับยากแก่การมองเห็น	3	4.41	2	8.00	-	-	5	5.26
1.3 เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าอาจชำรุดหรือไม่ไคมาตรฐาน	2	2.94	1	4.00	-	-	3	3.16
1.4 ทัวัลเลขบนเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ามีหลายทัวัลและมีขนาดเล็กเกินไป	-	-	1	4.00	-	-	1	1.05

ตารางที่ 12 (ต่อ)

สาเหตุที่ไม่แน่ใจ	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	รอยละ	จำนวน	รอยละ	จำนวน	รอยละ	จำนวน	รอยละ
1.5 การเคลื่อนย้าย เครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้าในระหว่าง ที่เกิดภาวะน้ำ ท่วม โดยที่ป้าย เครื่องวัดฯ ไม่ ได้ย้ายตามอาคาร ทำให้จกเลข อ่านสลับบ้าน	1	1.47	-	-	-	-	1	1.05
2. <u>สาเหตุที่เกิดจาก</u> <u>พนักงานจกหน่วยและ</u> <u>การจกหน่วยไฟฟ้า</u>	36	52.94	13	52.00	1	50.00	50	52.63
2.1 พนักงานฯ อาจ จะใช้วิธีการ คากคะเนหรือ ประเมินเอาเอง โดยอาจจะดูตัว เลขจากเครื่อง วัดฯ ไม่ชัดหรือ ไม่ได้ไปจกหน่วย ไฟฟ้าเลย ทำให้ หน่วยไฟฟ้าไม่ใคร ตรงกับความเป็น จริง	13	19.12	5	20.00	-	-	18	18.95

ตารางที่ 12 (ต่อ)

สาเหตุที่ไม่แน่ใจ	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.2 พนักงานฯ เร่งรีบทำงาน อาเจียนเลข อ่านคลาดเคลื่อน หรือสลับบ้านกัน ได้	14	20.59	2	8.00	-	-	16	16.84
2.3 ไม่ได้ติดตามการ แจกหน่วยไฟฟ้า อย่างใกล้ชิด ทำให้ไม่สามารถ ตรวจสอบความ ถูกต้องของ หน่วยฯ กับที่ ปรากฏในใบ เสร็จรับเงินได้	6	8.82	3	12.00	1	50.00	10	10.53
2.4 พนักงานฯ ไม่ ได้แจ้งผู้ใช้ ไฟฟ้าให้รับ ทราบหน่วยไฟฟ้า ที่อ่านได้	2	2.94	2	8.00	-	-	4	4.21

ตารางที่ 12 (ต่อ)

สาเหตุที่ไม่แน่ใจ	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2.5 มีการเปลี่ยนแปลง พนักงานฯ บ่อย	-	-	1	4.00	-	-	1	1.05
2.6 พนักงานฯ ไม่ ค่อยทอมนคำถาม ที่สงสัยเกี่ยวกับ หน่วยไฟฟ้า	1	1.47	-	-	-	-	1	1.05
3. <u>สาเหตุจากการคำนวณ ไฟฟ้า</u>	13	19.12	3	12.00	-	-	16	16.85
3.1 ค่าไฟฟ้าบาง เดือนแตกต่างกัน จากเดือนก่อนๆ มากในขณะที่ ไม่ได้ใช้เครื่อง ใช้ไฟฟ้าเพิ่ม	5	7.36	2	8.00	-	-	7	7.37
3.2 ไม่เข้าใจระบบ การคิดหน่วย ไฟฟ้า และการ คำนวณค่าไฟฟ้า	6	8.82	-	-	-	-	6	6.32

ตารางที่ 12 (ต่อ)

สาเหตุที่ไม่แน่ใจ	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ยอด	จำนวน	ยอด	จำนวน	ยอด	จำนวน	ยอด
3.3 ในช่วงน้ำท่วม เสียดำไฟฟ้า เท่าเดิม โดยที่ ไม่มีพนักงานไป จดหน่วยไฟฟ้า	2	2.94	-	-	-	-	2	2.11
3.4 อาจคำนวณค่า ไฟฟ้าโดยใช้ หน่วยเฉลี่ยจาก สถิติปีก่อนๆ ซึ่งไม่ถูกต้อง อย่างแท้จริง	-	-	1	4.00	-	-	1	1.05
4. <u>สาเหตุอื่น ๆ</u>	1	1.47	1	4.00	1	50.00	3	3.16
4.1 กิจการ สาธารณูปโภค ต่าง ๆ มักทำ ตัวไม่เป็นที่น่า ไว้วางใจ ชอบเอา เปรียบผู้ใช้ บริการ	1	1.47	1	4.00	-	-	2	2.11

ตารางที่ 12 (ต่อ)

สาเหตุที่ไม่แน่ใจ	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4.2 ใ้รับทราบ ข่าวการร้อง เรียนเกินค่า ไฟฟ้าเกินความ จำเป็นจริงอยู่ เสมอ	-	-	-	-	1	50.00	1	1.05
รวม	68	100.00	25	100.00	2	100.00	95	100.00

จากตารางที่ 12 เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วจะเห็นว่าสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่แน่ใจว่าการอ่านและจดหน่วยไฟฟ้าสำหรับนำไปคิดค่าไฟฟ้าในแต่ละเดือนเป็นไปอย่างถูกต้อง เกิดจากพนักงานจดหน่วยและการจดหน่วยไฟฟ้า (ร้อยละ 52.63) โดยได้แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกันสูงสุดว่า พนักงานฯ อาจคาดคะเนหรือประเมินหน่วยไฟฟ้าที่ใช้เอาเอง (ร้อยละ 18.95) สาเหตุรองลงมาได้แก่ สาเหตุที่เกิดจากเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (ร้อยละ 27.36) สาเหตุจากการคำนวณค่าไฟฟ้า (ร้อยละ 16.85) และสาเหตุอื่น ๆ (ร้อยละ 3.16) ตามลำดับ

ผลโดยสรุป : จากการวิเคราะห์ความเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับความมั่นใจในการอ่านและจดหน่วยไฟฟ้าเพื่อนำไปคิดค่าไฟฟ้าว่าถูกต้องเพียงไร ปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าเกินกว่ากึ่งหนึ่งเล็กน้อย (ร้อยละ 58.47) ที่เชื่อว่าถูกต้อง และผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นจำนวนไม่น้อย (ร้อยละ 37.87) ที่ไม่แน่ใจว่าถูกต้อง ซึ่งสาเหตุสำคัญที่ไม่แน่ใจว่าถูกต้องนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ (ร้อยละ 52.63) ในกลุ่มที่ไม่แน่ใจในความถูกต้องนี้ ระบุว่าเกิดจากพนักงานจดหน่วยและการจดหน่วยไฟฟ้า โดยเชื่อว่าพนักงานอาจใช้วิธีการคาดคะเนหรือประเมินหน่วยไฟฟ้าใช้เอาเอง

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับความถูกต้องและน่าเชื่อถือในการเก็บค่าบริการ
ของหน่วยงานสาธารณสุขโลกต่าง ๆ จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า ถึงระดับความ
 ถูกต้องและน่าเชื่อถือในการ เก็บค่าบริการที่ได้รับจากหน่วยงานสาธารณสุขโลกในระดับเดียวกัน
 3 หน่วยงานประกอบคือ การไฟฟ้านครหลวง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการประปา
 นครหลวง โดยแบ่งระดับความถูกต้องและน่าเชื่อถือในการ เก็บค่าบริการไว้ 3 ระดับด้วยกัน คือ

มากที่สุด มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3

รองลงมา มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2

น้อยที่สุด มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1

อนึ่ง การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดเกณฑ์ในการประเมินว่า
 หน่วยงานสาธารณสุขโลกหน่วยใดมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดจะมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือในการ เก็บ
 ค่าบริการมากที่สุด ซึ่งปรากฏผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนคะแนนและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความถูกต้องและน่าเชื่อถือในการเก็บค่าบริการของหน่วยงานสาธารณสุขโลก 3 หน่วยงานประกอบด้วย การไฟฟ้านครหลวง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการประปานครหลวง

ชื่อหน่วยงาน	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
1. การไฟฟ้านครหลวง	580	2.67	151	2.65	24	2.67	755	2.67
2. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	371	1.71	96	1.68	14	1.56	481	1.70
3. การประปานครหลวง	383	1.76	101	1.77	16	1.78	500	1.77
จำนวนตัวอย่าง	217		57		9		283	

จากตารางที่ 13 เมื่อพิจารณาโดยรวมจะเห็นได้ว่าการไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานที่มีการถูกต้องและน่าเชื่อถือมากที่สุด ($\bar{X} = 2.67$) รองลงมาได้แก่การประปานครหลวง ($\bar{X} = 1.77$) และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ($\bar{X} = 1.70$) ตามลำดับ

4. ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน
สาธารณสุขโลกต่าง ๆ จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าถึงระดับความพึงพอใจในการ
 ให้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานสาธารณสุขโลกในระดับเดียวกัน 3 หน่วยงานประกอบด้วย
 การไฟฟ้านครหลวง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการประปานครหลวง โดยแบ่งระดับ
 ความพึงพอใจในการให้บริการไว้ 3 ระดับด้วยกันคือ

มากที่สุด มีน้ำหนักระยะแนบเท่ากับ 3

รองลงมา มีน้ำหนักระยะแนบเท่ากับ 2

น้อยที่สุด มีน้ำหนักระยะแนบเท่ากับ 1

อนึ่ง การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดเกณฑ์ในการประเมินว่า
 หน่วยงานสาธารณสุขโลกหน่วยใดมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการของ
 หน่วยงานนั้นมากที่สุด ซึ่งปรากฏผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 14 แสดงคะแนนและค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานสาธารณูปโภค 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย การไฟฟ้านครหลวง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และการประปา นครหลวง

ชื่อหน่วยงาน	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}	คะแนน	\bar{X}
1. การไฟฟ้านครหลวง	578	2.73	144	2.72	21	2.63	743	2.72
2. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	360	1.70	87	1.64	12	1.50	459	1.68
3. การประปานครหลวง	362	1.71	94	1.77	17	2.13	473	1.73
จำนวนตัวอย่าง	212		53		8		273	

จากตารางที่ 14 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าการไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานที่ผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจจากการได้รับบริการมากที่สุด ($\bar{X} = 2.72$) รองลงมาได้แก่ การประปานครหลวง ($\bar{X} = 1.73$) และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ($\bar{X} = 1.68$) ตามลำดับ

ผลโดยสรุป : จากตารางที่ 13 และ 14 แสดงให้เห็นว่าในเรื่องการให้บริการและการเก็บค่าบริการผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจที่ได้รับจากการไฟฟ้านครหลวงมากที่สุด รองลงมาได้แก่ การประปานครหลวง และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย นั้นหมายถึงว่าเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานสาธารณูปโภคอื่น ๆ ในระดับเดียวกันแล้ว การไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจในการบริการและสามารถเก็บค่าบริการได้อย่างน่าเชื่อถือมากกว่าหน่วยงานสาธารณูปโภคอีก 2 หน่วยงานดังกล่าวข้างตน

5. การขอติดตั้งไฟฟ้าและความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการขอติดตั้งไฟฟ้า
จากการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการขอติดตั้งไฟฟ้าและความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการ
ขอติดตั้งไฟฟ้า ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 15-19

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการขอติดตั้งไฟฟ้า

ลักษณะของการติดตั้ง ไฟฟ้า	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ขอติดตั้งด้วยตนเอง	122	54.71	42	61.76	7	70.00	171	56.81
2. ให้อื่นขอให้	50	22.42	16	23.53	1	10.00	67	22.26
3. ไม่ทราบ	49	21.97	10	14.71	1	10.00	60	19.93
4. ไม่ตอบ	2	0.90	-	-	1	10.00	3	1.00
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนมากที่แจ้งขอติดตั้ง
ไฟฟ้าด้วยตนเองถึงร้อยละ 56.81 ในจำนวนที่ให้อื่นขอให้มีเพียงร้อยละ 22.26 และมีผู้ตอบว่า
ไม่ทราบว่าใครขอติดตั้งไฟให้ร้อยละ 19.93 ซึ่งเหตุผลที่ตอบว่าให้อื่นขอให้ได้สรุปตามตารางที่ 16

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของเหตุผลต่าง ๆ ในกรณีที่ให้ผู้ยื่น
ขอติดตั้งไฟฟ้าให้

เหตุผลที่ให้ผู้ยื่นขอ ติดตั้งไฟฟ้าให้	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นคิกแถว หมู่บ้าน และบ้านจัดสรรที่ผู้ ก่อสร้างขอให้	23	50.00	6	50.00	-	-	29	50.00
2. เป็นบ้านเช่าหรือ ซื้อบ้านต่อจากผู้ใช้ ไฟฟ้าเดิม	11	23.91	2	16.66	-	-	13	22.41
3. สะดวกและรวดเร็วก็ ไม่เสียเวลาไปติดต่อกับ ผ่านชั้นตอนต่าง ๆ ให้ยุ่งยาก	9	19.57	3	25.00	-	-	12	20.69
4. ไม่เข้าใจวิธีการ ขอติดตั้งไฟฟ้า	2	4.35	1	8.34	-	-	3	5.17
5. รู้จักกับพนักงานของ การไฟฟ้านครหลวง	1	2.17	-	-	-	-	1	1.73
รวม	46	100.00	12	100.00	-	-	58	100.00

— จากตารางที่ 16 — เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นว่าในจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ให้ผู้ยื่นขอติดตั้ง
ให้จำนวนครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 50.00) เหตุผลเพราะเป็นคิกแถว หมู่บ้านจัดสรรที่ผู้ก่อสร้างขอไฟฟ้าให้
เหตุผลรองลงมาได้แก่ การเปลี่ยนบ้านเช่าหรือซื้อบ้านต่อจากผู้ใช้ไฟฟ้าเดิม (ร้อยละ 22.41) และ
เหตุผลที่ว่าเป็นเพราะสะดวก รวดเร็วก็ไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อกับผ่านชั้นตอนต่าง ๆ ให้ยุ่งยาก (ร้อยละ
20.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย
ในการยื่นคำขอติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่

ลักษณะความคิดเห็น	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
1. แพงเกินไป	123	55.16	38	55.88	4	40.00	165	54.82
2. ราคายุติธรรม	81	36.32	23	33.82	4	40.00	108	35.88
3. ไม่ตอบ	19	8.52	7	10.30	2	20.00	28	9.30
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่าโดยส่วนรวมแล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้าประมาณครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 54.82) มีความคิดเห็นว่าค่าใช้จ่ายในการยื่นขอติดตั้งไฟฟ้า (มิเตอร์ไฟฟ้าลูกใหม่) แพงเกินไป ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความคิดเห็นว่ายุติธรรมมีเพียงร้อยละ 35.88 และเมื่อแยกการพิจารณาผู้ใช้ไฟฟ้าออกเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอติดตั้งไฟฟ้าด้วยตนเอง กลุ่มหนึ่งและอีกกลุ่มหนึ่งได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ให้อื่นขอติดตั้งให้สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นโดยสรุปได้ดังตารางที่ 18 และ 19 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการยื่นคำขอติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่โดยที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไปขอติดตั้งด้วยตนเอง

ลักษณะความคิดเห็น	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ	คะแนน	ร้อยละ
1. แพงเกินไป	60	49.18	22	52.38	2	28.57	84	49.12
2. ราคายุติธรรม	59	48.36	16	38.10	4	57.14	79	46.20
3. ไม่ตอบ	3	2.46	4	9.52	1	14.29	8	4.68
รวม	122	100.00	42	100.00	7	100.00	171	100.00

จากตารางที่ 18 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไปขอติดตั้งด้วยตนเอง ร้อยละ 49.12 มีความคิดเห็นว่าเป็นค่าใช้จ่ายในการยื่นขอติดตั้งไฟฟ้าทั้งหมดแพงเกินไป และที่เห็นว่าราคายุติธรรมคิดเป็นร้อยละ 46.20 ซึ่งเมื่อเทียบกันแล้วอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่าย
ในการยื่นขอติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่ให้ผู้อยู่อาศัย

ลักษณะความคิดเห็น	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. แพงเกินไป	29	58.00	11	68.75	1	100.00	41	61.19
2. ราคายุติธรรม	13	26.00	5	31.25	-	-	18	26.87
3. ไม่ตอบ	8	16.00	-	-	-	-	8	11.94
รวม	50	100.00	16	100.00	1	100.00	67	100.00

จากตารางที่ 19 เมื่อพิจารณาโดยรวมปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่ให้อยู่อาศัยยื่นขอติดตั้งไฟฟ้าใหม่มีความคิดเห็นว่าการยื่นขอติดตั้งไฟฟ้าทั้งหมดแพงเกินไปถึงร้อยละ 61.19 ซึ่งเป็นจำนวนที่มากพอสมควร และมีเพียงร้อยละ 26.87 เท่านั้นที่คิดเห็นว่าราคายุติธรรม

ผลโดยสรุป : จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการขอติดตั้งและค่าใช้จ่ายในการขอติดตั้งไฟฟ้าปรากฏว่าผู้ขอติดตั้งด้วยตนเองมีจำนวนมากเกินกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 56.81) ส่วนที่แจ้งว่าให้อยู่อาศัยใหม่จำนวนมากพอสมควร (ร้อยละ 22.26) ซึ่งในจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ให้อยู่อาศัยใหม่ขอติดตั้งไฟฟ้าให้จำนวนร้อยละ 20.69 แจ้งว่าเพราะสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อผ่านชั้นตอนที่ยุ่งยาก

ส่วนในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการยื่นขอติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้ามักกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 54.82) มีความคิดเห็นว่าแพงเกินไป และร้อยละ 35.88 มีความคิดเห็นว่าราคายุติธรรม และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าในส่วนที่ยื่นขอติดตั้งไฟฟ้าเองจะมีความคิดเห็นในเรื่องค่าใช้จ่ายนี้อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน (แพงเกินไปร้อยละ 49.12 ราคายุติธรรมร้อยละ 46.20) สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ให้อยู่อาศัยใหม่มีความคิดเห็นว่าแพงเกินไปเป็นจำนวนมาก (ร้อยละ 61.19) และเห็นว่าราคายุติธรรมแค่ร้อยละ 26.87 ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ให้อยู่อาศัยใหม่อาจจะต้องเสียค่าบริการเป็นพิเศษร่วมกับค่าใช้จ่ายในการขอติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าเพิ่มขึ้นด้วย

6. การทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่แจ้งไฟฟ้าชั๊ของ จากการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าในกรณีเกิดเหตุชั๊ของเกี่ยวกับไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าชั๊ออก ฯลฯ ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบหรือไม่ว่าจะต้องติดต่อแจ้งที่ทำการ เซกของการไฟฟ้านครหลวงที่รับผิดชอบโดยตรง ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราบถึงสถานที่แจ้งเหตุไฟฟ้าชั๊ของ

ลักษณะการทราบถึงสถานที่แจ้งเหตุเมื่อไฟฟ้าชั๊ของ	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทราบ	181	81.17	60	88.24	9	90.00	250	83.06
2. ไม่ทราบ	39	17.49	7	10.29	1	10.00	47	15.61
3. ไม่ตอบ	3	1.34	1	1.47	-	-	4	1.33
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 20 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 83.06 แสดงความคิดเห็นว่าเมื่อมีเหตุชั๊ของเกี่ยวกับไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้าทราบว่าควรไปติดต่อแจ้งที่ทำการ เซกของการไฟฟ้านครหลวงที่รับผิดชอบโดยตรง และมีเพียงร้อยละ 15.61 ที่ไม่ทราบว่าควรไปติดต่อที่ใดเมื่อเกิดปัญหาดังกล่าวเช่นนี้

ผลโดยสรุป : แสดงให้เห็นว่าในทางตรรกวิทยาเมื่อเกิดเหตุชั๊ของเกี่ยวกับไฟฟ้า เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าชั๊ออก ฯลฯ ผู้ใช้ไฟฟ้ามักจะทราบว่าควรไปแจ้งติดต่อกับสถานที่ใด

7. การทราบวิธีการคำนวณเงินค่าไฟฟ้าตามจำนวนหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ไป จากการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าว่าทราบวิธีการคำนวณเงินค่าไฟฟ้าหรือไม่ ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราบถึงวิธีการคำนวณเงินค่าไฟฟ้า

ลักษณะการทราบเกี่ยวกับวิธีการคำนวณเงินค่าไฟฟ้าที่ใช้	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทราบ	64	28.70	18	26.47	5	50.00	87	28.90
2. ไม่ทราบ	156	69.96	50	73.53	5	50.00	211	70.10
3. ไม่ตอบ	3	1.34	-	-	-	-	3	1.00
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 21 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 70.10 ที่ไม่ทราบวิธีการคำนวณเงินค่าไฟฟ้า และมีเพียงร้อยละ 28.90 ที่ทราบวิธีการคำนวณเงินค่าไฟฟ้า และถ้าพิจารณาผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทจะปรากฏว่าประเภทอุตสาหกรรมทราบวิธีการคำนวณเงินค่าไฟฟ้ามากที่สุด ซึ่งมีถึงร้อยละ 50

ผลโดยสรุป : ข้อมูลจากตารางนี้สอดคล้องกับตารางที่ 8-10 ซึ่งแสดงว่าการประชาสัมพันธ์ยังไม่เพียงพอ คือ ยังมีผู้ที่ยังไม่ทราบอีกเป็นจำนวนมาก ว่าทุกครั้งที่มีการขึ้นราคาค่าไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้ามักไม่มีใครทราบรวมทั้งวิธีการคำนวณเงินค่าไฟฟ้าด้วย

๘. การอ่านข้อความต่าง ๆ ที่พิมพ์ไว้หลังใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า จากการสอบถาม
ผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับข้อความต่าง ๆ ที่พิมพ์ไว้หลังใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าว่าสนใจอ่านแค่ไหนและ
เข้าใจเพียงไร ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการอ่านข้อความต่าง ๆ ที่พิมพ์
ไว้หลังใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

ลักษณะของการอ่านข้อความต่าง ๆ ที่พิมพ์ไว้หลังใบเสร็จรับเงิน	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เคย	19	8.52	7	10.29	—	—	26	8.64
2. อ่านผ่าน ๆ	115	51.57	31	45.59	6	60.00	152	50.50
3. อ่านแล้วเข้าใจดีมาก	69	30.94	23	33.83	3	30.00	95	31.56
4. อ่านแล้วไม่ค่อยเข้าใจ	18	8.07	6	8.82	1	10.00	25	8.31
5. ไม่ตอบ	2	0.90	1	1.47	—	—	3	0.99
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 22 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 50.50 อ่านผ่าน ๆ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ อ่านและเข้าใจดีมาก (ร้อยละ 31.56) ไม่เคยอ่านเลย (ร้อยละ 8.64) และอ่านแล้วไม่ค่อยเข้าใจ (ร้อยละ 8.31) ตามลำดับ

ผลโดยสรุป : การพิมพ์รูปภาพ และข้อความต่าง ๆ ไว้หลังใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า จะเป็นการ
— ประชาสัมพันธ์ที่สำคัญมากทางหนึ่งของการไฟฟ้านครหลวง เพราะสามารถโฆษณา
สินค้าหรืออธิบายเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ใ้กับผู้ไฟฟ้าในเขตดูแลรับผิดชอบ
ของการไฟฟ้านครหลวง และโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้ามักจะอ่านข้อความและรูปภาพ
ที่ปรากฏไว้ในหลังใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้านั้น

9. การทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง โดยวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากวิธีชำระเงินกับพนักงานที่มาเก็บตามบ้าน จากการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้า ทราบเกี่ยวกับบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงโดยวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากวิธี ชำระเงินกับพนักงานที่มาเก็บตามบ้านหรือไม่ และทราบว่าวิธีใดบ้าง ปรากฏผลการวิเคราะห์ ข้อมูลดังตารางที่ 23-24

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราบเกี่ยวกับการชำระ ค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากการชำระเงินกับพนักงานที่มาเก็บ เงินตามบ้าน

ลักษณะของการทราบ เกี่ยวกับการชำระเงิน โดยวิธีอื่น ๆ	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทราบ	186	83.41	50	73.53	9	90.00	245	81.40
2. ไม่ทราบ	34	15.25	18	26.47	1	10.00	53	17.61
3. ไม่ตอบ	3	1.34	-	-	-	-	3	0.99
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 23 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว ปรากฏว่าโดยส่วนใหญ่ผู้ใช้ไฟฟ้า ร้อยละ 81.40 ทราบเกี่ยวกับบริการชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงโดยวิธีอื่น นอกเหนือจากวิธีชำระเงินกับพนักงานที่มาเก็บเงินที่บ้าน ในกรณีนี้เพียงร้อยละ 17.61 เท่านั้นที่ไม่ ทราบในเรื่องดังกล่าวนี้

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทราบเกี่ยวกับวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าต่าง ๆ นอกเหนือจากการชำระกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน

ลักษณะของการทราบเกี่ยวกับวิธีการชำระเงินต่าง ๆ นอกจากมาขอเก็บเงินที่บ้าน	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	136	30.05	39	35.46	8	57.14	183	35.74
2. ชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคารทางไปรษณีย์	53	13.66	22	20.00	3	21.43	78	15.23
3. ชำระ ณ ที่ทำการของที่ทำการเขตใดก็ได้	111	28.61	30	27.27	3	21.43	144	28.13
4. ชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า	88	22.68	19	17.27	-	-	107	20.90
รวม	388	100.00	110	100.00	14	100.00	512	100.00

จากตารางที่ 24 จากจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทราบว่ากรไฟฟ้านครหลวงมีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากวิธีชำระเงินกับพนักงานที่มาเก็บตามบ้านตามที่แสดงไว้ในตารางที่ 23 แล้ว ปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าเหล่านี้ได้ทราบว่ากรไฟฟ้านครหลวงมีวิธีชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารร้อยละ 35.74 วิธีชำระ ณ ที่ทำการของที่ทำการเขตใดก็ได้ร้อยละ 28.13 วิธีชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 20.90 และวิธีชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคารทางไปรษณีย์ร้อยละ 15.23

ผลโดยสรุป : นอกเหนือจากวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้ากับพนักงานที่มาเก็บตามบ้าน โดยส่วนรวมผู้ทอมสังเกตจะทราบถึงวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีอื่น ๆ ของการไฟฟ้านครหลวง โดยรู้จักวิธีชำระโดยหักบัญชีเงินฝากมากที่สุดมากถึงร้อยละ 35.74 และรู้จักวิธีชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคารทางไปรษณีย์น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 15.23

10. วิธีการชำระค่าไฟฟ้าของลูกค้ายุคใหม่ในปัจจุบัน จากการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าว่าปัจจุบันชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีการใด ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของลูกค้ายุคใหม่ในปัจจุบัน

วิธีการที่ลูกค้ายุคใหม่ชำระค่าไฟฟ้าในปัจจุบัน	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชำระกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน	125	56.05	45	66.18	6	60.00	176	58.47
2. ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	15	6.73	3	4.41	1	10.00	19	6.31
3. ชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคารทางไปรษณีย์	1	0.45	-	-	-	-	1	0.33
4. ชำระ ณ ที่ทำการเขต	44	19.73	15	22.06	2	20.00	61	20.27
5. ชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า	33	14.80	5	7.35	1	10.00	39	12.96
6. ไม่ตอบ	5	2.24	-	-	-	-	5	1.66
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากการตารางที่ 25 เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ปรากฏว่าในปัจจุบันผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 58.47 ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน รองลงมาได้แก่ ชำระ ณ ที่ทำการเขต (ร้อยละ 20.27) ชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า (ร้อยละ 12.96) ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (ร้อยละ 6.31) และชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคารทางไปรษณีย์ (ร้อยละ 0.33)

ผลโดยสรุป : ผู้ตอบสัมภาษณ์ชำระเงินค่าไฟฟ้ากับพนักงานที่มาเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้านมากที่สุด
 วิธีที่ชำระลงมาคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระ ณ ที่ทำการ เขต แสดงให้เห็นว่าทุกครั้ง
 ที่พนักงานไปเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน มีผู้ใช้ไฟฟ้าค่อนข้างมากที่ไม่อยู่บ้าน
 หรือไม่สะดวกชำระเงินในขณะนั้นได้ ก็จะได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าเพื่อไป
 ชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำการ เขตที่ดูแลรับผิดชอบรวมอยู่ในรายการเหล่านี้ด้วย

11. ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า เมื่อสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความประสงค์จะชำระค่าไฟฟ้ด้วยวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากวิธีที่ชำระค่าไฟฟ้าอยู่ในปัจจุบันหรือไม่ เพราะเหตุใด ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 26-29

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความถี่ของการชำระเงินค่าไฟฟ้าด้วยวิธีอื่น ๆ นอกเหนือจากวิธีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าใช้อยู่ในปัจจุบัน

ลักษณะของความคิดเห็น	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	1. ไม่ต้องการ	144	64.58	51	75.00	7	70.00	202
2. ต้องการ	74	33.18	17	25.00	3	30.00	94	31.23
3. ไม่ตอบ	5	2.24	-	-	-	-	5	1.66
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 26 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 67.11 ที่ไม่ต้องการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีอื่น ๆ จากที่เคยปฏิบัติอยู่ ในการนี้มีเพียงร้อยละ 31.23 ที่ต้องการให้เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงินจากเดิมที่เคยปฏิบัติอยู่

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของวิธีการชำระเงินด้วยวิธีการอื่น
ที่ลูกค้าต้องการนอกเหนือจากวิธีที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

วิธีการที่ลูกค้า ต้องการ	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชำระกับพนักงาน ที่มาเก็บเงินตาม บ้าน	4	5.76	4	23.53	1	33.33	10	10.64
2. ชำระโดยหักบัญชี เงินฝากธนาคาร	30	40.54	6	35.30	1	33.33	37	39.36
3. ชำระโดยส่งเช็ค หรือธนาคารทาง ไปรษณีย์	7	9.46	2	11.76	-	-	9	9.57
4. ชำระ ณ ที่ทำการ เขต	4	5.40	1	5.88	-	-	5	5.32
5. ชำระ ณ ที่ทำงาน ของผู้ใช้ไฟฟ้า	28	37.84	4	23.53	1	33.33	33	35.11
รวม	74	100.00	17	100.00	3	100.00	94	100.00

จากตารางที่ 27 เมื่อพิจารณาส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องการเปลี่ยนแปลงวิธีชำระจาก
เดิมที่เคยปฏิบัติอยู่ ต้องการเปลี่ยนแปลงเป็นวิธีชำระโดยหักบัญชีเงินธนาคารร้อยละ 39.36
รองลงมาได้แก่ ชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า (ร้อยละ 35.11) ชำระกับพนักงานที่มาเก็บ
ค่าน้ำ (ร้อยละ 10.64) ชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคารทางไปรษณีย์ (ร้อยละ 9.57) และชำระ
ณ ที่ทำการเขต (ร้อยละ 5.32) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละที่ของการ เปลี่ยนแปลงเป็นวิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าไปเป็นวิธีอื่นจากที่เคยปฏิบัติอยู่เดิมของแอมะวิธีที่ดำเนินการในปัจจุบัน

วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้า	ประเภทบ้านอยู่อาศัย			ประเภทธุรกิจ			ประเภทอุตสาหกรรม			รวม		
	จำนวนที่ชำระ อยู่ในปัจจุบัน	จำนวนที่ของการ เปลี่ยนแปลง	ร้อยละที่ของการ เปลี่ยนแปลง	จำนวนที่ชำระ อยู่ในปัจจุบัน	จำนวนที่ของการ เปลี่ยนแปลง	ร้อยละที่ของการ เปลี่ยนแปลง	จำนวนที่ชำระ อยู่ในปัจจุบัน	จำนวนที่ของการ เปลี่ยนแปลง	ร้อยละที่ของการ เปลี่ยนแปลง	จำนวนที่ชำระ อยู่ในปัจจุบัน	จำนวนที่ของการ เปลี่ยนแปลง	ร้อยละที่ของการ เปลี่ยนแปลง
1. ชำระกับพนักงานที่มา เก็บเงินตามบ้าน	125	45	36.00	45	7	15.56	6	-	-	176	52	29.55
2. ชำระโดยหักบัญชี เงินฝากธนาคาร	15	3	20.00	3	-	-	1	1	100.00	19	4	21.05
3. ชำระโดยส่งเช็คหรือ ธนาคาท่างไปรษณีย์	1	1	100.00	-	-	-	-	-	-	1	1	100.00
4. ชำระ ณ ที่ทำการเขต	44	17	38.64	15	8	53.33	2	2	100.00	61	27	44.26
5. ชำระ ณ ที่ทำงานของ ผู้ใช้ไฟฟ้า	33	8	24.24	5	2	40.00	1	-	-	39	10	25.64
รวม	218	74	33.94	68	17	25.00	10	3	30.00	296	94	31.76

จากตารางที่ 28 จะเห็นว่าโดยส่วนรวมแล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคาท่างไปรษณีย์ที่ของการ เปลี่ยนแปลงการชำระเป็นวิธีอื่น ๆ ถึงร้อยละ 100 รองลงมาคือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระ ณ ที่ทำการเขต (ร้อยละ 44.26) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน (ร้อยละ 29.55) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า (ร้อยละ 25.64) และผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (ร้อยละ 21.05) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและอัตราร้อยละของวิธีการชำระเงินที่ผู้ใช้ให้หักของการของแต่ละวิธีการชำระที่ระบุในบัญชี

วิธีการที่ผู้ใช้ให้ชำระอยู่ในปัจจุบัน	วิธีการที่ผู้ใช้ให้หักของการ เปลี่ยนไป																								
	ประเภทบ้านอยู่อาศัย						ประเภทธุรกิจ						ประเภทอุตสาหกรรม						รวมทั้งหมด						
	1	2	3	4	5	รวม	1	2	3	4	5	รวม	1	2	3	4	5	รวม	1	2	3	4	5	รวม	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
1. ชำระถึกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน	-	20	3	2	20	45	-	3	1	1	2	7	-	-	-	-	-	-	-	23	4	3	22	52	
	(-)	(44.44)	(6.67)	(4.48)	(44.44)	(100.00)	(-)	(42.85)	(14.29)	(14.29)	(28.57)	(100.00)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(44.23)	(7.69)	(9.77)	(42.31)	(100.00)	
2. ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	-	-	1	-	2	3	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	-	1	-	2	4	
	(-)	(-)	(33.33)	(-)	(66.67)	(100.00)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(100.00)	(-)	(-)	(-)	(-)	(100.00)	(25.00)	(-)	(25.00)	(-)	(50.00)	(100.00)	
3. ชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคัททางไปรษณีย์	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	
	(100.00)	(-)	(-)	(-)	(-)	(100.00)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(100.00)	(-)	(-)	(-)	(-)	(100.00)	
4. ชำระ ณ ที่ทำการเขต	2	6	3	-	6	17	3	3	-	-	2	8	-	1	-	-	1	2	5	10	3	-	9	27	
	(11.77)	(35.29)	(17.65)	(-)	(35.29)	(100.00)	(37.50)	(37.50)	(-)	(-)	(25.00)	(100.00)	(-)	(50.00)	(50.00)	(-)	(-)	(100.00)	(18.52)	(37.04)	(11.11)	(-)	(33.33)	(100.00)	
5. ชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ให้หัก	2	4	-	2	-	8	1	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	-	3	4	1	2	-	10	
	(25.00)	(50.00)	(-)	(25.00)	(-)	(100.00)	(50.00)	(-)	(50.00)	(-)	(-)	(100.00)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(-)	(30.00)	(40.00)	(10.00)	(20.00)	(-)	(100.00)	
รวม	5	30	7	4	28	74	4	6	2	1	4	17	1	1	-	-	1	3	10	37	9	5	33	94	
	(6.76)	(40.54)	(9.46)	(5.40)	(37.64)	(100.00)	(23.53)	(35.29)	(11.77)	(5.88)	(23.53)	(100.00)	(33.33)	(33.33)	(-)	(-)	(33.33)	(100.00)	(10.64)	(39.36)	(9.57)	(5.32)	(25.11)	(100.00)	

- หมายเหตุ
- เลข 1 หมายถึง ชำระกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน
 - เลข 2 หมายถึง ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
 - เลข 3 หมายถึง ชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคัททางไปรษณีย์
 - เลข 4 หมายถึง ชำระ ณ ที่ทำการเขต
 - เลข 5 หมายถึง ชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ให้หัก

จากตารางที่ 29 เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่โครงการจะเปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงินจากที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นวิธีการอื่น ๆ โดยแยกเป็นแต่ละวิธีการดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้านโครงการให้เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงิน กล่าวคือ โครงการชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารร้อยละ 44.23 ชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 42.31 ชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคาทิทางไปรษณีย์ร้อยละ 7.69 และชำระ ณ ที่ทำการเซทร้อยละ 5.77
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร โครงการให้เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงิน กล่าวคือโครงการชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 50.00 ชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคาทิทางไปรษณีย์ร้อยละ 25.00 และชำระ ณ ที่ทำการเซทร้อยละ 25.00
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคาทิทางไปรษณีย์ โครงการให้เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงินเป็นชำระกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้านร้อยละ 100.00
4. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระ ณ ที่ทำการเซท โครงการให้เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงิน กล่าวคือ โครงการชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารร้อยละ 37.04 ชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 33.33 ชำระกับพนักงานที่มาเก็บตามร้อยละ 18.52 และชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคาทิทางไปรษณีย์ร้อยละ 11.11
5. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้า โครงการให้เปลี่ยนแปลงวิธีการชำระเงิน กล่าวคือ โครงการชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารร้อยละ 40.00 ชำระกับพนักงานที่มาเก็บตามบ้านร้อยละ 30.00 ชำระ ณ ที่ทำการเซทร้อยละ 20.00 และชำระโดยส่งเช็คหรือธนาคาทิทางไปรษณีย์ร้อยละ 10.00

12. การทรวามข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อเพื่อแจ้งเปลี่ยนวิธีการชำระค่าไฟฟ้า จากการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าว่าเมื่อต้องการเปลี่ยนวิธีการชำระค่าไฟฟ้าที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไปเป็นวิธีอื่น ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบหรือไม่ว่าจะต้องติดต่อกับใคร ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของการทรวามถึงสถานที่ติดต่อสำหรับการแจ้งให้เปลี่ยนวิธีการชำระค่าไฟฟ้าไปเป็นวิธีอื่น

ลักษณะการทรวามถึงสถานที่ติดต่อสำหรับแจ้งเปลี่ยนวิธีการชำระค่าไฟฟ้า	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ทรวาม	110	49.33	35	51.47	7	70.00	152	50.50
2. ไม่ทรวาม	101	45.29	29	42.65	3	30.00	133	44.19
3. ไม่ตอบ	12	5.38	4	5.88	-	-	16	5.31
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 30 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมแล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 50.50 ทรวามถึงสถานที่ติดต่อสำหรับแจ้งเปลี่ยนวิธีการชำระค่าไฟฟ้า และร้อยละ 44.19 ไม่ทรวามถึงสถานที่ติดต่อในเรื่องดังกล่าวนี้

ผลโดยสรุป : จากตารางที่ 26-30 แสดงให้เห็นว่าผู้ทรวามมีความต้องการเปลี่ยนแปลงการชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีอื่น ๆ จากที่เคยปฏิบัติอยู่ถึงร้อยละ 31.23 ซึ่งนับว่าอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูงในจำนวนนี้ต้องการเปลี่ยนแปลงเป็นวิธีชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากที่สุด และรองลงมาได้แก่การชำระ ณ ที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้าชำระโดยส่งเช็คหรือชานาติทางไปรษณีย์ ชำระกับพนักงานที่มาเก็บเงินตามบ้าน และชำระ ณ ที่ทำการเขต ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าแล้ว ปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระโดยส่งเช็คหรือชานาติทางไปรษณีย์ต้องการเปลี่ยนแปลงเป็นวิธีอื่น ๆ มากที่สุดถึงร้อยละ 100.00 และผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีความต้องการเปลี่ยนแปลงเป็นวิธีอื่น ๆ

น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 21.05 เท่านั้น

อนึ่ง เมื่อต้องการแจ้งเปลี่ยนแปลงวิธีชำระค่าไฟฟ้าเป็นวิธีอื่น ๆ ผู้คอบมักไม่มีใครทราบว่า จะต้องไปติดต่อ ณ สถานที่ใด (ร้อยละ 44.19)

13. ความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

เมื่อได้สอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารว่าจะมีความสะดวกหรือไม่ ถ้าไม่สะดวกนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร และเมื่อเทียบกับการให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าเองมีความคิดเห็นอย่างไร ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏดังตารางที่ 31-33

ถ้านับเฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าที่สามารถชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (ผ่านธนาคาร) ซึ่งหมายถึงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือสะดวกที่จะชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีการดังกล่าวแล้ว (ของคำถามข้อ 13 และ 16) ไปเปรียบเทียบกับการให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าเอง มีความคิดเห็นอย่างไร ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 34

อนึ่ง การแปลความหมายของการเปรียบเทียบจะยึดเกณฑ์ในการประเมิน คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจวิธีการใดเกินร้อยละ 50 ขึ้นไป ก็หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจในวิธีนี้มากกว่าอีกวิธีหนึ่ง

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความ
สะดวกในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ลักษณะความคิดเห็น	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สะดวก	113	50.67	22	32.35	5	50.00	140	46.51
2. ไม่สะดวก	96	43.05	41	60.30	5	50.00	142	47.18
3. ไม่ตอบ	14	6.28	5	7.35	-	-	19	6.31
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 31 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นว่าจะได้รับความสะดวกร้อยละ 46.51 และเห็นว่าไม่สะดวกร้อยละ 47.18 ซึ่งเหตุผลที่ตอบว่าไม่ได้รับความสะดวกสรุปไปก็ตามตารางที่ 32 และถ้าพิจารณาผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าแล้วปรากฏว่าประเภทบ้านอยู่อาศัยแสดงความคิดเห็นว่าจะสะดวกมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ (ร้อยละ 50.67) รองลงมาได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม (ร้อยละ 50.00) และประเภทธุรกิจ แสดงความคิดเห็นว่าจะสะดวกต่ำกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ (ร้อยละ 32.35)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของสาเหตุที่ไม่สะดวกในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

สาเหตุที่ไม่สะดวก	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่มีเงินฝากอยู่ในธนาคาร	55	55.00	17	42.50	-	-	72	50.00
2. ไม่เข้าใจวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	32	32.00	16	40.00	2	50.00	50	34.72
3. ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อผิดพลาด แกไขได้ยาก ไม่ทันการ	6	6.00	2	5.00	-	-	8	5.56
4. อาจไม่มีเงินในบัญชีเงินฝากพอให้หักได้	1	1.00	4	10.00	1	25.00	6	4.17
5. เสียเวลา ยุ่งยาก และไม่มีเวลาไปติดต่อ	4	4.00	1	2.50	-	-	5	3.47
6. ทำให้ทราบยอดหักค่าไฟฟ้าช้า และได้รับใบเสร็จรับเงินช้า	2	2.00	-	-	1	25.00	3	2.08
รวม	100	100.00	40	100.00	4	100.00	144	100.00

จากตารางที่ 32 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวม เหตุผลที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สะดวกในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เพราะว่าไม่มีเงินฝากอยู่ในธนาคารร้อยละ 50

เหตุยลรอลงมาได้แก่ ไม่เข้าใจวิธีการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (ร้อยละ 34.72) ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อผิดพลาดแก้ไขได้ยาก ไม่ทันการ (ร้อยละ 5.56) อาจไม่มีเงินในบัญชีเงินฝากเพื่อให้หักได้ (ร้อยละ 4.17) เสียเวลา ยุ่งยากและไม่มีเวลาไปติดต่อ (ร้อยละ 3.47) และทำให้ทราบยอดหักค่าไฟฟ้าและได้รับใบเสร็จรับเงินช้า (ร้อยละ 2.08) ตามลำดับ



ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของความพอใจในบริการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร เมื่อเทียบกับการให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจัดเก็บเอง

ลักษณะความคิดเห็น	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พอใจชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากกว่า	69	30.94	10	14.71	3	30.00	82	27.24
2. พอใจที่จะให้พนักงานไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าเองมากกว่า	136	60.99	52	76.47	7	70.00	195	64.79
3. ไม่ตอบ	18	8.07	6	8.82	-	-	24	7.97
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 33 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 64.79 มีความพึงพอใจที่จะให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าเองมากกว่า ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่พอใจการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีจำนวนร้อยละ 27.24

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความพึงพอใจในการชำระค่าไฟฟ้า โดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารเมื่อเทียบกับการให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจัดเก็บเอง เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าที่สามารถชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (ได้แก่ผู้ที่แจ้งว่าสะดวกที่จะชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือผู้ที่ชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีนี้อยู่แล้ว)

ลักษณะความคิดเห็น	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พอใจชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากกว่า	66	58.41	9	40.91	2	40.00	77	55.00
2. พอใจที่จะให้พนักงานไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าเองมากกว่า	41	36.28	13	59.09	3	60.00	57	40.71
3. ไม่ตอบ	6	5.31	-	-	-	-	6	4.29
รวม	113	100.00	22	100.00	5	100.00	140	100.00

จากตารางที่ 34 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่สามารถชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีความพึงพอใจที่จะชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากกว่าที่จะให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงออกไปจัดเก็บเอง (ร้อยละ 55.00) และถ้าพิจารณาผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละประเภท ปรากฏว่ามี 2 ประเภทที่พอใจที่จะให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าเองมากกว่า อันได้แก่ ประเภทธุรกิจ (ร้อยละ 59.09) และประเภทอุตสาหกรรม (ร้อยละ 60.00)

อนึ่ง เมื่อพิจารณาเฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าที่สามารถชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารแล้ว ปรากฏว่า โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

มากกว่าที่จะให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงออกไปจัดเก็บเอง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่ถ้าวินิจฉัยผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละประเภทแล้ว จะปรากฏว่าประเภทธุรกิจ และประเภทอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจที่จะให้พนักงานของการไฟฟ้านครหลวงไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าเองมากกว่า

ผลโดยสรุป : จากตารางที่ 31-34 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนร้อยละ 47.18 มีความเห็นว่า การชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารจะทำให้ไม่ได้รับความสะดวก ซึ่งเหตุผลส่วนใหญ่ที่ทำให้ไม่สะดวกได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีเงินฝากอยู่ในธนาคาร (ร้อยละ 50.00) เหตุผลรองลงมาคือไม่เข้าใจวิธีการชำระค่าไฟฟ้า โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร (ร้อยละ 34.72) และในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อผิดพลาดทำให้แก้ไขปัญหาคายาก ไม่ทันการ (ร้อยละ 5.56) ตามลำดับ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความสามารถชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีความพึงพอใจที่จะชำระค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคารมากกว่าที่จะให้พนักงานไปจัดเก็บค่าไฟฟ้าเอง

14. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้า จากการสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้าหรือไม่ ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 35-36

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้า

ลักษณะความพึงพอใจ	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พอใจ	183	82.06	46	67.65	8	80.00	237	78.74
2. ไม่พอใจ	24	10.76	19	27.94	2	20.00	45	14.95
3. ไม่ตอบ	16	7.18	3	4.41	-	-	19	6.31
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 35 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 78.74 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้า ซึ่งนับว่าอยู่ในระดับที่สูง และมีเพียงร้อยละ 14.95 เท่านั้นที่ไม่พอใจการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้า และเมื่อพิจารณาผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทแล้วปรากฏว่าประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้าน้อยกว่าประเภทอื่น ๆ (ร้อยละ 67.65)

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของสาเหตุที่ไม่พอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้า

สาเหตุที่ไม่พอใจ	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มาเก็บเงินค่าไฟฟ้าในขณะที่ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อยู่บ้าน ทำให้ต้องเสียเวลาไป ชำระเอง และถ้าเอกสาร สูญหายอาจถูกคัดกระแส ไฟฟ้าได้	8	34.78	3	20.00	-	-	11	27.50
2. มาเก็บเงินค่าไฟฟ้าไม่ สม่ำเสมอ บางครั้งต้อง จ่ายหลายเดือน	1	4.35	7	46.67	-	-	8	20.00
3. พนักงานฯ ใจร้อน ไม่ รอลูกค้า และอารมณ์ หงุดหงิดเมื่อรอนานหรือ ไม่มีเศษสตางค์ที่จะทอน เงิน	6	26.08	2	13.33	-	-	8	20.00
4. พนักงานไม่สุภาพ แต่ง กายไม่เรียบร้อย ชอบ ทูลูกค้าและไม่อธิบาย ข้อสงสัยให้ลูกค้าเข้าใจ	5	21.74	1	6.67	1	50.00	7	17.50
5. พนักงานฯ ไม่คอยแนะนำ และอธิบายเกี่ยวกับการ ชำระเงินค่าไฟฟ้า และ บริการไม่ดี	-	-	2	13.33	1	50.00	3	7.50

ตารางที่ 36 (ต่อ)

สาเหตุที่ไม่พอใจ	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6. แอบอ้างมาเก็บเงินค่าไฟฟ้าในขณะที่ยังไม่มีใบเสร็จรับเงิน	1	4.35	-	-	-	-	1	2.50
7. เสียบบางแห่งเก็บค่าไฟฟ้าให้ไว้ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่บ้าน	1	4.35	-	-	-	-	1	2.50
8. ขอคำปรึกษาเปลี่ยนมิเตอร์ใหม่รับปากที่จะดำเนินการให้แต่ล่าช้ามาก	1	4.35	-	-	-	-	1	2.50
รวม	23	100.00	15	100.00	2	100.00	40	100.00

จากตารางที่ 36 เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว สาเหตุที่ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่พอใจคือ การปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้ามากที่สุดได้แก่ การที่พนักงานมาเก็บเงินค่าไฟฟ้าในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่อยู่บ้าน ทำให้ต้องเสียเวลาไปชำระเองและถ้าเอกสารสูญหายก็อาจจะถูกตัดกระแสไฟฟ้าได้ (ร้อยละ 27.50) รองลงมาได้แก่ การมาเก็บเงินค่าไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ ทำให้บางครั้งต้องจ่ายหลายเดือน (ร้อยละ 20.00) พนักงานฯ ใจร้อน ไม่รอลูกค้า และอารมณ์หงุดหงิดเมื่อรอนาน หรือไม่มีเหตุผลทางค้ำที่จะทอนเงิน (ร้อยละ 20.00) และพนักงานไม่สุภาพ แต่งกายไม่เรียบร้อย ขอบคุลูกค้าและไม่อธิบายข้อสงสัยให้ลูกค้าเข้าใจ (ร้อยละ 17.50) ตามลำดับ

ผลโดยสรุป : จากตารางที่ 35 และ 36 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้ามีความพึงพอใจถึงร้อยละ 78.74 ซึ่งนับว่าอยู่ในระดับที่สูง ในจำนวนนี้มีเพียงร้อยละ 14.95 เท่านั้นไม่พอใจ โดยมีสาเหตุต่าง ๆ ที่สรุปได้จกัตารางที่ 37 คือ การที่พนักงานไฟฟ้ามาเก็บเงินในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ไม่อยู่บ้านทำให้ต้องเสียเวลาไปชำระเอง และถ้าเอกสารสูญหายก็อาจจะถูกตัด
กระแสไฟฟ้าไคร้อยละ 27.50 มาเก็บเงินค่าไฟฟ้าไม่สม่ำเสมอ ทำให้บางครั้ง
ต้องจ่ายค่าไฟฟ้าหลายเดือนร้อยละ 20.00 พนักงานใจร้อน ไม่รอลูกค้า และ
อารมณ์หงุดหงิดเมื่อรอนานหรือไม่มีเศษสตางค์ที่จะทอนเงินร้อยละ 20.00 พนักงาน
ไม่สุภาพ แต่งกายไม่เรียบร้อย ชอบลูกค้าและไม่อธิบายข้อสงสัยให้ลูกค้าเข้าใจ
ร้อยละ 17.50

15. ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าในการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวง เมื่อสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้าว่ามีความคิดเห็นในการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวงอย่างไร ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 37-38

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับการได้รับความสะดวกในการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวง

ลักษณะของความเห็น	ประเภทบ้านอยู่อาศัย		ประเภทธุรกิจ		ประเภทอุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ได้รับความสะดวก	132	59.19	34	50.00	3	30.00	169	56.15
2. ไม่ได้รับความสะดวก	77	34.53	28	41.18	6	60.00	111	36.88
3. ไม่ตอบ	14	6.28	6	8.82	1	10.00	21	6.97
รวม	223	100.00	68	100.00	10	100.00	301	100.00

จากตารางที่ 37 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 56.15 แสดงความคิดเห็นว่าได้รับความสะดวกในเรื่องการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวง และที่เห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกคิดเป็นร้อยละ 36.88 และถ้าพิจารณาผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าประเภทอุตสาหกรรม แสดงความคิดเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกในเรื่องดังกล่าวนี้มากที่สุดถึงร้อยละ 60.00

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของสาเหตุที่ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับการให้สินเชื่อหลวง

สาเหตุที่ไม่ได้รับ ความสะดวก	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ใช้เวลามาก	47	39.83	19	34.55	4	28.57	70	37.43
2. ไม่รู้ว่าจะไปติดต่อ กับเจ้าหน้าที่คนใด	21	17.80	12	21.82	3	21.43	36	19.25
3. ระยะทางระหว่าง บ้านกับที่ทำการ เขต ที่ไปติดต่อไปมาไม่ สะดวก	22	18.64	11	20.00	3	21.43	36	19.25
4. ไม่รู้จักสถานที่ที่จะไป ติดต่อตามเรื่อง ที่ต้องการ	17	14.40	8	14.54	3	21.43	28	14.97
5. พนักงานขาดความรับผิดชอบ และมักบอกรัก เกียจงาน หรือไม่สนใจ ลูกค้า	5	4.24	4	7.27	-	-	9	4.80
6. การประชาสัมพันธ์น้อย และพนักงานประชาสัมพันธ์ อธิบายไม่ค่อยดี	2	1.69	-	-	-	-	2	1.07
7. มรรยาทพนักงานไม่ สุภาพ	1	0.85	1	1.82	-	-	2	1.07
8. หาสถานที่จอดรถ หาหนะลำบากตามที่ ทำการเขต	1	0.85	-	-	-	-	1	0.54

ตารางที่ 38 (ต่อ)

สาเหตุที่ไม่ได้รับ ความสะดวก	ประเภท บ้านอยู่อาศัย		ประเภท ธุรกิจ		ประเภท อุตสาหกรรม		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
9. โทรศัพท์ติดต่อก ได้ลำบาก	1	0.85	-	-	-	-	1	0.54
10. สะดวกเป็นบาง หน่วยงาน	1	0.85	-	-	-	-	1	0.54
11. ขั้นตอนการติดต่อก ยุ่งยากมาก	-	-	-	-	1	7.14	1	0.54
รวม	118	100.00	55	100.00	14	100.00	187	100.00

จากตารางที่ 38 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมสาเหตุส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้ไฟมีความเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวงได้แก่ ทำให้ต้องใช้เวลาามาก (ร้อยละ 37.43) สาเหตุรองลงมาได้แก่ ไม่รู้ว่าจะไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด (ร้อยละ 19.25) ระยะทางระหว่างบ้านกับที่ทำการเขตที่ไปติดต่อกันไม่สะดวก (ร้อยละ 19.25) และไม่รู้จักสถานที่ที่จะไปติดต่อกตามเรื่องที่ต้องการ (ร้อยละ 14.97) ตามลำดับ

ผลโดยสรุป : จากตารางที่ 37 และ 38 เมื่อพิจารณาแล้วโดยส่วนรวมปรากฏว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีความเห็นว่าได้รับความสะดวกในการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวง (ร้อยละ 56.15) ในจำนวนนี้มีมากพอสมควร (ร้อยละ 36.88) ที่มีความเห็นว่าไม่ได้รับความสะดวก โดยมีสาเหตุใหญ่ ๆ ที่สรุปได้ตามลำดับดังนี้คือ ทำให้ต้องใช้เวลา (ร้อยละ 37.43) ไม่รู้ว่าจะไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนใด (ร้อยละ 19.25) ระยะทางระหว่างบ้านกับที่ทำการเขตที่ไปติดต่อกันไม่สะดวก (ร้อยละ 19.25) ไม่รู้จักสถานที่ที่จะไปติดต่อกตามเรื่องที่ต้องการ (ร้อยละ 14.97)

16. ความพึงพอใจในการติดต่อขอรับบริการกับการไฟฟ้านครหลวง จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า ถึงระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เมื่อติดต่อขอรับบริการ ณ ที่ทำการของการไฟฟ้านครหลวง โดยแบ่งระดับความพึงพอใจไว้ 5 ระดับด้วยกันคือ

มากที่สุด	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 5
มาก	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	มีน้ำหนักคะแนนเท่ากับ 1

สำหรับคำถามของแบบสอบถามที่ได้กล่าวถึงตั้งแต่ข้อ 20.1 ถึงข้อ 20.12 ได้ถูกนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในลักษณะของแผนภาพ (Profile) ประกอบบทความ ส่วนคำถามข้อ 20.13 ซึ่งเป็นคำถามเปิดนั้น คำตอบที่ได้รับมีลักษณะกระจายสูงมากในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล จึงนำไปรวมกับคำถามข้อ 21 ซึ่งว่าด้วยข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าในการปรับปรุงบริการและการจัดเก็บค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง

การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยจะยึดเกณฑ์ในการประเมินดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.51-5.00	มากที่สุด
3.51-4.50	มาก
2.51-3.50	ปานกลาง
1.51-2.50	น้อย
1.00-1.50	น้อยที่สุด

อนึ่งการแปลความหมายเพื่อพิสูจน์สมมติฐานจะยึดเกณฑ์ในการประเมินคือ ถ้าได้ช่วงคะแนนตั้งแต่ 3.51-5.00 ก็หมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจต่อการให้บริการในเรื่องดังกล่าวแล้ว

แผนภาพที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับคำแนะนำขอติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่

ประเภท	แผนภาพค่าเฉลี่ย					\bar{X}	S.D.	n	Σfx	Σfx^2
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย			3			3.17	1.05	106	336	1,182
ธุรกิจ			3			3.20	1.08	40	128	456
อุตสาหกรรม			2			2.29	0.69	7	16	40
รวม						3.14	1.05	153	480	1,678

จากแผนภาพที่ 13 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.20$) ประเภทอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจในระดับน้อย และการกระจายของข้อมูลค่อนข้างน้อย ($\bar{X} = 2.29$, S.D. = 0.69)

แผนภาพที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับคำแนะนำขอเพิ่มขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าจากเดิม

ประเภท	แผนภาพค่าเฉลี่ย					\bar{x}	S.D.	n	Σfx	Σfx^2
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย			1			2.78	1.17	63	175	573
ธุรกิจ			1			2.95	1.14	19	56	190
อุตสาหกรรม			1			2.80	0.98	5	14	44
รวม						2.82	1.15	87	245	807

จากแผนภาพที่ 14 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นว่าระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับคำแนะนำขอเพิ่มขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.82$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้า ปรากฏว่าแต่ละประเภทมีความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

แผนภาพที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับบ้านขอก่อเครื่องวัดกลับหลังจากถูกตัดไฟฟ้า

ประเภท	แผนภาพค่าเฉลี่ย					\bar{x}	S.D.	n	$\sum fx$	$\sum fx^2$
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย			2	1		2.90	1.35	61	177	625
ธุรกิจ			2	1		2.67	1.15	18	48	152
อุตสาหกรรม			2	1		2.50	0.50	2	5	13
รวม						2.84	1.30	81	230	790

จากแผนภาพที่ 15 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับบ้านขอก่อเครื่องวัดกลับหลังจากถูกตัดไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.84$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าประเภทบ้านอยู่อาศัยมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าประเภทอื่น ๆ แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{x} = 2.90$) ประเภทอุตสาหกรรมมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจระดับน้อยและมีการกระจายของคะแนนน้อยด้วย

แผนภาพที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปาฟรี

ประเภท	แผนภาพค่าเฉลี่ย					\bar{X}	S.D.	n	ΣfX	ΣfX^2
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย						2.79	1.29	53	148	502
ธุรกิจ						2.18	1.03	17	37	99
อุตสาหกรรม						3.50	0.50	2	7	25
รวม						2.67	1.25	72	192	626

จากแผนภาพที่ 16 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปาฟรีอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.67$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าประเภทอุตสาหกรรมมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.50$) รองลงมาได้แก่ ประเภทบ้านอยู่อาศัย ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และมีการกระจายของคะแนนค่อนข้างสูง ($\bar{X} = 2.79$, S.D. = 1.29) และประเภทธุรกิจจะมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.18$)

แผนภาพที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ๗ ที่ทำการ เขตการบัญชีและการเงิน

ประเภท	แผนภาพค่าเฉลี่ย					\bar{x}	S.D.	n	Σfx	Σfx^2
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย			1			3.38	1.05	96	324	1,202
ธุรกิจ			1	1		3.35	1.02	31	104	380
อุตสาหกรรม				1	1	2.50	1.12	4	10	30
รวม						3.34	1.07	131	438	1,612

จากแผนภาพที่ 17 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ๗ ที่ทำการ เขตการบัญชีและการเงินอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าประเภทบ้านอยู่อาศัยมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ แต่ยังมีมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{x} = 3.38$) ประเภทอุตสาหกรรมมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.50$)

แผนภาพที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการขอส่วนลดค่าไฟฟ้า (ทหารผ่านศึก)

ประเภท	แผนภาพค่าเฉลี่ย					\bar{X}	S.D.	n	Σfx	Σfx^2
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย			1			3.08	1.15	38	117	411
ธุรกิจ			1			3.25	0.83	8	26	90
อุตสาหกรรม			1			2.67	1.24	3	8	26
รวม						3.08	1.13	49	151	527

จากแผนภาพที่ 18 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการขอส่วนลดค่าไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าประเภทธุรกิจมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ แต่ยังมีระดับความพึงพอใจในระดับกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.25$) ประเภทอุตสาหกรรมมีระดับความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 2.67$)

แผนภาพที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปาฟรีโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร

ประเภท	แผนภาพลาเฉลี่ย					\bar{x}	S.D.	n	Σfx	Σfx^2
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย			•			2.94	1.20	47	138	474
ธุรกิจ			•			3.00	1.07	7	21	71
อุตสาหกรรม			•			3.00	0.00	1	3	9
รวม						2.95	1.17	55	162	554

จากแผนภาพที่ 19 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปาฟรีโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคารอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.95$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าแต่ละประเภทมีความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกัน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด

แผนภาพที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปาทางไปรษณีย์ควยเซ็คหรือชนานติ

ประเภท	แผนภาพคาเฉลี่ย					\bar{x}	S.D.	n	$\sum fx$	$\sum fx^2$
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย						2.83	1.22	36	102	342
ธุรกิจ						3.33	1.38	6	20	78
อุตสาหกรรม						3.00	0.00	1	3	9
รวม						2.91	1.23	43	125	429

จากแผนภาพที่ 20 เมื่อพิจารณาโดยรวมจะเห็นว่าระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับค่าน้ำประปาทางไปรษณีย์ควยเซ็คหรือชนานติอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.91$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าประเภทธุรกิจมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{x} = 3.33$) ประเภทบ้านอยู่อาศัยมีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน ($\bar{x} = 2.83$)

แผนภาพที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปาที่ทำการเขตการบัญชีและการเงินฯ ของการไฟฟ้านครหลวง

ประเภท	แผนภาพค่าเฉลี่ย					\bar{x}	S.D.	n	Σfx	Σfx^2
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย						3.29	1.07	62	204	742
ธุรกิจ						3.20	1.08	10	32	114
อุตสาหกรรม						2.50	0.50	2	5	13
รวม						3.26	1.06	74	241	869

จากแผนภาพที่ 21 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปาที่ทำการเขตการบัญชีและการเงินฯ ของการไฟฟ้านครหลวงอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าประเภทบ้านอยู่อาศัยมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{x} = 3.29$) ประเภทอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่ำกว่าประเภทอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.50$)

แผนภาพที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปาที่ทำงานตามที่ใช้ไฟฟ้าได้ตกลงไว้กับการไฟฟ้านครหลวง

ประเภท	แผนภาพค่าเฉลี่ย					\bar{x}	S.D.	n	$\sum fx$	$\sum fx^2$
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย			3			3.35	1.16	57	191	717
ธุรกิจ			4			3.71	0.72	7	26	100
อุตสาหกรรม						3.00	0.00	1	3	9
รวม						3.38	1.13	65	220	826

จากแผนภาพที่ 22 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำประปาที่ทำงานของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.38$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าประเภทธุรกิจมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) ประเภทอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{x} = 3.00$)

แผนภาพที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่านสอบถามข้อมูลและข้อสงสัย

ประเภท	แผนภาพค่าเฉลี่ย					\bar{X}	S.D.	n	$\sum fX$	$\sum fX^2$
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย						3.18	1.03	78	248	872
ธุรกิจ						3.38	1.22	21	71	271
อุตสาหกรรม						2.50	0.87	4	10	28
รวม						3.19	1.09	103	329	1,171

จากแผนภาพที่ 23 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่านสอบถามข้อมูลและข้อสงสัยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้าปรากฏว่าประเภทธุรกิจมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.38$) ประเภทอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.50$)

แผนภาพที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิตและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำแรงไฟฟ้าชั้ของ

ประเภท	แผนภาพค่าเฉลี่ย					\bar{X}	S.D.	n	ΣfX	ΣfX^2
	5	4	3	2	1					
บ้านอยู่อาศัย			1			3.44	1.08	78	268	1,014
ธุรกิจ			1			3.44	1.03	18	62	232
อุตสาหกรรม				1		2.60	1.02	5	13	39
รวม						3.40	1.08	101	343	1,285

จากแผนภาพที่ 24 เมื่อพิจารณาโดยส่วนรวมจะเห็นได้ว่าระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับค่าน้ำแรงไฟฟ้าชั้ของอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$) และถ้าพิจารณาในแต่ละประเภทสถานที่ใช้ไฟฟ้า ปรากฏว่าประเภทบ้านอยู่อาศัยและธุรกิจมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรม แต่ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 3.44$) ประเภทอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอื่น ๆ แต่ยังมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น ($\bar{X} = 2.60$)

ผลโดยสรุป : จากแผนภาพที่ 13-24 แสดงให้เห็นว่าโดยส่วนรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไปติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวงเพื่อขอรับบริการต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ทั้งนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าพึงพอใจในการติดต่อบริการเรื่องน้ำแรงไฟฟ้าชั้ของมากที่สุด ($\bar{X} = 3.40$) และที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือเรื่องขอคืนเงินประกันการใช้ไฟฟ้า ($\bar{X} = 2.67$) นั้นหมายความว่าผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเกี่ยวกับการขอติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.14$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้า

จากการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการ และวิธีการจัดเก็บค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง โดยได้ประมวลผลจากแบบสอบถามแยกความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง
2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บเงินค่าไฟฟ้า
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า

ในการเสนอความคิดเห็นดังกล่าว จะเสนอโดยการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า จากการทบทวนแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 301 ราย เนื่องจากผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะมีจำนวนน้อย จึงขอรวมลักษณะความคิดเห็นเป็นส่วนรวมของผู้ใช้ไฟฟ้าเท่านั้น ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง

ในการเสนอความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง แบ่งประเภทของการบริการออกเป็น 4 ประเภทคือ

- 1.1 การให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงในเรื่องทั่วไป
- 1.2 การให้บริการของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง
- 1.3 การให้บริการด้านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า
- 1.4 การให้บริการด้านข้อมูลและข่าวสาร

ซึ่งรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงใน 4 ประเภท ดังกล่าวมีดังต่อไปนี้

1.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าในเรื่องทั่วไป จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งตารางที่ 39

ตารางที่ 39 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องทั่วไปของการไฟฟ้านครหลวง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. การบริการของการไฟฟ้านครหลวงที่อยู่แล้ว	18	58.06
2. ควรบริการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย และได้รับความเป็นธรรม	7	22.58
3. ควรปรับปรุงสถานที่ทำการสำหรับให้ลูกค้ามาติดต่อมีบรรยากาศที่ดียิ่งขึ้น	2	6.45
4. ควรให้บริการตรวจความปลอดภัยของไฟฟ้าภายในบ้าน	2	6.45
5. ควรลดขั้นตอนการทำงานลงบ้างเพื่อความรวดเร็ว	1	3.23
6. ควรแยกเขตการไฟฟ้าแต่ละเขตตามเขตการปกครองแบบอำเภอ เพื่อให้ลูกค้าทราบได้ว่าขึ้นกับเขตใด	1	3.23
รวม	31	100.00

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องทั่วไปของการไฟฟ้านครหลวง ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นสอดคล้องกันมาก ได้แก่ การบริการของการไฟฟ้านครหลวงที่อยู่แล้ว (ร้อยละ 58.06) ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าบางส่วนมีความเห็นว่า การไฟฟ้านครหลวงควรบริการให้ลูกค้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย และได้รับความเป็นธรรม (ร้อยละ 22.58) และความคิดเห็นส่วนน้อยอื่น ๆ ได้แก่ ควรปรับปรุงสถานที่ทำการสำหรับให้ลูกค้ามาติดต่อมีบรรยากาศที่ดียิ่งขึ้น (ร้อยละ 6.45) ควรให้บริการตรวจความปลอดภัยของไฟฟ้าภายในบ้าน (ร้อยละ 6.45) ควรลดขั้นตอนการทำงานลงบ้างเพื่อความรวดเร็ว (ร้อยละ 3.23) ควรแยกเขตการไฟฟ้าแต่ละเขตตามเขตการปกครองแบบอำเภอ เพื่อความสะดวกเวลาลูกค้ามาติดต่อ (ร้อยละ 3.23) เป็นต้น

1.2 ความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ความคิดเห็น
เห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ปรากฏผล
การวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน
การไฟฟ้านครหลวง

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรอบรมหรือปรับปรุงให้พนักงานมีความสุภาพ ปฏิบัติหน้าที่ ด้วยความรับผิดชอบ สามารถให้บริการหรือคำแนะนำแก่ ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น	7	38.88
2. การบริการของพนักงานล่าช้า ชาคความรับผิดชอบและไม่ ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์	5	27.77
3. เมื่อมาเก็บค่าไฟฟ้าพนักงานเก็บค่าไฟฟ้าควร รอพบลูกค้าที่อยู่ ในบ้านและควรให้คำแนะนำแก่ลูกค้าตามสมควร	3	16.67
4. พนักงานให้บริการดีและรวดเร็ว	1	5.56
5. ควรเพิ่มพนักงานประจำโต๊ะรับเงินตามเขตให้มากขึ้น	1	5.56
6. พนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้าทุจริตขอเก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่มีใบเสร็จให้	1	5.56
รวม	18	100.00

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นสอดคล้อง
กันมากที่สุดคือ ควรอบรมหรือปรับปรุงให้พนักงานมีความสุภาพ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ สามารถให้
บริการหรือคำแนะนำแก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น (ร้อยละ 38.88) รองลงมาได้แก่การบริการของ
พนักงานล่าช้า ชาคความรับผิดชอบและไม่ค่อยมีมนุษยสัมพันธ์ (ร้อยละ 27.77) เมื่อมาเก็บค่าไฟฟ้า
พนักงานเก็บค่าไฟฟ้าควร รอพบลูกค้าที่อยู่ในบ้าน และควรให้คำแนะนำแก่ลูกค้าตามสมควร (ร้อยละ
16.67) พนักงานให้บริการดีและรวดเร็ว (ร้อยละ 5.56) ควรเพิ่มพนักงานประจำโต๊ะรับเงินตาม
เขตให้มากขึ้น (ร้อยละ 5.56) พนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้าทุจริตขอเก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยไม่มีใบเสร็จ
ให้ (ร้อยละ 5.56)

1.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ความคิดเห็น
และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการด้านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ปรากฏผลการ
วิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการด้านเครื่องวัด
หน่วยไฟฟ้า

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ก่อนถอดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ากลับ ควรส่งใบเตือนให้ถึงมือ ผู้ใช้ไฟฟ้า	7	41.18
2. ควรมีการผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้าบ้างก่อนที่จะถอดเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้ากลับ	2	11.77
3. การขอกดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ควรดำเนินการให้รวดเร็ว ขึ้น	2	11.77
4. ในการจดหน่วยไฟฟ้าทุกครั้งควรมีหลักฐานให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อสามารถตรวจสอบได้	1	5.88
5. ควรให้มีการแบ่งชำระค่าขอเพิ่มขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า	1	5.88
6. การขอคืนเงินประกันค่าไฟฟ้าควรขอคืนได้จากสถานที่เกี่ยว กับที่ชำระค่าไฟฟ้า	1	5.88
7. การขอคืนเงินประกันค่าไฟฟ้าควร โอนไปหักลบกับค่าไฟฟ้า ในเดือนสุดท้ายก็ได้เลย	1	5.88
8. ค่าประกันเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าค่อนข้างแพง	1	5.88
9. ค่าขอเพิ่มขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าไม่ควรคิดแพง	1	5.88
รวม	17	100.00

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นสอดคล้องกัน
ค่อนข้างมากคือ ก่อนถอดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ากลับ ควรส่งใบเตือนให้ถึงมือผู้ใช้ไฟฟ้า (ร้อยละ 41.18)

รองลงมาได้แก่ ควรมีการผ่อนผันการชำระค่าไฟฟ้าบ้างก่อนที่จะถอดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้ากลับ (ร้อยละ 11.77) การขอติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าควรดำเนินการให้รวดเร็วขึ้น (ร้อยละ 11.77) ในการจดหน่วยไฟฟ้าทุกครั้งควรมีหลักฐานให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อสามารถตรวจสอบได้ (ร้อยละ 5.88) ควรมีการแบ่งชำระค่าขอเพิ่มขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (ร้อยละ 5.88) การขอคืนประกันค่าไฟฟ้า ควรขอคืนได้จากสถานที่เกี่ยวกับที่ชำระค่าไฟฟ้า (ร้อยละ 5.88) การขอคืนเงินประกันค่าไฟฟ้าควร โอนไปหักลบค่าไฟฟ้าในเดือนสุดท้ายได้เลย (ร้อยละ 5.88) ค่าประกันเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าค่อนข้าง แพง (ร้อยละ 5.88) และค่าขอเพิ่มขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าไม่ควรคิดแพง (ร้อยละ 5.88) เป็นคน

1.4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลและข่าวสาร ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลและข่าวสาร ปรากฏการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลและข่าวสาร

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้อิไฟฟ้าทราบเกี่ยวกับการให้บริการทุก ๆ ด้านของการไฟฟ้านครหลวง	5	45.46
2. ควรทำหนังสือคู่มือในการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวงให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	2	18.18
3. การประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวงควรดำเนินการให้มากกว่านี้	2	18.18
4. ควรปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อสามารถบริการลูกค้าเมื่อมีปัญหาได้รวดเร็วขึ้น	1	9.09
5. ข้อความหลังใบเสร็จควรจะมีการเปลี่ยนแปลงบ้างโดยพิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวง ความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า ฯลฯ	1	9.09
รวม	11	100.00

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการด้านข้อมูลและข่าวสาร ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด คือ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้อิไฟฟ้าทราบเกี่ยวกับการให้บริการทุก ๆ ด้านของการไฟฟ้านครหลวง (ร้อยละ 45.46) รองลงมาได้แก่ ควรทำหนังสือคู่มือในการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวงให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า (ร้อยละ 18.18) การประชาสัมพันธ์ของการไฟฟ้านครหลวงดำเนินการให้มากกว่านี้ (ร้อยละ 18.18) ควรปรับปรุงการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละรายให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อสามารถบริการ

ลูกค้าเมื่อมีปัญหาโทรขอความช่วยเหลือ (ร้อยละ 9.09) ข้อความหลังใบเสร็จควรมีการเปลี่ยนแปลงบ้าง โดยพิมพ์รายละเอียดเกี่ยวกับการติดต่อกับการไฟฟ้านครหลวง ความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า ฯลฯ (ร้อยละ 9.09)

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเก็บเงินค่าไฟฟ้า

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับวิธีการเก็บเงินค่าไฟฟ้า ปรากฏผล
การวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 43 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับการเก็บเงินค่าไฟฟ้า

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. การเก็บเงินควรเก็บให้ตรงเวลาหรือตามเวลาที่กำหนด	18	18.19
2. การเก็บเงินควรเก็บเป็นประจำทุกเดือน	17	17.17
3. การจัดเก็บค่าไฟฟ้านี้ดีอยู่แล้ว	15	15.15
4. ขอให้จัดส่งพนักงานมาเก็บค่าไฟฟ้าที่บ้าน	9	9.09
5. การเก็บเงินควรเก็บช่วงต้นเดือน	5	5.05
6. ขอให้เก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	5	5.05
7. ขอให้เก็บค่าไฟฟ้าอย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริง	4	4.04
8. การเก็บเงินค่าไฟฟ้าควรเก็บในวันหยุดราชการ	4	4.04
9. ควรยืดหยุ่นระยะเวลาในการชำระเงินมากกว่าในปัจจุบัน	3	3.03
10. ควรปรับปรุงเครื่องแบบของพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้าให้สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและเหมาะสมกับสภาพอากาศ	3	3.03
11. การรับชำระค่าไฟฟ้าควรปรับปรุงให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	2	2.02
12. ขอให้เก็บค่าไฟฟ้า ณ ที่ทำงาน	2	2.02
13. ไม่ควรเปลี่ยนพนักงานเก็บเงินค่าไฟฟ้าบ่อย ๆ	1	1.01
14. การชำระค่าไฟฟ้าทางเซตควรดำเนินการให้รวดเร็วขึ้น	1	1.01
15. ควรรับชำระค่าไฟฟ้านอกเวลาราชการด้วย	1	1.01
16. การชำระค่าไฟฟ้าควรนำใบแจ้งหนี้ของการไฟฟ้านครหลวงไปชำระที่ธนาคารสาขาใดก็ได้	1	1.01
17. ควรให้มีการผ่อนชำระค่ากระแสไฟฟ้าในกรณีค้างค่าไฟฟ้าหลายเดือน	1	1.01
18. เมื่อมาเก็บค่าไฟฟ้าครั้งแรกไม่ได้ควรมีใบแจ้งหนี้มาเก็บอีกครั้ง	1	1.01

ตารางที่ 43 (ต่อ)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
19. ควรจัดเจ้าหน้าที่รับแจ้งหรือให้ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มในกรณี ต้องการ เปลี่ยนวิธีชำระค่าไฟฟ้าได้ทุกเขต	1	1.01
20. ไม่ควรเอาใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าเสียบทิ้งไว้ที่ประตูบ้าน	1	1.01
21. ควรแจ้งให้ เกี่ยวกับค่าไฟฟ้ากับบ้านใกล้เคียงได้เมื่อเขียนแจ้งไว้ หน้าบ้าน	1	1.01
22. มักเก็บเงินค่าไฟฟ้าผิดประเภทการใช้ไฟฟ้า	1	1.01
23. พนักงานเก็บค่าไฟฟ้าอาจไม่ปลอดภัยเมื่อเก็บเงินได้จำนวน มาก ๆ	1	1.01
24. พนักงานเก็บเงินควรมีรถจักรยานยนต์เพื่อความรวดเร็ว และปลอดภัย	1	1.01
รวม	99	100.00

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการ เก็บเงินค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เห็นสอดคล้องกันมากที่สุด ได้แก่ การเก็บเงินควรเก็บให้ตรงเวลาหรือตามเวลาที่นัดหมาย (ร้อยละ 18.19) และการเก็บเงิน
ควรมาเก็บเป็นประจำเดือน (ร้อยละ 17.17) ความคิดเห็นสอดคล้องกันค่อนข้างมากได้แก่ การจัด
เก็บค่าไฟฟ้าที่อยู่แล้ว (ร้อยละ 9.09) ส่วนความคิดเห็นสอดคล้องรอง ๆ ลงมาได้แก่ การเก็บเงิน
ควรเป็นช่วงต้นเดือน (ร้อยละ 5.05) ขอให้เก็บเงินค่าไฟฟ้าโดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร
(ร้อยละ 5.05) ขอให้เก็บเงินค่าไฟฟ้าอย่างถูกต้องตรงตามความเป็นจริง (ร้อยละ 4.04) และ
ควรเก็บเงินค่าไฟฟ้าในวันหยุดราชการ (ร้อยละ 4.04) ตามลำดับ

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า

จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 แสดงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรลดค่าไฟฟ้าลง	2	50.00
2. ไม่ควรขึ้นค่าไฟมาก ๆ	1	25.00
3. ควรแสดงวิธีคิดค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ	1	25.00
รวม	4	100.00

มีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวนค่อนข้างน้อยที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าไฟฟ้า โดยมีสองรายเห็นว่าควรลดค่าไฟฟ้าลง (ร้อยละ 50.00) หนึ่งรายเห็นว่าไม่ควรขึ้นค่าไฟมาก ๆ (ร้อยละ 25.00) และอีกหนึ่งรายเห็นว่าควรแสดงวิธีคิดค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบ (ร้อยละ 25.00)