

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนและปัจจัยที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมทางธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ และนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ตอนที่ 3 การใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ตอนที่ 4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ตอนที่ 7 ความเป็นไปได้ในการลงทุนบริการเสริมทางธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ในด้านการตลาด ด้านการจัดการ ด้านเทคนิค และด้านการเงินของผู้ใช้บริการไฟฟ้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา)

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยมีระดับการตัดสินใจและระดับการปฏิบัติ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t - test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F – test
LSD	แทน	ค่าสถิติทดสอบ Fisher's LSD
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน เพศ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน มีผลแสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้าน เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (133)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	123	92.5
หญิง	10	7.5
2. ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา / ปวส.	10	7.5
ปริญญาตรี	115	86.5
สูงกว่าปริญญาตรี	8	6.0
3. ตำแหน่งงาน		
กรรมการผู้จัดการ	9	6.8
ผู้จัดการโรงงาน	14	10.5
ผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม (ไฟฟ้า, ซ่อมบำรุง)	13	9.8
ผู้จัดการฝ่าย	3	2.2
หัวหน้าแผนก	50	37.6
ผู้ปฏิบัติงาน	44	33.1

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าแผนก จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6

ตอนที่ 2 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของกิจการ ประเภทของอุตสาหกรรม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อายุของกิจการ ขนาดของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ขนาดของหม้อแปลง จำนวนหม้อแปลง และอายุการใช้งานของหม้อแปลงของผู้ใช้บริการ มีผลแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าความถี่ และร้อยละของปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของกิจการ ประเภทของอุตสาหกรรม รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อายุของกิจการ ขนาดของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ขนาดของหม้อแปลง จำนวนหม้อแปลง และอายุการใช้งานของหม้อแปลงของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้า	จำนวน (133)	ร้อยละ (100.0)
1. สถานที่ตั้งของกิจการ		
นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ	106	80.5
นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร	27	19.5
2. ประเภทของอุตสาหกรรม		
อาหารและเครื่องดื่ม	10	7.5
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม	9	6.8
โลหะ	7	5.3
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	27	20.3
ชิ้นส่วนรถยนต์	57	42.9
ผลิต/แปรรูปพลาสติก	18	13.5
เวชภัณฑ์	5	3.7

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้า	จำนวน (133)	ร้อยละ (100.0)
3. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า		
น้อยกว่า 5,000,000 บาท	6	4.5
5,000,001-10,000,000 บาท	13	9.8
10,000,001-15,000,000 บาท	47	35.3
15,000,001-20,000,000 บาท	50	37.6
20,000,001-25,000,000 บาท	7	5.3
25,000,001-30,000,000 บาท	8	6.0
มากกว่า 30,000,001 บาท	2	1.5
4. อายุของกิจการ		
น้อยกว่า 5 ปี	73	54.9
5-10 ปี	11	8.3
11-15 ปี	41	30.8
16 ปีขึ้นไป	8	6.0
5. ขนาดกิจการของผู้ใช้บริการไฟฟ้า		
ขนาดกลาง	122	91.7
ขนาดใหญ่	11	8.3
6. ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า		
100 kVA - 500 kVA	12	9.0
501 kVA - 1,000 kVA	27	20.3
1,001 kVA - 1,500 kVA	12	9.0
1,501 kVA - 2,000 kVA	51	38.4
2,001 kVA - 2,500 kVA	10	7.5
2,501 kVA - 3,000 kVA	13	9.8
3,000 kVA ขึ้นไป	8	6.0

ตาราง 7 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้า	จำนวน (133)	ร้อยละ (100.0)
7. จำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า		
1 เครื่อง	6	4.5
2 เครื่อง	44	33.0
3 เครื่อง	7	5.3
4 เครื่อง	9	6.8
5 เครื่อง	56	42.1
6 เครื่อง	11	8.3
8. อายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า		
1-5 ปี	73	54.9
6-10 ปี	8	6.0
11-15 ปี	41	30.8
16-20 ปี	5	3.8
21-25 ปี	6	4.5

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้า พบว่า ส่วนใหญ่ มีสถานที่ตั้งของกิจการ ตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จำนวน 107 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 80.5 ประเภทของอุตสาหกรรม เป็นอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ จำนวน 57 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า 15,000,001-20,000,000 บาท จำนวน 50 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีอายุของกิจการน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 73 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 54.9 ขนาดกิจการเป็นกิจการขนาดกลางจำนวน 122 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 91.7 มีขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า 1,501 kVA - 2,000 kVA จำนวน 51 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 38.4 มีจำนวนของหม้อแปลงไฟฟ้า 5 เครื่อง จำนวน 56 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 42.1 และมีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้ามีเวลา 1-5 ปี จำนวน 73 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 54.9

ตอนที่ 3 ปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า สถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่เลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ช่วงเวลาที่ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าบ่อยที่สุด แหล่งข้อมูลการให้บริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ข้อมูลที่จำเป็นต่อการเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า การยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าที่ถือว่าเหมาะสมที่สุด การคิดค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าต่อปี ระยะเวลาในการชำระเงินที่ถือว่าเหมาะสมที่สุด วิธีการในการชำระเงินค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า และการกำหนดราคาขั้นต่ำในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มีผลแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าความถี่ และร้อยละของปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ

การใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	จำนวน (133)	ร้อยละ (100.0)
1. วัตถุประสงค์ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า*		
เพื่อยืดอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า	87	65.4
ป้องกันความเสียหายต่อกระบวนการผลิต	126	94.7
สามารถรับและจ่ายไฟได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ติดขัด	83	62.4
เพื่อเป็นการประหยัดกระแสไฟฟ้า	25	18.8
เพื่อความปลอดภัย	121	91.0
2. สถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า		
ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชน	58	43.6
ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	22	16.5
ใช้บริการทั้งกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	53	39.9
3. เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่เลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า		
บริการรวดเร็ว	94	70.7
มีบริการเสริม	21	15.8
ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กร	18	13.5

ตาราง 8 (ต่อ)

	จำนวน	ร้อยละ
ปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	(133)	(100.0)
4. ความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า		
1 ครั้ง/ปี	11	8.3
2 ครั้ง/ปี	70	52.6
เมื่อมีอาการผิดปกติ	52	39.1
5. ช่วงเวลาที่ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าบ่อยที่สุด		
ในช่วงเวลาปฏิบัติงาน	5	3.8
วันหยุดตามเทศกาล	51	38.3
ช่วงเสาร์และอาทิตย์	13	9.8
ตามกำหนดระยะเวลาบำรุงรักษา	64	48.1
6. แหล่งข้อมูลการให้บริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า*		
ผู้ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า	65	48.9
บริษัทผู้ผลิตหม้อแปลงไฟฟ้า	24	18.0
หน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	25	18.8
ทางเว็บไซต์ (Website)	7	5.3
โฆษณาแผ่นพับ	6	4.5
โฆษณาทางนิตยสาร	54	40.6
บอกเล่าต่อกันมา	42	31.6
โฆษณาทางวิทยุชุมชน / เคเบิลทีวี	3	2.3
7. ข้อมูลที่จำเป็นต่อการเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า*		
มีการให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่สมัครเป็นสมาชิกรายเดือน / รายปี	6	4.5
มีการตรวจสอบตามวาระเมื่อครบกำหนดทุก 6 เดือน	15	11.3
มีการคิดอัตราค่าบริการที่คุ้มค่าสำหรับกิจการที่ต้องการดับไฟและไม่ดับไฟในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	12	9.0
มีการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบวาระที่ต้องบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	79	59.4
มีบริการให้คำปรึกษาในเรื่องการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าทุกกิจการ	116	87.2
การแจกอะไหล่ฟรีสำหรับลูกค้าที่สมัครเป็นสมาชิกรายเดือน / รายปี	9	6.8
มีการลดราคากรณีที่เป็นลูกค้าประจำ	14	10.5

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	จำนวน (133)	ร้อยละ (100.0)
8. ระยะเวลาการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าที่ถือว่าเหมาะสมที่สุด		
วันต่อวัน	2	1.5
7 วันหลังจากเสนอราคา	54	40.6
15 วันหลังจากเสนอราคา	12	9.0
30 วันหลังจากเสนอราคา	60	45.1
45 วันหลังจากเสนอราคา	5	3.8
9. การคิดค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า		
มีราคาที่เป็นมาตรฐานไม่สามารถต่อรองราคาได้	72	54.1
ราคามีความยืดหยุ่น สามารถต่อรองราคาได้ตามปริมาณมากน้อยของงาน	61	45.9
10. ค่าใช้จ่ายในการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าต่อปี		
น้อยกว่า 10,000 บาท	37	27.8
10,000 - 30,000 บาท	46	34.6
มากกว่า 30,000 บาท	50	37.6
11. ระยะเวลาในการชำระเงินที่ถือว่าเหมาะสมที่สุด		
ชำระเงินทันทีหลังจากดำเนินการเสร็จ	37	27.8
15 วันหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น	10	7.5
30 วันหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น	79	59.4
45 วันหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น	7	5.3
ชำระเงินทันทีหลังจากดำเนินการเสร็จ	37	27.8
12. วิธีการในการชำระเงินค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า		
ชำระเงินสดที่สำนักงาน/บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	58	43.6
ชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	6	4.5
รับเช็ค / ตั๋วเงินสด	57	42.9
ชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์	7	5.3
ชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม	5	3.7

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	จำนวน (133)	ร้อยละ (100.0)
13. การกำหนดราคาขั้นต่ำในการออกไปบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า		
ควรมีการกำหนดราคาขั้นต่ำ	116	87.2
ไม่ควรมีการกำหนดราคาขั้นต่ำ	17	12.8

จากตาราง 8 ปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเพื่อป้องกันความเสียหายต่อกระบวนการผลิต จำนวน 126 คิดเป็นร้อยละ 94.7 มีสถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาที่ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ากับหน่วยงานเอกชน จำนวน 58 คิดเป็นร้อยละ 43.6 มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการบำรุงรักษา คือ บริการรวดเร็ว จำนวน 94 คิดเป็นร้อยละ 70.7 มีความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี จำนวน 70 คิดเป็นร้อยละ 52.6 ช่วงเวลาที่ใช้บริการบำรุงรักษาเมื่อครบตามกำหนดระยะเวลาบำรุงรักษา จำนวน 64 คิดเป็นร้อยละ 48.1 มีแหล่งข้อมูลการให้บริการการบำรุงรักษาจากผู้ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้า จำนวน 65 คิดเป็นร้อยละ 48.9 มีข้อมูลที่เป็นต่อการเลือกใช้บริการบำรุงคือ มีบริการให้คำปรึกษาในเรื่องการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าทุกกิจการ จำนวน 116 คิดเป็นร้อยละ 87.2 มีระยะเวลาการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา จำนวน 60 คิดเป็นร้อยละ 45.1 การคิดค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีราคาที่เป็นมาตรฐานไม่สามารถต่อรองราคา จำนวน 72 คิดเป็นร้อยละ 54.1 มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการต่อปี มีราคามากกว่า 30,000 บาท จำนวน 50 คิดเป็นร้อยละ 37.6 มีระยะเวลาในการชำระเงิน 30 วัน หลังจากดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 79 คิดเป็นร้อยละ 59.4 มีวิธีการในการชำระเงินค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้วย เงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า จำนวน 58 คิดเป็นร้อยละ 43.6 และมีการกำหนดราคาขั้นต่ำในการออกไปบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าควรมีการกำหนดราคาขั้นต่ำ จำนวน 116 คิดเป็นร้อยละ 87.2

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม ดังต่อไปนี้

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านการให้บริการ

ด้านการให้บริการ (Product)	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ความน่าเชื่อถือและความมีชื่อเสียงของบริษัทที่เข้ามาบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.49	0.79	มาก
2. มีความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.58	0.74	มาก
3. มีการควบคุมคุณภาพในการทำงานบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.62	0.82	มาก
4. มีขั้นตอนการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าอย่างเป็นระบบ	3.50	0.785	มาก
5. มีระบบจัดการฐานข้อมูลการให้บริการลูกค้า	3.51	0.75	มาก
6. มีการแนะนำและตอบข้อสงสัยโดยวิศวกร	3.45	0.80	มาก
7. มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.60	0.76	มาก
8. มีการตรวจสอบตามวาระเมื่อครบกำหนดทุก 6 เดือน	3.54	0.74	มาก
9. มีการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบวาระที่ต้องบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.53	0.80	มาก
โดยรวม	3.54	0.63	มาก

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการให้บริการ โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$, S.D. = 0.63) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก

ดังนั้น มีการควบคุมคุณภาพในการทำงานบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.82) มีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.76) และ มีความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.58$, S.D. = 0.74)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านราคา

ด้านราคา (Price)	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ราคาค่าบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีความเหมาะสม	3.41	0.76	มาก
2. ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายให้กับค่าบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าที่ได้รับ	3.50	0.74	มาก
3. มีการกำหนดราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าต่อรายการอย่างชัดเจน	3.47	0.86	มาก
4. มีอะไหล่หลายราคาให้เลือก	3.35	0.75	ปานกลาง
5. ไม่มีการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมพิเศษอื่นๆ อีก	3.47	0.79	มาก
6. ไม่มีการเรียกเก็บค่ามัดจำล่วงหน้า	3.45	0.81	มาก
7. สามารถชำระค่าบริการเป็นงวดๆ ได้	3.55	0.74	มาก
8. มีการคิดอัตราค่าบริการที่คุ้มค่าสำหรับกิจการที่ต้องการดับไฟและไม่ดับไฟในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.39	0.84	ปานกลาง
โดยรวม	3.45	0.61	มาก

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.61) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง-มาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ สามารถชำระค่าบริการเป็นงวดๆ ได้ ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.74) ความคุ้มค่าของเงินที่จ่ายให้กับค่าบริการบำรุงรักษาหม้อแปลง

ไฟฟ้าที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.450$, S.D. = 0.74) และ มีการกำหนดราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าต่อรายการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.47$, S.D. = 0.86)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านการจัดจำหน่าย

ด้านการจัดจำหน่าย (Place)	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.48	0.68	มาก
2. มีบริการ Call center ตลอด 24 ชั่วโมง	3.50	0.75	มาก
3. มีสำนักงาน / หน่วยงานที่รับผิดชอบอยู่ใกล้ในแต่ละพื้นที่บริการ	3.65	0.72	มาก
4. มีป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าอย่างชัดเจน	3.43	0.74	มาก
5. มีเจ้าหน้าที่บริษัทมาดำเนินการติดต่อการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าถึงที่ตั้งกิจการ	3.49	0.79	มาก
6. ในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าในแต่ละครั้ง ต้องมีการแจ้งล่วงหน้า	3.41	0.79	มาก
7. มีพื้นที่จอดรถเพียงพอในการต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.43	0.75	มาก
โดยรวม	3.48	0.58	มาก

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.58) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านการจัดจำหน่ายมากทุกข้อ โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีสำนักงาน/หน่วยงานที่รับผิดชอบอยู่ใกล้ในแต่ละพื้นที่บริการ ($\bar{X} = 3.65$, S.D. = 0.72) มีบริการ Call center ตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 0.75) และมีเจ้าหน้าที่บริษัทมาดำเนินการติดต่อการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าถึงที่ตั้งกิจการ ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.79)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ เช่น การโฆษณาทางแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ วิทยุชุมชน หรือ อินเทอร์เน็ต	3.27	0.63	ปานกลาง
2. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าที่น่าสนใจเป็นประจำ	3.36	0.73	ปานกลาง
3. เปิดรับทำบัตรสมาชิก พร้อมให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิก	3.42	0.74	มาก
4. มีการแจกเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.42	0.77	มาก
5. มีการจัดเทศกาลลดราคาค่าบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ค่าอะไหล่ เพื่อส่งเสริมการขายให้กับลูกค้า	3.29	0.80	ปานกลาง
6. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า เช่น การออกไปพบปะเยี่ยมลูกค้า	3.32	0.76	ปานกลาง
โดยรวม	3.35	0.60	ปานกลาง

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.35$, S.D. = 0.60) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง-มาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ เปิดรับทำบัตรสมาชิก พร้อมให้สิทธิพิเศษแก่สมาชิก ($\bar{X}= 3.42$, S.D. = 0.74) มีการแจกเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ($\bar{X}= 3.42$, S.D. = 0.77) และมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ตามสื่อต่าง ๆ เช่น การโฆษณาทางแผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ วิทยุชุมชน หรือ อินเทอร์เน็ต ($\bar{X}= 3.27$, S.D. = 0.63)

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. มีการกำหนดขั้นตอนการตรวจสอบการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าไว้ อย่างชัดเจน	3.39	0.70	ปานกลาง
2. มีการกำหนดขั้นตอนการเสนอราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าอย่างเป็นระบบ	3.49	0.72	มาก
3. มีการกำหนดขั้นตอนการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าไว้ อย่างชัดเจน	3.49	0.79	มาก
4. มีการกำหนดขั้นตอนการส่งรายงานการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าไว้ อย่างชัดเจน	3.59	0.77	มาก
5. มีการกำหนดวัน และเวลาที่จะเข้ามาให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า เป็นลายลักษณ์อักษร	3.38	0.75	ปานกลาง
6. มีการกำหนดขั้นตอนการติดต่อขอรับบริการการบำรุงรักษา หม้อแปลงไฟฟ้าไว้อย่างชัดเจน	3.35	0.80	ปานกลาง
โดยรวม	3.45	0.62	มาก

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.45$, S.D. = 0.62) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง-มาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีการกำหนดขั้นตอนการส่งรายงานการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}= 3.59$, S.D. = 0.77) มีการกำหนดขั้นตอนการเสนอราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าอย่างเป็นระบบ ($\bar{X}= 3.49$, S.D. = 0.72) และมีการกำหนดขั้นตอนการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X}= 3.49$, S.D. = 0.79)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ (Productivity and Quality)	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ความรวดเร็วทันเวลาในการแก้ไขเหตุขัดข้องที่อาจเกิดขึ้น จากการบริหารรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.41	0.72	มาก
2. ความต่อเนื่องในการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.49	0.76	มาก
3. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.45	0.78	มาก
4. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี	3.55	0.79	มาก
5. เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องติดต่อให้ภายในเวลาที่เหมาะสม	3.41	0.76	มาก
6. ได้รับรองมาตรฐาน ISO9000	3.36	0.79	ปานกลาง
7. อะไหล่ที่ใช้ได้มาตรฐาน นอก.	3.47	0.79	มาก
8. เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการทำงานเป็นทีมและบริหารเวลาได้เป็นอย่างดี	3.49	0.82	มาก
9. คุณภาพของงานบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าที่ปรากฏต้องถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์	3.53	0.76	มาก
10. มีความมุ่งมั่นตั้งใจและทุ่มเทเพื่อความสำเร็จของงาน	3.47	0.76	มาก
11. มีการปรับปรุงงานหรือพัฒนางานอย่างต่อเนื่องทุกครั้ง	3.47	0.76	มาก
โดยรวม	3.46	0.63	มาก

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ โดยรวม มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.46$, S.D. = 0.63) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง-มาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}= 3.55$, S.D. = 0.79) คุณภาพของงานบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าที่ปรากฏต้องถูกต้อง ครบถ้วน

และสมมุติ ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.76) และความต่อเนื่องในการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 0.76)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร (People)	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. มีวิศวกรคอยควบคุมการทำงานและให้คำปรึกษาแนะนำในการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.51	0.69	มาก
2. วิศวกรที่ควบคุมงานบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มีใบประกอบวิชาชีพวิศวกร	3.50	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีอัตราสัปดาห์ที่ติดลูกค้า	3.62	0.79	มาก
4. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	3.62	0.73	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดำเนินการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีการติดบัตรพนักงานเพื่อแสดงตนไว้อย่างเด่นชัด	3.50	0.75	มาก
6. เจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าสวมใส่แบบฟอร์มพนักงานทุกครั้งที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่	3.52	0.78	มาก
7. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีปริมาณมากเพียงพอ	3.59	0.73	มาก
8. เจ้าหน้าที่ที่มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบกันอย่างชัดเจน	3.52	0.73	มาก
9. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจและพร้อมให้บริการ	3.50	0.75	มาก
10. เจ้าหน้าที่มีความสามารถใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในงานได้เป็นอย่างดี	3.58	0.78	มาก
11. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการทำงาน	3.57	0.77	มาก
โดยรวม	3.55	0.59	มาก

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.59)

และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.73) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีอัตราสัปดาห์ที่ติดกับลูกค้า ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.79) และ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีปริมาณมากเพียงพอ ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.73)

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (Physical Evidence)	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. เป็นที่รู้จัก ขอมรับ และได้รับการไว้วางใจจากลูกค้าในเรื่อง การบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	3.48	0.64	มาก
2. ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ภายหลังการดำเนินการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเสร็จ	3.53	0.70	มาก
3. มีการแบ่งแยกพื้นที่การทำงานเพื่อควบคุมความปลอดภัยในการทำงานอย่างชัดเจน	3.62	0.75	มาก
4. มีการวางแผนที่ดีสำหรับกรณีเมื่อมีเหตุการณ์เลวร้ายเกิดขึ้น	3.57	0.74	มาก
5. มีการดูแลเอาใจใส่เรื่องสิ่งแวดล้อมรอบข้าง เช่น เสียงที่เกิดจากการทำงาน	3.47	0.71	มาก
โดยรวม	3.53	0.57	มาก

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.57) และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ มีการแบ่งแยกพื้นที่การทำงานเพื่อควบคุมความปลอดภัยในการทำงานอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.62$, S.D. = 0.75) มีการวางแผนที่ดีสำหรับกรณีเมื่อมีเหตุการณ์เลวร้ายเกิดขึ้น ($\bar{X} = 3.57$, S.D. = 0.74) และ

ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ภายหลังการดำเนินการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเสร็จ
($\bar{X} = 3.53, S.D. = 0.70$)

**ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษา
หม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้า**

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ประกอบด้วย สถานที่ตั้งของกิจการ ประเภทของ
อุตสาหกรรม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุของกิจการ ขนาดของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ขนาดของหม้อแปลง
ไฟฟ้า จำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลง
ไฟฟ้า สำหรับมีระดับการตัดสินใจเรียนเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าประกอบด้วย
ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการการ
ให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกายภาพและ
สิ่งแวดล้อม โดยมีสมมติฐานเพื่อ การทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้าต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการไฟฟ้าต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้าแตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง
ไฟฟ้าจำแนกตามสถานที่ตั้งของกิจการ

ระดับการตัดสินใจ	สถานที่ตั้งของกิจการ				t	Sig.
	โรจนะ (n=107)		สหรัตนนคร (n=26)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการ	3.44	0.56	3.94	0.74	-3.22	0.003*
2. ด้านราคา	3.37	0.54	3.79	0.77	-2.68	0.012*
3. ด้านการจัดจำหน่าย	3.40	0.51	3.82	0.74	-2.77	0.009*
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.28	0.56	3.62	0.70	-2.60	0.011*
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ	3.36	0.54	3.82	0.80	-2.79	0.009*

ตาราง 17 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	สถานที่ตั้งของกิจการ				t	Sig.
	โรจนะ (n=107)		สหรัตนนคร (n=26)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	3.38	0.56	3.81	0.79	-2.65	0.013*
7. ด้านบุคลากร	3.47	0.52	3.86	0.76	-2.48	0.019*
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	3.45	0.48	3.89	0.75	-2.89	0.007*
โดยรวม	3.39	0.49	3.82	0.70	-2.93	0.006*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีสถานที่ตั้งของกิจการต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า คือ ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม แตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษา
หม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	8.8	6	1.467	4.31	0.001*
ภายในกลุ่ม	42.875	126	0.34		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	6.926	6	1.154	3.416	0.004*
ภายในกลุ่ม	42.575	126	0.338		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	6.848	6	1.141	3.784	0.002*
ภายในกลุ่ม	38.002	126	0.302		
รวม	44.85	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	4.167	6	0.694	2.016	0.068
ภายในกลุ่ม	43.392	126	0.344		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	7.763	6	1.294	3.785	0.002*
ภายในกลุ่ม	43.069	126	0.342		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	8.484	6	1.414	4.054	0.001*
ภายในกลุ่ม	43.943	126	0.349		
รวม	52.428	132			

ตาราง 18 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	4.769	6	0.795	2.399	0.031*
ภายในกลุ่ม	41.75	126	0.331		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	5.54	6	0.923	3.111	0.007*
ภายในกลุ่ม	37.398	126	0.297		
รวม	42.938	132			
โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5.959	6	0.993	3.539	0.003*
ภายในกลุ่ม	35.356	126	0.281		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่ามีค่า Sig. มากกว่า 0.05 มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มี ประเภทของอุตสาหกรรม ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการส่งเสริมการตลาดไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05 มี 7 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มี ประเภทของอุตสาหกรรม ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 19-25 ต่อไปนี้

ตาราง 19 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการ กับ ประเภทของอุตสาหกรรม

ด้านการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
อาหารและเครื่องคั่ว							
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม							
โลหะ							
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	0.669*						
ชิ้นส่วนเครื่องยนต์	0.674*						
ผลิต/แปรรูปพลาสติก	0.842*		0.610*				
เวชภัณฑ์	1.289*	0.916*	1.057*	0.619*	0.615*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องคั่ว (0.669) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนเครื่องยนต์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องคั่ว (0.674) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมผลิต/แปรรูปพลาสติกมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องคั่ว (0.842) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมโลหะ (0.610) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องคั่ว (1.289) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.916) อุตสาหกรรมโลหะ (1.057) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (0.619) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนเครื่องยนต์ (0.615)

ตาราง 20 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคา กับประเภทของอุตสาหกรรม

ด้านราคา	1	2	3	4	5	6	7
อาหารและเครื่องดื่ม							
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม							
โลหะ							
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	0.549*						
ชิ้นส่วนเครื่องยนต์	0.470*						
ผลิต/แปรรูปพลาสติก	0.819*				0.349*		
เวชภัณฑ์	1.162*	0.767*	0.832*	0.614*	0.692*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการราคา มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.549) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนเครื่องยนต์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.470) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมผลิต/แปรรูปพลาสติกมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.819) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนเครื่องยนต์ (0.349) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (1.162) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.767) อุตสาหกรรมโลหะ (0.832) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วน

อิเล็กทรอนิกส์ (0.614) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนเครื่องยนต์ (0.692)

ตาราง 21 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่าย กับ ประเภทของอุตสาหกรรม

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3	4	5	6	7
อาหารและเครื่องดื่ม							
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม							
โลหะ							
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	0.477*						
ชิ้นส่วนเครื่องยนต์	0.569*						
ผลิต/แปรรูปพลาสติก	0.781*	0.452*	0.493*				
เวชภัณฑ์	1.157*	0.828*	0.869*	0.680*	0.588*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.477) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนเครื่องยนต์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.569) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมผลิต/แปรรูปพลาสติกมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.781) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.452) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมโลหะ (0.493) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของ

อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (1.157) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.828) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมโลหะ (0.869) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (0.680) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ (0.588)

ตาราง 22 การเปรียบเทียบเป็นมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการให้บริการกับประเภทของอุตสาหกรรม

ด้านกระบวนการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
อาหารและเครื่องดื่ม							
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม							
โลหะ							
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	0.494*						
ชิ้นส่วนรถยนต์	0.512*						
ผลิต/แปรรูปพลาสติก	0.772*	0.518*	0.556*				
เวชภัณฑ์	1.250*	0.996*	1.033*	0.756*	0.738*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.494) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.512) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมผลิต/แปรรูปพลาสติกมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.772) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.518) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมโลหะ (0.556) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม(1.250) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.996) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมโลหะ (1.033) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (0.756) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ (0.738)

ตาราง 23 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการจำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
อาหารและเครื่องดื่ม							
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม							
โลหะ							
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	0.675*						
ชิ้นส่วนรถยนต์	0.621*						
ผลิต/แปรรูปพลาสติก	0.798*	0.510*					
เวชภัณฑ์	1.336*	1.048*	0.979*	0.661*	0.715*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.675) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.621) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมผลิต/แปรรูปพลาสติกมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.798) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.510) 4) ผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (1.336) อุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (1.048) อุตสาหกรรมโลหะ (0.979) อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (0.661) และอุตสาหกรรมชิ้นส่วนเครื่องยนต์ (0.715)

ตาราง 24 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรกับ ประเภทของอุตสาหกรรม

ด้านบุคลากร	1	2	3	4	5	6	7
อาหารและเครื่องดื่ม							
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม							
โลหะ							
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์							
ชิ้นส่วนเครื่องยนต์							
ผลิต/แปรรูปพลาสติก	0.575*	0.621*					
เวชภัณฑ์	0.800*	0.846*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 24พบว่า 1) ผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมผลิต/แปรรูปพลาสติกมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านบุคลากรมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.575) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.621) 2) ผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม(0.800) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.846)

ตาราง 25 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม กับ ประเภทของอุตสาหกรรม

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5	6	7
อาหารและเครื่องดื่ม							
สิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม							
โลหะ							
ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์	0.484*	0.489*					
ชิ้นส่วนเครื่องยนต์							
ผลิต/แปรรูปพลาสติก	0.573*	0.578*					
เวชภัณฑ์	0.960*	0.964*			0.625*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม (0.484) มากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.489) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมผลิต/แปรรูปพลาสติกมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.573) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.578) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมเวชภัณฑ์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (0.960) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมสิ่งทอ/เครื่องนุ่งห่ม (0.964) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าประเภทของอุตสาหกรรมชิ้นส่วนเครื่องยนต์ (0.625)

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษา
หม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	17.336	6	2.889	10.602	0.000*
ภายในกลุ่ม	34.339	126	0.273		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	12.131	6	2.022	6.817	0.000*
ภายในกลุ่ม	37.370	126	0.297		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	10.999	6	1.833	6.823	0.000*
ภายในกลุ่ม	33.851	126	0.269		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	8.656	6	1.443	4.672	0.000*
ภายในกลุ่ม	38.902	126	0.309		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	12.320	6	2.053	6.718	0.000*
ภายในกลุ่ม	38.512	126	0.306		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	14.274	6	2.379	7.857	0.000*
ภายในกลุ่ม	38.153	126	0.303		
รวม	52.428	132			

ตาราง 26 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	11.622	6	1.937	6.994	0.000*
ภายในกลุ่ม	34.897	126	0.277		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	7.703	6	1.284	4.591	0.000*
ภายในกลุ่ม	35.234	126	0.280		
รวม	42.938	132			
9. รวมทั้งหมด					
ระหว่างกลุ่ม	10.859	6	1.810	7.488	0.000*
ภายในกลุ่ม	30.455	126	0.242		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม แตกต่างกันได้จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 27-34 ต่อไปนี้

ตาราง 27 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ด้านการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
น้อยกว่า 5,000,000 บาท		0.621*	1.053*	1.441*	1.153*	0.852*	
5,000,001-10,000,000 บาท			0.432*	0.819*	0.532*		
10,000,001-15,000,000 บาท				0.388*			
15,000,001-20,000,000 บาท							
20,000,001-25,000,000 บาท							
25,000,001-30,000,000 บาท					0.589*		
มากกว่า 30,000,001 บาท						0.922*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 27 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้าน้อยกว่า 5,000,000 บาทมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาท (0.621) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (1.053) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (1.441) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001-25,000,000 บาท (1.153) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาท (0.852) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.432) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.819) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001-25,000,000 บาท (0.532) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.388) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษา

หม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,00 บาท (0.589)
 5) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000,001 บาทมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.922)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ด้านราคา	1	2	3	4	5	6	7
น้อยกว่า 5,000,000 บาท			0.749*	1.002*			
5,000,001-10,000,000 บาท			0.515*	0.767*			
10,000,001-15,000,000 บาท				0.253*			
15,000,001-20,000,000 บาท							
20,000,001-25,000,000 บาท							
25,000,001-30,000,000 บาท			0.457*	0.710*			
มากกว่า 30,000,001 บาท							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 28 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคามากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่รายได้ 10,000,001-15,000,000 บาท (0.749) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (1.002) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาทมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้ 10,000,001-15,000,000 บาท (0.515) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.767) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.253) 4) ผู้ใช้บริการ

ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.457) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.710)

ตาราง 29 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่ายกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3	4	5	6	7
1. น้อยกว่า 5,000,000 บาท			0.655*	1.010*	0.680*		
5,000,001-10,000,000 บาท			0.388*	0.743*			
10,000,001-15,000,000 บาท				0.354*			
15,000,001-20,000,000 บาท							
20,000,001-25,000,000 บาท							
25,000,001-30,000,000 บาท				0.587*			
มากกว่า 30,000,001 บาท							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 29 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 5,000,000 บาทมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.655) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (1.010) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001-25,000,000 บาท (0.680) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.388) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.743) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้าจำนวน 10,000,001-15,000,000 บาท มีระดับ

การตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.354) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้ จำนวน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.587)

ตาราง 30 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านส่งเสริมการตลาดกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ด้านส่งเสริมการตลาด	1	2	3	4	5	6	7
น้อยกว่า 5,000,000 บาท			0.560*	0.838*	0.638*		1.638*
5,000,001-10,000,000 บาท				0.469*			1.269*
10,000,001-15,000,000 บาท				0.278*			1.078*
15,000,001-20,000,000 บาท							0.800*
20,000,001-25,000,000 บาท							1.000*
25,000,001-30,000,000 บาท				0.554*			1.354*
30,000,001 บาท							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 30 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านส่งเสริมการตลาดมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.560) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.838) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001-25,000,000 บาท (0.638) และมากกว่า 30,000,001 บาท (1.638) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.469) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000,001

บาท (1.269) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.278) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000,001 บาท (1.078) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000,001 บาท (0.800) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001-25,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 30,000,001 บาท (1.000) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.554) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000,001 บาท (1.354)

ตาราง 31 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการให้บริการกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ด้านกระบวนการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
น้อยกว่า 5,000,000 บาท			0.781*	1.127*	0.968*		
5,000,001-10,000,000 บาท			0.388*	0.734*	0.575*		
10,000,001-15,000,000 บาท				0.346*			
15,000,001-20,000,000 บาท							
20,000,001-25,000,000 บาท							
25,000,001-30,000,000 บาท					0.600*		
มากกว่า 30,000,001 บาท							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 31 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้าน้อยกว่า 5,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง

ไฟฟ้า ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.781) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (1.127) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001-25,000,000 บาท (0.968) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.781) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (1.127) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001-25,000,000 บาท (0.968) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.346) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.600)

ตาราง 32 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
น้อยกว่า 5,000,000 บาท			0.879*	1.240*	0.950*	0.594*	
5,000,001-10,000,000 บาท			0.424*	0.784*			
10,000,001-15,000,000 บาท				0.360*			
15,000,001-20,000,000 บาท							
20,000,001-25,000,000 บาท							
25,000,001-30,000,000 บาท					0.645*		
มากกว่า 30,000,001 บาท							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 32 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000,000 บาทมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.879) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (1.240) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001-25,000,000 บาท (0.950) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาท (0.594) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.424) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.784) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาทมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่รายได้ จำนวน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.360) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาทมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.645)

ตาราง 33 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ

ผู้ให้บริการ เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ด้านบุคลากร	1	2	3	4	5	6	7
น้อยกว่า 5,000,000 บาท		0.578*	0.099*	1.202*	1.112*	0.674*	
5,000,001-10,000,000 บาท		0.414*	0.624*	0.534*			
10,000,001-15,000,000 บาท							
15,000,001-20,000,000 บาท							
20,000,001-25,000,000 บาท							
25,000,001-30,000,000 บาท					0.528*		
30,000,001 บาท							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 33 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านบุคลากรมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาท (0.578) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.099) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (1.202) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001-25,000,000 บาท (1.112) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาท (0.674) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาท (0.414) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.624) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.534) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.528)

ตาราง 34 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5	6	7
น้อยกว่า 5,000,000 บาท		0.646*	0.889*	1.032*	1.085*	0.600*	
5,000,001-10,000,000 บาท				0.385*			
10,000,001-15,000,000 บาท							
15,000,001-20,000,000 บาท							
20,000,001-25,000,000 บาท							
25,000,001-30,000,000 บาท					0.432*		
30,000,001 บาท							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 34 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 5,000,000 บาทมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาท (0.646) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000,001-15,000,000 บาท (0.889) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (1.032) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,000,001-25,000,000 บาท (1.085) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาท (0.600) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000,001-10,000,000 บาทมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.385) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000,001-30,000,000 บาทมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000,001-20,000,000 บาท (0.432)

ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตามอายุของกิจการ

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6.298	3	2.099	5.968	0.001*
ภายในกลุ่ม	45.377	129	0.352		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	8.195	3	2.732	8.531	0.000*
ภายในกลุ่ม	41.306	129	0.320		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	5.497	3	1.832	6.006	0.001*
ภายในกลุ่ม	39.354	129	0.305		
รวม	44.850	132			

ตาราง 35 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	3.868	3	1.289	3.807	0.012*
ภายในกลุ่ม	43.690	129	0.339		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6.033	3	2.011	5.790	0.001*
ภายในกลุ่ม	44.800	129	0.347		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	7.868	3	2.623	7.593	0.000*
ภายในกลุ่ม	44.559	129	0.345		
รวม	52.428	132			
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	3.900	3	1.300	3.934	0.010*
ภายในกลุ่ม	42.619	129	0.330		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดลอม					
ระหว่างกลุ่ม	5.996	3	1.999	6.979	0.000*
ภายในกลุ่ม	36.942	129	0.286		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5.639	3	1.880	6.797	0.000*
ภายในกลุ่ม	35.675	129	0.277		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มี อายุของกิจการต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม แตกต่างกันจึงได้ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 36-43 ต่อไปนี้

ตาราง 36 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับ อายุของกิจการ

ด้านการให้บริการ	1	2	3	4
ไม่เกิน 5 ปี				
5-10 ปี	0.696*		0.715*	
10-15 ปี				
15 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 5-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการไม่เกิน 5 ปี (0.696) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.715)

ตาราง 37 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับอายุของกิจการ

ด้านราคา	1	2	3	4
ไม่เกิน 5 ปี				
5-10 ปี	0.811*		0.861*	
10-15 ปี				
15 ปีขึ้นไป	0.458*		0.508*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 37 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 5-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการไม่เกิน 5 ปี (0.811) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.861) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 15 ปีขึ้นไปมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการไม่เกิน 5 ปี (0.458) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.508)

ตาราง 38 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่ายกับ อายุของกิจการ

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3	4
ไม่เกิน 5 ปี				
5-10 ปี	0.683*		0.690*	
10-15 ปี				
15 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 5-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการไม่เกิน 5 ปี (0.683) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.690)

ตาราง 39 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมการตลาดกับ อายุของกิจการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด	1	2	3	4
ไม่เกิน 5 ปี				
5-10 ปี	0.610*		0.605*	
10-15 ปี				
15 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 39 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 5-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการไม่เกิน 5 ปี (0.610) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.605)

ตาราง 40 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการการให้บริการ จำแนกตามอายุของกิจการ

ด้านกระบวนการการให้บริการ	1	2	3	4
ไม่เกิน 5 ปี				
5-10 ปี	0.677*		0.727*	
10-15 ปี				
15 ปีขึ้นไป			0.479*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 5-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการไม่เกิน 5 ปี (0.677) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.727) และ 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 15 ปีขึ้นไปมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.479)

ตาราง 41 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ
การให้บริการกับอายุของกิจการ

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3	4
ไม่เกิน 5 ปี				
5-10 ปี	0.662*		0.702*	
10-15 ปี				
15 ปีขึ้นไป	0.700*		0.740*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 41 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 5-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการไม่เกิน 5 ปี (0.662) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.702) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 15 ปีขึ้นไปมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการไม่เกิน 5 ปี (0.700) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.740)

ตาราง 42 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรกับ อายุของกิจการ

ด้านบุคลากร	1	2	3	4
ไม่เกิน 5 ปี				
5-10 ปี	0.464*		0.622*	
10-15 ปี				
15 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 5-10 ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านบุคลากรมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการไม่เกิน 5 ปี (0.464) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.622)

ตาราง 43 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม กับอายุของกิจการ

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4
ไม่เกิน 5 ปี				
5-10 ปี	0.651*		0.802*	
10-15 ปี				
15 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 43 พบว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 5-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการไม่เกิน 5 ปี (0.651) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุของกิจการ 10-15 ปี (0.802)

ตาราง 44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตามขนาดของผู้ใช้บริการไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	ขนาดของผู้ใช้บริการไฟฟ้า				t	Sig.
	ขนาดใหญ่ (n=122)		ขนาดกลาง (n=11)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการให้บริการ	3.50	0.60	3.99	0.72	-2.568	0.011*
2. ด้านราคา	3.42	0.59	3.74	0.77	-1.647	0.102
3. ด้านการจัดจำหน่าย	3.46	0.57	3.73	0.70	-1.449	0.150
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.33	0.59	3.58	0.66	-1.323	0.188
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ	3.42	0.59	3.79	0.84	-1.905	0.059
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	3.43	0.59	3.84	0.90	-2.065	0.041*
7. ด้านบุคลากร	3.53	0.58	3.71	0.75	-0.944	0.347
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	3.51	0.54	3.82	0.84	-1.740	0.084
โดยรวม	3.45	0.54	3.77	0.72	-1.851	0.066

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 6 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีขนาดของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการการให้บริการด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 2 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีขนาดของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตามขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	10.759	6	1.793	5.522	0.000*
ภายในกลุ่ม	40.916	126	0.325		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	7.826	6	1.304	3.944	0.001*
ภายในกลุ่ม	41.675	126	0.331		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดเจ้าหน้าที่					
ระหว่างกลุ่ม	6.382	6	1.064	3.484	0.003*
ภายในกลุ่ม	38.468	126	0.305		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	3.274	6	0.546	1.553	0.166
ภายในกลุ่ม	44.284	126	0.351		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5.547	6	0.924	2.572	0.022*
ภายในกลุ่ม	45.286	126	0.359		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	7.158	6	1.193	3.321	0.005*
ภายในกลุ่ม	45.269	126	0.359		
รวม	52.428	132			

ตาราง 45 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	6.462	6	1.077	3.388	0.004*
ภายในกลุ่ม	40.057	126	0.318		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	4.594	6	0.766	2.516	0.025*
ภายในกลุ่ม	38.344	126	0.304		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	5.844	6	0.974	3.460	0.003*
ภายในกลุ่ม	35.471	126	0.282		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มี ขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และ โดยรวม แตกต่างกันได้จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ใน ตาราง 46-53 ต่อไปนี้

ตาราง 46 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
100 kVA - 500 kVA						0.723*	
501 kVA - 1,000 kVA							
1,001 kVA - 1,500 kVA		0.790*		0.721*		1.168*	
1,501 kVA - 2,000 kVA						0.446*	
2,001 kVA - 2,500 kVA						0.782*	
2,501 kVA - 3,000 kVA							
3,000 kVA ขึ้นไป						0.677*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 46 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 100 kVA - 500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.723) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,001 kVA - 1,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.790) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,501 kVA - 2,000 kVA (0.721) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (1.168) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,501 kVA - 2,000 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.446) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,001 kVA - 2,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.782) 5) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 3,000 kVA ขึ้นไปมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.677)

ตาราง 47 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านราคา	1	2	3	4	5	6	7
100 kVA - 500 kVA		0.450*				0.670*	
501 kVA - 1,000 kVA							
1,001 kVA - 1,500 kVA		0.741*		0.591*		0.962*	
1,501 kVA - 2,000 kVA						0.371*	
2,001 kVA - 2,500 kVA						0.501*	
2,501 kVA - 3,000 kVA							
3,000 kVA ขึ้นไป							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 47 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 100 kVA - 500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.450) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.670) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,001 kVA - 1,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.741) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,501 kVA - 2,000 kVA (0.591) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.962) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,501 kVA - 2,000 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.371) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,001 kVA - 2,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.501)

ตาราง 48 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่ายกับขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3	4	5	6	7
100 KVA - 500 KVA						0.501*	
501 KVA - 1,000 KVA							
1,001 KVA - 1,500 KVA		0.637*		0.631*		0.858*	
1,501 KVA - 2,000 KVA							
2,001 KVA - 2,500 KVA						0.506*	
2,501 KVA - 3,000 KVA							
3,000 KVA ขึ้นไป							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 48 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 100 kVA - 500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.501) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,001 kVA - 1,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.637) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,501 kVA - 2,000 kVA (0.631) และ มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.858) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,001 kVA - 2,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.506)

ตาราง 49 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการให้บริการกับขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกระบวนการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
100 kVA - 500 kVA						0.630*	
501 kVA - 1,000 kVA							
1,001 kVA - 1,500 kVA		0.492*		0.420*		0.755*	
1,501 kVA - 2,000 kVA							
2,001 kVA - 2,500 kVA						0.602*	
2,501 kVA - 3,000 kVA							
3,000 kVA ขึ้นไป						0.560*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 49 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 100 kVA - 500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.630) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,001 kVA - 1,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.492) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,501 kVA - 2,000 kVA (0.420) และหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.755) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,001 kVA - 2,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.602) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 3,000 kVA ขึ้นไปมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.560)

ตาราง 50 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการกับขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3	4	5	6	7
100 kVA - 500 kVA		0.432*				0.623*	
501 kVA - 1,000 kVA							
1,001 kVA - 1,500 kVA		0.644*		0.569*		0.835*	
1,501 kVA - 2,000 kVA							
2,001 kVA - 2,500 kVA						0.626*	
2,501 kVA - 3,000 kVA							
3,000 kVA ขึ้นไป							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 50 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 100 kVA - 500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.432) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.623) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,001 kVA - 1,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.644) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,501 kVA - 2,000 kVA (0.569) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.835) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,001 kVA - 2,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.626)

ตาราง 51 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรกับขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านบุคลากร	1	2	3	4	5	6	7
100 kVA - 500 kVA							
501 kVA - 1,000 kVA							
1,001 kVA - 1,500 kVA	0.530*	0.820*		0.619*		0.759*	0.643*
1,501 kVA - 2,000 kVA							
2,001 kVA - 2,500 kVA		0.422*					
2,501 kVA - 3,000 kVA							
3,000 kVA ขึ้นไป							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 51 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,001 kVA - 1,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านบุคลากรมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 100 kVA - 500 kVA (0.530) หม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.820) หม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,501 kVA - 2,000 kVA (0.619) มากกว่า 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.759) และหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 3,000 kVA ขึ้นไป (0.643) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,001 kVA - 2,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.422)

ตาราง 52 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม กับขนาดของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5	6	7
100 kVA - 500 kVA							
501 kVA - 1,000 kVA							
1,001 kVA - 1,500 kVA		0.607*		0.400*		0.656*	
1,501 kVA - 2,000 kVA							
2,001 kVA - 2,500 kVA		0.414*				0.463*	
2,501 kVA - 3,000 kVA							
3,000 kVA ขึ้นไป							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 52 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,001 kVA - 1,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.607) หม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 1,501 kVA - 2,000 kVA (0.400) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.656) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,001 kVA - 2,500 kVA มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 501 kVA - 1,000 kVA (0.607) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าขนาด 2,501 kVA - 3,000 kVA (0.656)

ตาราง 53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตามจำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	23.000	5	4.600	20.373	0.000*
ภายในกลุ่ม	28.675	127	0.226		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	15.941	5	3.188	12.065	0.000*
ภายในกลุ่ม	33.560	127	0.264		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	16.603	5	3.321	14.929	0.000*
ภายในกลุ่ม	28.247	127	0.222		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	8.938	5	1.788	5.878	0.000*
ภายในกลุ่ม	38.620	127	0.304		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	18.764	5	3.753	14.862	0.000*
ภายในกลุ่ม	32.069	127	0.253		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	18.442	5	3.688	13.783	0.000*
ภายในกลุ่ม	33.986	127	0.268		
รวม	52.428	132			

ตาราง 53 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	18.165	5	3.633	16.272	0.000*
ภายในกลุ่ม	28.354	127	0.223		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	11.379	5	2.276	9.159	0.000*
ภายในกลุ่ม	31.558	127	0.248		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	15.472	5	3.094	15.207	0.000*
ภายในกลุ่ม	25.842	127	0.203		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มี จำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และ โดยรวม แตกต่างกันได้จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ใน ตาราง 54-61 ต่อไปนี้

ตาราง 54 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับ
จำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการให้บริการ	1	2	3	4	5	6
1 เครื่อง		0.899*		0.697*	1.298*	0.513*
2 เครื่อง					0.398*	
3 เครื่อง		1.024*		0.821*	1.422*	0.637*
4 เครื่อง					0.600*	
5 เครื่อง						
6 เครื่อง		0.386*			0.784*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 54 พบว่า 1) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 1 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.899) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.697) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.298) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.513) 2) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.398) 3) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 3 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (1.024) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.821) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.422) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.637) 4) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.600) 5) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.386) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.784)

ตาราง 55 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับจำนวน
หม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านราคา	1	2	3	4	5	6
1 เครื่อง		0.982*		0.687*	1.265*	0.914*
2 เครื่อง					0.282*	
3 เครื่อง		0.831*		0.535*	1.113*	0.762*
4 เครื่อง					0.578*	
5 เครื่อง						
6 เครื่อง					0.350*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 55 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 1 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.982) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.687) หม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.265) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.914) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.282) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 3 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.831) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.535) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.113) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.762) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.578) 5) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.350)

ตาราง 56 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่ายกับ จำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3	4	5	6
1 เครื่อง		0.866*		0.579*	1.176*	0.629*
2 เครื่อง					0.309*	
3 เครื่อง		0.877*		0.589*	1.186*	0.640*
4 เครื่อง					0.596*	
5 เครื่อง						
6 เครื่อง					0.546*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 56 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 1 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.866) หม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.579) หม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.176) และหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.629) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.309) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 3 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.877) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.589) หม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.186) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.640) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.596) 5) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.546)

ตาราง 57 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมการตลาดกับจำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	1	2	3	4	5	6
1 เครื่อง					0.666*	0.712*
2 เครื่อง						
3 เครื่อง		0.740*			0.952*	0.997*
4 เครื่อง					0.500*	0.545*
5 เครื่อง						
6 เครื่อง						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 57 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 1 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.666) และมากกว่าผู้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.712) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 3 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.740) มากกว่าผู้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.952) และมากกว่าผู้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.997) 3) ผู้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.500) และมากกว่าผู้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.545)

ตาราง 58 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการการให้บริการกับจำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกระบวนการการให้บริการ	1	2	3	4	5	6
1 เครื่อง		0.912*			1.199*	0.515*
2 เครื่อง					0.286*	
3 เครื่อง		0.936*		0.542*	1.223*	0.538*
4 เครื่อง		0.394*			0.680*	
5 เครื่อง						
6 เครื่อง		0.397*			0.684*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 58 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 1 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการการให้บริการมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.912) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.199) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.515) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.286) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 3 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.936) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.542) หม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.223) แลมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.538) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.394) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.680) 5) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลง

ไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.397) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.684)

ตาราง 59 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการกับ จำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3	4	5	6
1 เครื่อง		0.877*		0.621*	1.212*	0.522*
2 เครื่อง					0.334*	
3 เครื่อง		0.892*		0.636*	1.227*	0.537*
4 เครื่อง					0.590*	
5 เครื่อง						
6 เครื่อง		0.355*			0.690*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 59 พบว่า 1) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 1 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.877) หม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.625) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.212) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.522) 2) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.334) 3) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 3 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.892) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.636) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.227) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.537) 4) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง

ไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.590) 5) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.355) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.690)

ตาราง 60 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรให้บริการกับ จำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านบุคลากร	1	2	3	4	5	6
1 เครื่อง		0.997*		0.717*	1.221*	0.493*
2 เครื่อง					0.224*	
3 เครื่อง		0.953*		0.673*	1.178*	
4 เครื่อง					0.504*	
5 เครื่อง						
6 เครื่อง		0.504*			0.728*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 60 พบว่า 1) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 1 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านบุคลากรมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.997) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.717) หม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.221) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.493) 2) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.224) 3) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 3 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.953) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.673) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.178) 4) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.504) 5) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.504) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.728)

ตาราง 61 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมกับจำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5	6
1 เครื่อง		0.813*		0.611*	0.971*	0.609*
2 เครื่อง						
3 เครื่อง		0.885*		0.682*	1.042*	0.680*
4 เครื่อง					0.360*	
5 เครื่อง						
6 เครื่อง					0.362*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 61 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 1 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.813) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.611) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.971) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.609) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 3 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 2 เครื่อง (0.885) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่อง (0.682) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (1.042) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่อง (0.680) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 4 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.360)

4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 6 เครื่องมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีหม้อแปลงไฟฟ้าจำนวน 5 เครื่อง (0.362)

ตาราง 62 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตามอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6.878	4	1.720	4.914	0.001*
ภายในกลุ่ม	44.796	128	0.350		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	8.758	4	2.189	6.878	0.000*
ภายในกลุ่ม	40.743	128	0.318		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	7.309	4	1.827	6.230	0.000*
ภายในกลุ่ม	37.542	128	0.293		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	3.290	4	0.823	2.379	0.055
ภายในกลุ่ม	44.268	128	0.346		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6.864	4	1.716	4.996	0.001*
ภายในกลุ่ม	43.968	128	0.344		
รวม	50.832	132			

ตาราง 62 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	6.836	4	1.709	4.798	0.001*
ภายในกลุ่ม	45.592	128	0.356		
รวม	52.428	132			
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	5.440	4	1.360	4.238	0.003*
ภายในกลุ่ม	41.079	128	0.321		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	7.344	4	1.836	6.602	0.000*
ภายในกลุ่ม	35.594	128	0.278		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	6.124	4	1.531	5.569	0.000*
ภายในกลุ่ม	35.190	128	0.275		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า มี 7 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้า ที่มี จำนวนหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ และคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม แตกต่างกันได้ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 63-69 ต่อไปนี้

ตาราง 63 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับอายุการ
ใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการให้บริการ	1	2	3	4	5
1-5 ปี					
6-10 ปี	0.961*		0.945*	0.852*	0.967*
11-15 ปี					
16-20 ปี					
21-25 ปี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 63 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของ
หม้อแปลงไฟฟ้า 6-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการ
ให้บริการที่มีมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 1-5 ปี (0.961)
มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 11-15 ปี (0.945) มากกว่า
ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 16-20 ปี (0.852) มากกว่าผู้ให้บริการ
ไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 21-25 ปี (0.967)

ตาราง 64 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านราคา	1	2	3	4	5
1-5 ปี					
6-10 ปี	1.018*		0.942*		1.229*
11-15 ปี					
16-20 ปี					0.679*
21-25 ปี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 64 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 6-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษา หม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 1-5 ปี (1.018) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 11-15 ปี (0.942) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 21-25 ปี (1.229) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 16-20 ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 21-25 ปี (0.679)

ตาราง 65 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่ายกับอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3	4	5
1-5 ปี					
6-10 ปี	0.981*		0.950*	0.764*	1.059*
11-15 ปี					
16-20 ปี					
21-25 ปี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 65 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 6-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษา หม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 1-5 ปี (0.981) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 11-15 ปี (0.950) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 16-20 ปี (0.764) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 21-25 ปี (1.059)

ตาราง 66 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการให้บริการกับอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกระบวนการให้บริการ	1	2	3	4	5
1-5 ปี					
6-10 ปี	0.912*		0.926*	0.679*	1.118*
11-15 ปี					
16-20 ปี					
21-25 ปี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 66 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 6-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 1-5 ปี (0.912) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 11-15 ปี (0.926) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 16-20 ปี (0.679) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 21-25 ปี (1.118)

ตาราง 67 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ
การให้บริการกับอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3	4	5
1-5 ปี					
6-10 ปี	0.943*		0.937*	0.704*	0.977*
11-15 ปี					
16-20 ปี					
21-25 ปี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 67 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 6-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 1-5 ปี (0.943) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 11-15 ปี (0.937) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 16-20 ปี (0.704) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 21-25 ปี (0.977)

ตาราง 68 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรกับอายุการใช้งาน
ของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านบุคลากร	1	2	3	4	5
1-5 ปี					
6-10 ปี	0.762)		0.876*	0.688*	0.958*
11-15 ปี					
16-20 ปี					
21-25 ปี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 68 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของ
หม้อแปลงไฟฟ้า 6-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษา หม้อแปลงไฟฟ้า ด้าน
บุคลากรมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 1-5 ปี (0.762) มากกว่า
ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 11-15 ปี (0.876) มากกว่าผู้ให้บริการ
ไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 16-20 ปี (0.688) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุ
การใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 21-25 ปี (0.958)

ตาราง 69 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม
กับอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5
1-5 ปี					0.528*
6-10 ปี	0.796*		0.885*		1.325*
11-15 ปี					
16-20 ปี					0.760*
21-25 ปี					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 69 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 1-5 ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 21-25 ปี (0.528) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 6-10 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 1-5 ปี (0.796) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 11-15 ปี (0.885) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 21-25 ปี (1.325) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 16-20 ปีมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีอายุการใช้งานของหม้อแปลงไฟฟ้า 21-25 ปี (0.760)

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ข้อมูลการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ประกอบด้วย สถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า เหตุผลที่เลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ช่วงเวลาที่ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า การยื่นยื่นราคาในการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า การคิดค่าใช้จ่ายในการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ค่าใช้จ่ายในการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าต่อปี ระยะเวลาในการชำระเงิน วิธีการในการชำระเงิน และการกำหนดราคาขั้นต่ำในการชำระเงิน สำหรับมีระดับการตัดสินใจเรียนเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าประกอบด้วย ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบ โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้าต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้าต่างกันมี ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้าแตกต่างกัน

ตาราง 70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตามสถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	7.980	2	3.990	11.871	0.000*
ภายในกลุ่ม	43.695	130	0.336		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	3.342	2	1.671	4.706	0.011*
ภายในกลุ่ม	46.159	130	0.355		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	4.348	2	2.174	6.978	0.001*
ภายในกลุ่ม	40.502	130	0.312		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	0.767	2	0.383	1.065	0.348
ภายในกลุ่ม	46.791	130	0.360		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการกรให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5.020	2	2.510	7.122	0.001*
ภายในกลุ่ม	45.813	130	0.352		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพกรให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5.278	2	2.639	7.276	0.001*
ภายในกลุ่ม	47.150	130	0.363		
รวม	52.428	132			

ตาราง 70 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	4.312	2	2.156	6.641	0.002*
ภายในกลุ่ม	42.207	130	0.325		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	2.549	2	1.274	4.102	0.019*
ภายในกลุ่ม	40.389	130	0.311		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3.731	2	1.865	6.452	0.002*
ภายในกลุ่ม	37.584	130	0.289		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 70 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มี สถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า มี 7 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มี สถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มี ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม แตกต่างกันได้จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี ของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 71-77 ต่อไปนี้

ตาราง 71 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับ สถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการให้บริการ	1	2	3
1. ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชน		0.315*	0.534*
2. ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			
3. ใช้บริการทั้งกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 71 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชนมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่าใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (0.315) และมากกว่าผู้บริการที่ใช้กับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (0.534)

ตาราง 72 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับสถานการณ์ที่ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านราคา	1	2	3
1. ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชน			0.339*
2. ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			
3. ใช้บริการทั้งกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 72 พบว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชนมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคาให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่ใช้กับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (0.534)

ตาราง 73 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่ายกับ สถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3
1. ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชน			0.395*
2. ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			
3. ใช้บริการทั้งกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 73 พบว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชนมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายให้บริการมากกว่าผู้ที่ใช้บริการที่ใช้กับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (0.395)

ตาราง 74 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการให้บริการให้บริการกับสถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกระบวนการให้บริการ	1	2	3
1. ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชน			0.425*
2. ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			
3. ใช้บริการทั้งกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 74 พบว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชนมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (0.425)

ตาราง 75 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ กับสถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3
1. ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชน			0.433*
2. ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			
3. ใช้บริการทั้งกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 75 พบว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชนมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (0.433)

ตาราง 76 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรกับ สถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านบุคลากร	1	2	3
1. ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชน		0.296*	0.383*
2. ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			
3. ใช้บริการทั้งกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 76 พบว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชนมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้บริการใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (0.296) มากกว่าผู้ใช้บริการที่ใช้บริการกับกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (0.383)

ตาราง 77 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม กับสถานการณ์ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3
1. ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชน		0.316*	0.259*
2. ใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			
3. ใช้บริการทั้งกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 77 พบว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชนมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมากกว่าใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (0.316) ผู้ที่ใช้บริการที่ใช้บริการกับหน่วยงานเอกชนและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (0.259)

ตาราง 78 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตาม เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่เลือกการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.377	2	0.188	0.477	0.622
ภายในกลุ่ม	51.298	130	0.395		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	0.285	2	0.143	0.377	0.687
ภายในกลุ่ม	49.216	130	0.379		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	0.012	2	0.006	0.017	0.983
ภายในกลุ่ม	44.839	130	0.345		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	0.323	2	0.162	0.445	0.642
ภายในกลุ่ม	47.235	130	0.363		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.135	2	0.068	0.174	0.841
ภายในกลุ่ม	50.697	130	0.390		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.088	2	0.044	0.109	0.897
ภายในกลุ่ม	52.340	130	0.403		
รวม	52.428	132			

ตาราง 78 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	0.254	2	0.127	0.357	0.701
ภายในกลุ่ม	46.265	130	0.356		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	0.053	2	0.026	0.080	0.923
ภายในกลุ่ม	42.885	130	0.330		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.078	2	0.039	0.122	0.885
ภายในกลุ่ม	41.237	130	0.317		
รวม	41.315	132			

จากตาราง 78 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้า ที่มี เหตุผลที่สำคัญที่สุดที่เลือกการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 79 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตาม ความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	12.414	2	6.207	20.553	0.000*
ภายในกลุ่ม	39.261	130	0.302		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	10.872	2	5.436	18.295	0.000*
ภายในกลุ่ม	38.629	130	0.297		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	6.618	2	3.309	11.252	0.000*
ภายในกลุ่ม	38.232	130	0.294		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	7.113	2	3.556	11.431	0.000*
ภายในกลุ่ม	40.445	130	0.311		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	7.943	2	3.972	12.038	0.000*
ภายในกลุ่ม	42.889	130	0.330		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	10.402	2	5.201	16.089	0.000*
ภายในกลุ่ม	42.025	130	0.323		
รวม	52.428	132			

ตาราง 79 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	11.510	2	5.755	21.369	0.000*
ภายในกลุ่ม	35.009	130	0.269		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	10.235	2	5.118	20.344	0.000*
ภายในกลุ่ม	32.702	130	0.252		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	9.226	2	4.613	18.690	0.000*
ภายในกลุ่ม	32.088	130	0.247		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 79 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 80-87 ต่อไปนี้

ตาราง 80 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการให้บริการ	1	2	3
1 ครั้ง/ปี		1.134*	1.056*
2 ครั้ง/ปี			
เมื่อมีอาการผิดปกติ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 80 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 1 ครั้ง/ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่า การใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (1.134) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเมื่อมีอาการผิดปกติ (1.056)

ตาราง 81 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านราคา	1	2	3
1 ครั้ง/ปี		1.056*	1.003*
2 ครั้ง/ปี			
เมื่อมีอาการผิดปกติ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 81 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 1 ครั้ง/ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคามากกว่าการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (1.056) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเมื่อมีอาการผิดปกติ (1.003)

ตาราง 82 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่ายกับความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3
1 ครั้ง/ปี		0.834*	0.727*
2 ครั้ง/ปี			
เมื่อมีอาการผิดปกติ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 82 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 1 ครั้ง/ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่า การใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (0.834) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเมื่อมีอาการผิดปกติ (0.727)

ตาราง 83 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมการตลาดกับความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	1	2	3
1 ครั้ง/ปี		0.831*	0.588*
2 ครั้ง/ปี			
เมื่อมีอาการผิดปกติ		0.242*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 83 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 1 ครั้ง/ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (0.831) มากกว่าผู้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเมื่อมีอาการผิดปกติ (0.588) 2) ผู้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเมื่อมีอาการผิดปกติมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (0.242)

ตาราง 84 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการการใช้บริการ กับความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกระบวนการการใช้บริการ	1	2	3
1 ครั้ง/ปี		0.907*	0.844*
2 ครั้ง/ปี			
เมื่อมีอาการผิดปกติ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 84 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 1 ครั้ง/ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการการใช้บริการ มากกว่าการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (0.907) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเมื่อมีอาการผิดปกติ (0.844)

ตาราง 85 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
 ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ
 การให้บริการกับ ความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3
1 ครั้ง/ปี		1.037*	0.968*
2 ครั้ง/ปี			
เมื่อมีอาการผิดปกติ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 85 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
 1 ครั้ง/ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและ
 คุณภาพการให้บริการมากกว่าการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (1.037) มากกว่า
 ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเมื่อมีอาการผิดปกติ (0.698)

ตาราง 86 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรกับ ความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านบุคลากร	1	2	3
1 ครั้ง/ปี		1.025*	1.104*
2 ครั้ง/ปี			
เมื่อมีอาการผิดปกติ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 86 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 1 ครั้ง/ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านบุคลากรมากกว่าการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (1.025) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเมื่อมีอาการผิดปกติ (1.104)

ตาราง 87 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม กับความถี่ในการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3
1 ครั้ง/ปี		0.983*	1.031*
2 ครั้ง/ปี			
เมื่อมีอาการผิดปกติ			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 87 พบว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 1 ครั้ง/ปี มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมากกว่าการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 2 ครั้ง/ปี (0.983) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเมื่อมีอาการผิดปกติ (1.031)

ตาราง 88 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.782	3	0.261	0.660	0.578
ภายในกลุ่ม	50.893	129	0.395		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	0.731	3	0.244	0.645	0.588
ภายในกลุ่ม	48.770	129	0.378		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	1.640	3	0.547	1.632	0.185
ภายในกลุ่ม	43.210	129	0.335		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	2.547	3	0.849	2.433	0.068
ภายในกลุ่ม	45.011	129	0.349		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.597	3	0.199	0.511	0.676
ภายในกลุ่ม	50.236	129	0.389		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.635	3	0.212	0.528	0.664
ภายในกลุ่ม	51.792	129	0.401		
รวม	52.428	132			

ตาราง 88 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	0.346	3	0.115	0.322	0.810
ภายในกลุ่ม	46.174	129	0.358		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	0.244	3	0.081	0.246	0.864
ภายในกลุ่ม	42.694	129	0.331		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	0.703	3	0.234	0.745	0.527
ภายในกลุ่ม	40.611	129	0.315		
รวม	41.315	132			

จากตาราง 88 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้า ที่มี ช่วงเวลาที่ใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม การตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 89 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตาม การยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	11.126	4	2.781	8.780	0.000*
ภายในกลุ่ม	40.549	128	0.317		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	9.142	4	2.285	7.248	0.000*
ภายในกลุ่ม	40.360	128	0.315		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	9.870	4	2.468	9.030	0.000*
ภายในกลุ่ม	34.980	128	0.273		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	8.582	4	2.145	7.046	0.000*
ภายในกลุ่ม	38.976	128	0.305		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	9.205	4	2.301	7.076	0.000*
ภายในกลุ่ม	41.628	128	0.325		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	10.254	4	2.563	7.780	0.000*
ภายในกลุ่ม	42.174	128	0.329		
รวม	52.428	132			

ตาราง 89 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	8.836	4	2.209	7.504	0.000*
ภายในกลุ่ม	37.683	128	0.294		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	5.550	4	1.387	4.750	0.001*
ภายในกลุ่ม	37.388	128	0.292		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	8.532	4	2.133	8.328	0.000*
ภายในกลุ่ม	32.783	128	0.256		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 89 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้า ที่มี การขึ้นขึ้นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ ด้านการส่งเสริม การตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 90-97 ต่อไปนี้

ตาราง 90 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการให้บริการ	1	2	3	4	5
เวลาวันต่อวัน		1.393*	1.203*	1.690*	
7 วันหลังจากเสนอราคา				0.297*	
15 วันหลังจากเสนอราคา				0.487*	
30 วันหลังจากเสนอราคา					
45 วันหลังจากเสนอราคา		0.659*		0.957*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 90 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าวันต่อวันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (1.393) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคา (1.203) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (1.690) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.297) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.487) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (0.659) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.957)

ตาราง 91 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับการยื่นยื่นราคาการ
บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านราคา	1	2	3	4	5
เวลาวันต่อวัน		1.560*	1.187*	1.708*	1.050*
7 วันหลังจากเสนอราคา					
15 วันหลังจากเสนอราคา		0.372*		0.520*	
30 วันหลังจากเสนอราคา					
45 วันหลังจากเสนอราคา				0.658*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 91 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าวันต่อวันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคามากกว่าการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (1.560) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคา (1.187) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (1.708) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วันหลังจากเสนอราคา (1.050) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (0.372) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.520) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.658)

ตาราง 92 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง การจัดจำหน่ายกับการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3	4	5
เวลาวันต่อวัน		1.465*	1.202*	1.719*	0.971*
7 วันหลังจากเสนอราคา				0.253*	
15 วันหลังจากเสนอราคา				0.516*	
30 วันหลังจากเสนอราคา					
45 วันหลังจากเสนอราคา		0.494*		0.747*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 92 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าวันต่อวันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (1.465) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคา (1.202) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (1.719) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วันหลังจากเสนอราคา (0.971) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วัน หลังจากเสนอราคา (0.253) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.516) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (0.494) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยื่นยื่นราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.747)

ตาราง 93 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมการตลาดกับการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	1	2	3	4	5
เวลาวันต่อวัน		1.654*	1.250*	1.791*	1.600*
7 วันหลังจากเสนอราคา					
15 วันหลังจากเสนอราคา		0.404*		0.541*	
30 วันหลังจากเสนอราคา					
45 วันหลังจากเสนอราคา					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 93 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าวันต่อวันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (1.654) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคา (1.250) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (1.791) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วันหลังจากเสนอราคา (1.600) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (0.404) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.541)

ตาราง 94 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการการใช้บริการกับการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกระบวนการการใช้บริการ	1	2	3	4	5
เวลาวันต่อวัน		1.490*	1.347*	1.741*	1.000*
7 วันหลังจากเสนอราคา				0.250*	
15 วันหลังจากเสนอราคา				0.394*	
30 วันหลังจากเสนอราคา					
45 วันหลังจากเสนอราคา				0.741*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 94 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าวันต่อวันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการการใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (1.490) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคา (1.347) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (1.741) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วันหลังจากเสนอราคา (1.000) 2) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.250) 3) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.394) 4) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.741)

ตาราง 95 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ
การให้บริการกับการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3	4	5
เวลาวันต่อวัน		1.483*	1.280*	1.740*	
7 วันหลังจากเสนอราคา				0.257*	
15 วันหลังจากเสนอราคา				0.460*	
30 วันหลังจากเสนอราคา					
45 วันหลังจากเสนอราคา		0.592*		0.850*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 95 พบว่า 1) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าวันต่อวันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (1.483) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคา (1.280) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (1.740) 2) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.257) 3) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.460) 4) ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (0.592) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.850)

ตาราง 96 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรกับการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านบุคลากร	1	2	3	4	5
เวลาวันต่อวัน		1.444*	1.303*	1.600*	
7 วันหลังจากเสนอราคา					
15 วันหลังจากเสนอราคา					
30 วันหลังจากเสนอราคา					
45 วันหลังจากเสนอราคา		0.771*	0.630*	0.927*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 96 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าวันต่อวันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านบุคลากรมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (1.444) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคา (1.303) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (1.600) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วันหลังจากเสนอราคามีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา (0.771) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคา (0.630) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา (0.927)

ตาราง 97 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม
กับการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5
เวลาวันต่อวัน		1.462*	1.433*	1.556*	1.080*
7 วันหลังจากเสนอราคา					
15 วันหลังจากเสนอราคา					
30 วันหลังจากเสนอราคา					
45 วันหลังจากเสนอราคา					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 97 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
วันต่อวันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกายภาพและ
สิ่งแวดล้อมมากกว่าการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 7 วันหลังจากเสนอราคา
(1.462) การยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 15 วันหลังจากเสนอราคา (1.433) มากกว่า
ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 30 วันหลังจากเสนอราคา
(1.556) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการยืนยันราคาการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 45 วัน
หลังจากเสนอราคา (1.080)

ตาราง 98 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตาม การคิดค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	การคิดค่าใช้จ่าย				t	Sig.
	ราคามาตรฐาน (n=72)		ราคายืดหยุ่น (n=61)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการให้บริการ	3.34	0.56	3.76	0.63	-4.050	0.000*
ด้านราคา	3.34	0.57	3.58	0.64	-2.377	0.019*
ด้านการจัดจำหน่าย	3.34	0.55	3.65	0.59	-3.134	0.002*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.25	0.46	3.46	0.72	-2.052	0.042*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.29	0.56	3.64	0.64	-3.365	0.001*
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	3.29	0.58	3.67	0.63	-3.620	0.000*
ด้านบุคลากร	3.40	0.49	3.73	0.66	-3.368	0.001*
ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	3.43	0.50	3.66	0.63	-2.370	0.019*
โดยรวม	3.33	0.49	3.64	0.60	-3.304	0.001*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 98 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการคิดค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม แตกต่าง

ตาราง 99 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.798	2	1.899	5.157	0.007*
ภายในกลุ่ม	47.877	130	0.368		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	3.425	2	1.713	4.832	0.009*
ภายในกลุ่ม	46.076	130	0.354		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	3.721	2	1.860	5.881	0.004*
ภายในกลุ่ม	41.129	130	0.316		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	6.453	2	3.226	10.204	0.000*
ภายในกลุ่ม	41.105	130	0.316		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4.357	2	2.179	6.094	0.003*
ภายในกลุ่ม	46.475	130	0.358		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.083	2	1.542	4.061	0.019*
ภายในกลุ่ม	49.344	130	0.380		
รวม	52.428	132			

ตาราง 99 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. รวมด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	0.550	2	0.275	0.778	0.462
ภายในกลุ่ม	45.969	130	0.354		
รวม	46.519	132			
8. รวมด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	1.449	2	0.725	2.270	0.107
ภายในกลุ่ม	41.489	130	0.319		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	3.044	2	1.522	5.169	0.007*
ภายในกลุ่ม	38.271	130	0.294		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 99 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้า ที่มี ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม การตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และ โดยรวม แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 100-107 ต่อไปนี้

ตาราง 100 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
 ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับ
 ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการให้บริการ	1	2	3
น้อยกว่า 10,000 บาท			0.292*
10,000 - 30,000 บาท			0.416*
มากกว่า 30,000 บาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 100 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
 น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการ
 ให้บริการมากกว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าระหว่าง มากกว่า
 30,000 บาท (0.292) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 10,000 -
 30,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ที่ใช้บริการที่
 มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าระหว่าง มากกว่า 30,000 บาท (0.416)

ตาราง 101 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับ ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านราคา	1	2	3
น้อยกว่า 10,000 บาท			0.274*
10,000 - 30,000 บาท			0.398*
มากกว่า 30,000 บาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 101 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าน้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคา มากกว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าระหว่าง มากกว่า 30,000 บาท (0.274) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 10,000 - 30,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าระหว่าง มากกว่า 30,000 บาท (0.398)

ตาราง 102 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
 ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่ายกับ
 ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3
น้อยกว่า 10,000 บาท			0.309*
10,000 - 30,000 บาท			0.378*
มากกว่า 30,000 บาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 102 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
 น้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัด
 จำหน่ายมากกว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่า 30,000 บาท
 บาท (0.309) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 10,000 - 30,000
 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ที่ใช้บริการที่มี
 ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่า 30,000 บาท (0.378)

ตาราง 103 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมการตลาด กับ ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	1	2	3
น้อยกว่า 10,000 บาท			0.467*
10,000 - 30,000 บาท			0.416*
มากกว่า 30,000 บาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 103 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าน้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่า 30,000 บาท (0.467) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 10,000 - 30,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ที่ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่า 30,000 บาท (0.416)

ตาราง 104 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการการใช้บริการกับค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกระบวนการการใช้บริการ	1	2	3
น้อยกว่า 10,000 บาท			0.331*
10,000 - 30,000 บาท			0.423*
มากกว่า 30,000 บาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 104 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าน้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการการใช้บริการมากกว่าผู้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่า 30,000 บาท (0.331) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 10,000 - 30,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าระหว่าง มากกว่า 30,000 บาท (0.423)

ตาราง 105 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการกับค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3
น้อยกว่า 10,000 บาท			0.268*
10,000 - 30,000 บาท			0.369*
มากกว่า 30,000 บาท			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 105 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าน้อยกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่า 30,000 บาท (0.268) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า 10,000 - 30,000 บาท มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่า 30,000 บาท (0.369)

ตาราง 106 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อ
แปลงไฟฟ้าจำแนกตาม ระยะเวลาในการชำระเงิน

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5.916	3	1.972	5.559	0.001*
ภายในกลุ่ม	45.759	129	0.355		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	6.613	3	2.204	6.631	0.000*
ภายในกลุ่ม	42.888	129	0.332		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	4.532	3	1.511	4.834	0.003*
ภายในกลุ่ม	40.318	129	0.313		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	2.656	3	0.885	2.544	0.059
ภายในกลุ่ม	44.902	129	0.348		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.409	3	1.136	3.091	0.029*
ภายในกลุ่ม	47.423	129	0.368		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.417	3	1.139	2.998	0.033*
ภายในกลุ่ม	49.011	129	0.380		
รวม	52.428	132			

ตาราง 106 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	6.120	3	2.040	6.514	0.000*
ภายในกลุ่ม	40.399	129	0.313		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	3.663	3	1.221	4.010	0.009*
ภายในกลุ่ม	39.275	129	0.304		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	4.177	3	1.392	4.837	0.003*
ภายในกลุ่ม	37.137	129	0.288		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 106 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลาในการชำระเงิน ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนค่า Sig. น้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 7 ด้าน แสดงว่า ระยะเวลาในการชำระเงิน ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 107-118 ต่อไปนี้

ตาราง 107 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับระยะเวลาในการชำระเงิน

ด้านการให้บริการ	1	2	3	4
ชำระเงินทันทีหลังจกดำเนินการเสร็จ				
15 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น				
30 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น				
45 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น	0.989*	0.857*	0.904*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จกตาราง 107 พบว่าผู้ให้บริการไฟฟ้ามีระยะเวลาในการชำระเงิน 45 วัน หลังจกดำเนินการเสร็จสิ้นมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้ามีชำระเงินทันทีหลังจกดำเนินการเสร็จ (0.989) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 15 วัน หลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น (0.857) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 30 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น (0.904)

ตาราง 108 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับระยะเวลาในการชำระเงิน

ด้านราคา	1	2	3	4
ชำระเงินทันทีหลังจกดำเนินการเสร็จ				
15 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น				
30 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น				
4. ระยะเวลา 45 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น	0.999*	0.744*	0.966*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จกตาราง 108 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีระยะเวลาในการชำระเงิน 45 วัน หลังจกดำเนินการเสร็จสิ้นมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคา มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีชำระเงินทันทีหลังจกดำเนินการเสร็จ (0.999) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลาระยะเวลา 15 วัน หลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น (0.744) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลาระยะเวลา 30 วัน หลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น (0.966)

ตาราง 109 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่ายกับระยะเวลาในการชำระเงิน

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3	4
ชำระเงินทันทีหลังจกดำเนินการเสร็จ				
15 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น				
30 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น				
45 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น	0.844*	0.793*	0.818*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จกตาราง 109 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีระยะเวลาในการชำระเงิน 45 วัน หลังจกดำเนินการเสร็จสิ้นมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้ามีชำระเงินทันทีหลังจกดำเนินการเสร็จ (0.844) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 15 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น (0.793) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่ระยะเวลา 30 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น (0.818)

ตาราง 110 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการการใช้บริการกับระยะเวลาในการชำระเงิน

ด้านกระบวนการการใช้บริการ	1	2	3	4
ชำระเงินทันทีหลังจากดำเนินการเสร็จ				
15 วันหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น				
30 วันหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น				
45 วันหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น	0.749*	0.702*	0.686*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 110 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีระยะเวลาในการชำระเงิน 45 วัน หลังจากดำเนินการเสร็จสิ้นมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการใช้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้ามีชำระเงินทันทีหลังจากดำเนินการเสร็จ (0.749) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 15 วัน หลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น (0.702) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 30 วัน หลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น (0.686)

ตาราง 111 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ กับระยะเวลาในการชำระเงิน

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3	4
ชำระเงินทันทีหลังจกดำเนินการเสร็จ				
15 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น				
30 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น				
45 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น	0.753*	0.693*	0.681*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จกตาราง 111 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีระยะเวลาในการชำระเงิน 45 วัน หลังจกดำเนินการเสร็จสิ้นมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้ามีชำระเงินทันทีหลังจกดำเนินการเสร็จ (0.753) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 15 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น (0.653) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 30 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น (0.681)

ตาราง 112 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรให้บริการกับระยะเวลาในการชำระเงิน

ด้านบุคลากร	1	2	3	4
ชำระเงินทันทีหลังจกดำเนินการเสร็จ				
15 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น				
30 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น				
45 วันหลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น	1.012*	0.876*	0.808*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จกตาราง 112 พบว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีระยะเวลาในการชำระเงิน 45 วัน หลังจกดำเนินการเสร็จสิ้นมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านบุคลากรมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้ามีชำระเงินทันทีหลังจกดำเนินการเสร็จ (1.012) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 15 วัน หลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น (0.876) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 30 วัน หลังจกดำเนินการเสร็จสิ้น (0.808)

ตาราง 113 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม
กับ ระยะเวลาในการชำระเงิน

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4
ชำระเงินทันทีหลังจากดำเนินการเสร็จ				
15 วันหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น				
30 วันหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น				
45 วันหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น	0.778*	.0760*	0.660*	

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 113 พบว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีระยะเวลาในการชำระเงิน 45 วัน หลังจาก
ดำเนินการเสร็จสิ้นมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกายภาพและ
สิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีชำระเงินทันทีหลังจากดำเนินการเสร็จ (0.778) มากกว่า
ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 15 วัน หลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น (0.760) และมากกว่าผู้ใช้บริการ
ไฟฟ้าที่มีระยะเวลา 30 วันหลังจากดำเนินการเสร็จสิ้น (0.660)

ตาราง 114 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตาม วิธีในการชำระค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	13.299	4	3.325	11.089	0.000*
ภายในกลุ่ม	38.376	128	0.300		
รวม	51.675	132			
2. ด้านราคา					
ระหว่างกลุ่ม	8.088	4	2.022	6.250	0.000*
ภายในกลุ่ม	41.413	128	0.324		
รวม	49.501	132			
3. ด้านการจัดจำหน่าย					
ระหว่างกลุ่ม	7.831	4	1.958	6.769	0.000*
ภายในกลุ่ม	37.019	128	0.289		
รวม	44.850	132			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด					
ระหว่างกลุ่ม	5.106	4	1.277	3.849	0.005*
ภายในกลุ่ม	42.452	128	0.332		
รวม	47.558	132			
5. ด้านกระบวนการการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	9.619	4	2.405	7.468	0.000*
ภายในกลุ่ม	41.214	128	0.322		
รวม	50.832	132			
6. ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	10.349	4	2.587	7.870	0.000*
ภายในกลุ่ม	42.079	128	0.329		
รวม	52.428	132			

ตาราง 114 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ	SS	df	MS	F	Sig.
7. ด้านบุคลากร					
ระหว่างกลุ่ม	7.092	4	1.773	5.756	0.000*
ภายในกลุ่ม	39.427	128	0.308		
รวม	46.519	132			
8. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม					
ระหว่างกลุ่ม	7.185	4	1.796	6.431	0.000*
ภายในกลุ่ม	35.753	128	0.279		
รวม	42.938	132			
9. โดยรวม					
ระหว่างกลุ่ม	8.037	4	2.009	7.729	0.000*
ภายในกลุ่ม	33.278	128	0.260		
รวม	41.315	132			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 114 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. น้อยกว่า ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้า ที่มี วิธีในการชำระเงินค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลง ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวม แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 115-122 ต่อไปนี้

ตาราง 115 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการให้บริการกับ
การชำระเงินค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการให้บริการ	1	2	3	4	5
ชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการ					
บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า					
ชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	0.841*				
รับเช็ค / ตัวเงินสด	0.500*				
ชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์	0.452*				
ชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม	1.185*		0.684*	0.733*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 115 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.841) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการรับเช็ค / ตัวเงินสดมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.500) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.452) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (1.185) มากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระการรับเช็ค / ตัวเงินสด (0.684) และมากกว่าผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์ (0.733)

ตาราง 116 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านราคากับการชำระเงิน
ค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านราคา	1	2	3	4	5
ชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการ บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า					
ชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	0.617*				
รับเช็ค / ตัวเงินสด	0.330*				
ชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์	0.498*				
ชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม	1.009*		0.678*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 116 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านราคามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน/บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.617) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการรับเช็ค / ตัวเงินสดมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.330) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.498) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน/บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (1.009) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระรับเช็ค / ตัวเงินสด (0.678)

ตาราง 117 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการจัดจำหน่ายกับ
การชำระเงินค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการจัดจำหน่าย	1	2	3	4	5
ชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการ					
บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า					
ชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	0.725*				
รับเช็ค / ตัวเงินสด	0.407*				
ชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์	0.426*				
ชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม	0.744*				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 117 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการจัดจำหน่ายมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.725) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการรับเช็ค / ตัวเงินสดมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.407) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.426) 4) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.744)

ตาราง 118 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมการตลาดกับ
การชำระเงินค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด	1	2	3	4	5
ชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการ					
บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า					
ชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	0.755*		0.495*		
รับเช็ค / ตัวเงินสด	0.260*				
ชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์	0.458*				
ชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 118 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.725) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระรับเช็ค / ตัวเงินสด (0.495) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการรับเช็ค / ตัวเงินสดมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.260) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.458)

ตาราง 119 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการการ
ให้บริการกับ การชำระเงินค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกระบวนการให้บริการ	1	2	3	4	5
ชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการ					
บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า					
ชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	0.713*				
รับเช็ค / ตัวเงินสด	0.435*				
ชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์					
ชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม	0.991*		0.555*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 119 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกระบวนการการให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.713) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการรับเช็ค / ตัวเงินสดมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.435) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.991) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระรับเช็ค / ตัวเงินสด (0.555)

ตาราง 120 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านประสิทธิภาพและคุณภาพ
การให้บริการกับ การชำระเงินค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	1	2	3	4	5
ชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการ บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า					
ชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	0.723*				
รับเช็ค / ตัวเงินสด	0.475*				
ชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์					
ชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม	0.974*				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 120 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี
ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการ
ให้บริการมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษา
หม้อแปลงไฟฟ้า (0.723) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการรับเช็ค / ตัวเงินสดมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้
บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน /
บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.475) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านทาง
ธนาคาร / เอทีเอ็ม มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่า
ผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
(0.974)

ตาราง 121 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
 ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากรกับการชำระเงิน
 ค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านบุคลากร	1	2	3	4	5
ชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการ บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า					
ชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	0.618*				
รับเช็ค / ตัวเงินสด	0.354*				
ชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์					
ชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม	0.896*		0.541*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 121 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมี
 ระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านบุคลากรมากกว่าผู้ให้บริการ
 ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.618)
 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการรับเช็ค / ตัวเงินสดมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อ
 แปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน/บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษา
 หม้อแปลงไฟฟ้า (0.354) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม มีระดับการ
 ตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสด
 ที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.896) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้า
 ที่มีการชำระรับเช็ค / ตัวเงินสด (0.541)

ตาราง 122 การเปรียบเทียบมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าของ
ผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม
กับ การชำระเงินค่าบริการการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	1	2	3	4	5
ชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการ บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า					
ชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	0.808*		0.577*	0.709*	
รับเช็ค / ตัวเงินสด	0.230*				
ชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์					
ชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม	0.921*		0.690*	0.822*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 122 พบว่า 1) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระเงินสดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมมากกว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.808) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระรับเช็ค / ตัวเงินสด (0.577) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์ (0.709) 2) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการรับเช็ค / ตัวเงินสดมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.230) 3) ผู้ใช้บริการไฟฟ้ามีการชำระผ่านทางธนาคาร / เอทีเอ็ม มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระเงินสดที่สำนักงาน / บริษัทที่ให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า (0.921) มากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระรับเช็ค / ตัวเงินสด (0.690) และมากกว่าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีการชำระผ่านธนาคาร / ไปรษณีย์ (0.822)

ตาราง 123 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจำแนกตาม การมีการกำหนดราคาขั้นต่ำในการออกไปบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ	ควรมีการกำหนดราคา				t	Sig.
	ควร		ไม่ควร			
	(n=116)		(n=17)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการให้บริการ	3.51	0.62	3.69	0.68	-1.064	0.289
ด้านราคา	3.42	0.61	3.63	0.64	-1.270	0.206
ด้านการจัดเจ้าหน้าที่	3.46	0.58	3.64	0.62	-1.170	0.244
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.35	0.57	3.35	0.78	-0.043	0.966
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.43	0.61	3.61	0.70	-1.125	0.263
ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ	3.44	0.62	3.64	0.69	-1.252	0.213
ด้านบุคลากร	3.55	0.60	3.57	0.57	-0.173	0.863
ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม	3.52	0.55	3.64	0.70	-0.784	0.434
โดยรวม	3.46	0.55	3.60	0.61	-0.934	0.352

จากตาราง 123 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า มีค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 8 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้บริการไฟฟ้าที่มีการมีการกำหนดราคาขั้นต่ำในการออกไปบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต่างกัน มีต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดเจ้าหน้าที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม และโดยรวมไม่แตกต่าง

**ตอนที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุนบริการเสริมทางธุรกิจการบำรุงรักษาหม้อ
แปลงไฟฟ้า ในด้านการตลาด ด้านการจัดการ ด้านเทคนิค และด้านการเงิน ของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผลการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเกี่ยวกับการดำเนิน
ธุรกิจ เพื่อประกอบการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุนบริการเสริมทางธุรกิจการบำรุงรักษา
หม้อแปลงไฟฟ้า ด้านการตลาด ด้านการจัดการ ด้านเทคนิค และด้านการเงิน เพื่อใช้เป็นแนว
ทางการตัดสินใจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในการดำเนินธุรกิจด้านการ
บำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าในเขตอุตสาหกรรมของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้านการตลาด

การวิเคราะห์ด้านการตลาดเป็นการวิเคราะห์เพื่อศึกษาตลาดเป้าหมายโดยรวม และ
พยากรณ์ยอดขายของการลงทุนที่คาดว่าจะได้รับ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์สภาวะการณ์ทางธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะและนิคมอุตสาหกรรม
สหรัตนนคร มีรายละเอียดดังนี้

1.1 การวิเคราะห์สภาวะการณ์ทางธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ปัจจุบัน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นผู้จ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับเขตพื้นที่สวน
อุตสาหกรรมโรจนะและนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร และผู้ประกอบการก็มีความเชื่อถือใน
ชื่อเสียงของไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่แล้ว อีกทั้งผู้ที่ประกอบธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
นั้นยังมีไม่มากนักเนื่องจากต้องใช้เวลาในการลงทุนที่สูงมาก

1.2 การวิเคราะห์สภาวะการณ์การแข่งขัน โดยใช้ Porter's 5 Force Model เพื่อ
พิจารณาถึงการแข่งขันทางธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า โดยสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1.2.1 การเข้าสู่ธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าในปัจจุบันมีการ
ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในเขตพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะและนิคมอุตสาหกรรมสห
รัตนนคร เนื่องจากหม้อแปลงไฟฟ้าของสถานประกอบการในเขตสวนอุตสาหกรรมได้มีการใช้
งานมานานพอสมควร ซึ่งถ้าสถานประกอบการติดตั้งเปลี่ยนหม้อแปลงไฟฟ้า เครื่องใหม่แทน
การซ่อมบำรุงรักษา ก็จะต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงมาก ดังนั้นจึงเป็นการเปิดโอกาสทางธุรกิจให้กับผู้
ประกอบธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเข้าไปมีส่วนในการดำเนินการในด้านนี้

1.2.2 ธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ยังมีผู้ประกอบการด้านนี้ไม่
มากนักเนื่องจากต้องมีความน่าเชื่อถือ และต้องใช้เวลาลงทุนค่อนข้างสูงมาก ในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ

และเครื่องจักรเกี่ยวกับการบำรุงรักษาหม้อไฟฟ้า ด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านไฟฟ้า และด้านการบริการที่ครบวงจร สะดวก รวดเร็ว ซึ่งเป็นหัวใจหลักในการให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคนั้นเป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียงน่าเชื่อถือในด้านการให้บริการกระแสไฟฟ้าอยู่แล้ว และมีพร้อมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักรที่ได้มาตรฐาน บุคลากรที่มีความชำนาญ และมีการให้บริการที่ดี จึงมีความได้เปรียบทางธุรกิจด้านการแข่งขัน กับผู้ประกอบการด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าอื่นๆ

1.2.3 ผู้ประกอบกิจการธุรกิจบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าส่วนใหญ่แล้วนั้นมักจะให้บริษัทลูกค้าซื้อและติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าเอง โดยผู้ประกอบการธุรกิจบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจะเป็นผู้ให้บริการเฉพาะการดูแลบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเท่านั้น ในขณะที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ให้บริการติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าให้กับบริษัทลูกค้าในพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ และนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนครอยู่แล้ว จึงมีความได้เปรียบทางธุรกิจด้านการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

1.2.4 หม้อแปลงไฟฟ้าเป็นอุปกรณ์ไฟฟ้าที่สำคัญในการจ่ายไฟฟ้าสู่ระบบการปฏิบัติการของบริษัท โรงงานอุตสาหกรรมม ในกรณีที่หม้อแปลงไฟฟ้าเกิดความเสียหาย ไม่สามารถจ่ายไฟฟ้าได้ ก็จะส่งผลทำให้เกิดความเสียหายค่อนข้างสูง แก่บริษัท โรงงานอุตสาหกรรมนั้นๆ ประกอบกับการซื้อและติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าเครื่องใหม่ มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการค่อนข้างสูง ดังนั้นเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงจากกรณีดังกล่าว และเป็นการป้องกันความเสียหายจากกระแสไฟฟ้าดับหรือขัดข้อง บริษัทลูกค้าเองจึงให้ความสนใจในการดูแลรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากขึ้น อาจจะมีการจัดพนักงาน หรือเจ้าหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเอง หรือเป็นการใช้บริการจากผู้ประกอบการธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลง ซึ่งมีตารางเวลาในการให้บริการตรวจวัด ดูแลรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า และค่าใช้จ่ายในการให้บริการอย่างชัดเจน ซึ่งก็สะดวก และประหยัดในการบริหารจัดการงานด้านนี้

1.2.5 สถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ในปัจจุบันมีไม่มากนัก เนื่องจากการทำธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ต้องมีเงินลงทุนค่อนข้างสูง ในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และเครื่องจักร และด้านบุคลากรผู้ชำนาญการ ทำให้มีผู้ประกอบการธุรกิจด้านนี้ จำนวนน้อยราย ในขณะที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจ ที่มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร และมีบุคลากรที่มีความชำนาญ พร้อมในการดำเนินการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า และเป็นผู้ประกอบการรายใหญ่ ที่มีความได้เปรียบด้านต้นทุน และมีศักยภาพสูงในการดำเนินการให้บริการได้ทันเวลา และตรงตามความต้องการของลูกค้า

1.3 การวิเคราะห์สภาวะการณ์ทางการตลาด การกำหนดส่วนตลาด เพื่อให้สามารถกำหนดลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจด้านบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าใช้การกำหนดส่วนตลาด คือ การแบ่งส่วนตลาด เพื่อแบ่งกลุ่มขนาดของกิจการทำให้ง่ายต่อการทำการตลาด และมีการแจ้งกำหนดการเกี่ยวกับการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าให้กับสถานประกอบการทราบล่วงหน้าก่อน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.3.1 การแบ่งส่วนตลาดสามารถแบ่งกลุ่มขนาดของกิจการได้เป็น 2 ขนาด คือ กลุ่มกิจการขนาดกลาง และกลุ่มกิจการขนาดใหญ่

1.3.2 การกำหนดตลาดเป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มกิจการขนาดใหญ่เนื่องจากถ้ามีขนาดกิจการใหญ่ก็ย่อมต้องใช้หม้อแปลงไฟฟ้าเป็นจำนวนมากตามขนาดของกิจการ

การวิเคราะห์ส่วนประสมทางการตลาด

เมื่อกำหนดส่วนตลาดแล้ว สามารถวิเคราะห์โอกาสในการแข่งขันการทำธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ได้จากส่วนประสมทางการตลาด 4 ด้าน คือ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ เนื่องจากหม้อแปลงไฟฟ้าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีราคาสูงมาก และมียี่ห้อหม้อแปลงไฟฟ้าก็ยังมีไม่มาก ซึ่งถ้าเป็นตัวแทนจำหน่ายหม้อแปลงไฟฟ้า มีเพียงผู้เดียวก็ย่อมได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจะต้องมีมาตรฐานด้านคุณภาพของการให้บริการทั้งก่อนและหลังการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ เพื่อเป็นรักษาฐานลูกค้าเดิมและยังเป็น โอกาสทางการตลาดที่จะลูกค้ารายใหม่อันเนื่องมาจากการบอกต่อๆ กันในกลุ่มของผู้ใช้บริการ

2. ด้านราคา ในปัจจุบันธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ายังไม่มีกำหนดมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นในด้านการกำหนดอัตราค่าบริการในการบำรุงรักษาหม้อแปลงผู้ประกอบการแต่ละราย จะกำหนดราคาในการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าที่เป็นกลางๆ ไม่ถูกหรือแพงจนเกินไป ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจะต้องมีมาตรฐานด้านราคาของการให้บริการโดยการทำตารางแจงรายละเอียดเกี่ยวกับอัตราค่าบริการรวมทั้งค่าอะไหล่ และอัตราค่าบริการและค่าอะไหล่เหล่านั้นจะต้องมีอัตราที่ไม่แตกต่างกันมากนักเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ประกอบการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ารายอื่นๆ

3. ด้านช่องทางการตลาด เนื่องจากธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มุ่งเน้นในเรื่องการให้บริการเป็นหลัก ดังนั้นผู้ประกอบการที่มีการบริการที่ดี ก็จะส่งผลให้ลูกค้าทำการบอกต่อๆกันไป ดังนั้นธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าต้องรักษามาตรฐานการให้บริการให้ได้มาตรฐานอยู่อย่างสม่ำเสมอ นอกจากนั้นผู้ประกอบการธุรกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าบางราย ยัง

มีบริการ Call Center และมีเจ้าหน้าที่พร้อมปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง รวมทั้งส่งเจ้าหน้าที่เดินทางเข้าไปติดต่อกับลูกค้าเองโดยตรง

4. ด้านการส่งเสริมการขาย เนื่องจากธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ขณะนี้เริ่มมีคู่แข่งขันเข้าสู่ตลาดเพิ่มขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการเดิมๆ ต้องมีการปรับตัวเอง โดยการเสนอโปรแกรมการตรวจวัด ดูแลรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า เป็นกรณีพิเศษ ในราคาประหยัด พร้อมทั้งการให้บริการครบวงจร แบบ One Stop Service และต้องมีการติดตาม ดูแล ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการตรวจสอบฐานลูกค้าทุกเดือน เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงกำหนดการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มีส่วนลดค่าอะไหล่ต่ำกว่าราคาในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการถ้าเป็นลูกค้าประจำ

การวิเคราะห์ SWOT

การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค (SWOT) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2552 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

ปัจจัยภายใน

1. การเงิน (งบประมาณ รายได้ และรายจ่าย)
2. ความพร้อมขององค์กร (บุคลากร อุปกรณ์ อาคารสถานที่ และภาพลักษณ์)
3. การบริหารงานและกระบวนการทำงาน (โครงสร้างองค์กร/หน่วยงานภายใน

การวางแผน การติดตาม ประเมินผล การตัดสินใจ การสั่งการ และการประสานงาน)

ปัจจัยภายนอก

1. ด้านการเมือง (นโยบายรัฐบาล หน่วยงานรัฐ หน่วยงานอื่น และท้องถิ่น)
2. ด้านเศรษฐกิจ (การขยายตัวเศรษฐกิจ และความต้องการแรงงาน)
3. ด้านสังคม (ค่านิยม ความเชื่อ และความต้องการเรียนรู้)
4. ด้านเทคโนโลยี
5. ด้านกฎหมาย
6. ด้านการแข่งขัน

สำหรับข้อมูลในการวิเคราะห์ ได้ใช้ข้อมูลเชิงปริมาณเป็นหลัก และได้เพิ่มเติมข้อมูลในเชิงคุณภาพสำหรับการวิเคราะห์ในบางประเด็นเพื่อความครบถ้วนของข้อมูล โดยจากการวิเคราะห์ ปัจจัยภายใน และภายนอก ได้ข้อสรุป จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ดังนี้

จุดแข็ง (Strength)

1. กฟภ. มีอัตราการเติบโตของรายได้สูงเทียบกับบริษัทจำหน่ายไฟฟ้าในต่างประเทศ
2. ระยะเวลาในการจัดเก็บหนี้เป็นไปตามเป้าหมาย

3. ต้นทุนทางการเงินต่ำ โดยเฉพาะต้นทุนเงินทุน
 4. มีระบบเครือข่ายสื่อสารและระบบจำหน่ายไฟฟ้าครอบคลุมทั่วประเทศ และมีระบบควบคุมการจ่ายไฟฟ้าที่ทันสมัย
 5. มีประสบการณ์ในธุรกิจไฟฟ้าที่ยาวนาน มีสำนักงานและฐานลูกค้าจำนวนมาก และครอบคลุมทั่วประเทศ
 6. พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ไม่มีปัญหาพนักงานลาออก
 7. ผลการดำเนินงานตามระบบประเมินผลรัฐวิสาหกิจดีมาก
 8. ลูกค้าส่วนใหญ่ โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มครัวเรือนพึงพอใจในสินค้า บริการ และภาพลักษณ์ที่ดี
9. การบริหารจัดการเรื่องหน่วยสูญเสียมีประสิทธิภาพ
 10. เป็นผู้ซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้ารายใหญ่ ทำให้มีอำนาจต่อรองกับผู้ผลิตสูง
- จุดอ่อน (Weakness)
1. สภาพคล่องทางการเงินต่ำ
 2. ความสามารถในการทำกำไรต่ำ เนื่องจากผลตอบแทนที่ได้รับจากโครงสร้าง ค่าไฟไม่เพียงพอในการบริหารจัดการ
 3. ค่าใช้จ่ายในบางพื้นที่คิดรวมในโครงสร้างค่าไฟฟ้าไม่ครบ
 4. ปัญหาในการจัดเก็บเงินจากลูกหนี้ราชการ
 5. การลงทุนไม่เป็นไปตามแผนที่ใช้คิดโครงสร้างค่าไฟฟ้า
 6. ปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (HRM) และการพัฒนาบุคลากร (HRD) เช่น การวางแผนทดแทนอัตรากำลังคน การว่างงาน แอบแฝง การรักษาแรงงานที่มีฝีมือ สักส่วนพนักงานไม่เหมาะสม ระบบผลตอบแทนขาดการจูงใจ การขาดความพร้อมความเข้าใจในการบริหารและการประเมิน (Competency Gap)
 7. การใช้งานสินทรัพย์ยังไม่เต็มศักยภาพ
 8. สำนักงานบริการหลายแห่งยังไม่ได้มาตรฐาน และการออกแบบสำนักงานไม่สอดคล้องกับสภาพพื้นที่
- โอกาส (Opportunity)
1. นโยบายการจัดตั้งองค์กรเพื่อกำกับดูแลให้มีการแข่งขันที่โปร่งใสและเป็นธรรม
 2. นโยบายการส่งเสริมพลังงานทดแทน
 3. นโยบายการปรับปรุงประสิทธิภาพรัฐวิสาหกิจ
 4. นโยบายสนับสนุนการพัฒนาโครงข่ายสื่อสาร โทรคมนาคม

5. นโยบายสนับสนุนการขยายเขตการให้บริการ
6. ความต้องการใช้ไฟฟ้าของไทย มีแนวโน้มเติบโตสูงในระยะยาว
7. ช่องทางการพัฒนาความร่วมมือทางธุรกิจระหว่างประเทศ
8. เทคโนโลยี IMS AMR และ SMART Grid
9. แนวโน้มการเพิ่มขึ้นของการขายไฟฟ้าไปยังประเทศเพื่อนบ้าน และการขาย ไฟฟ้า

ระหว่างนิคมอุตสาหกรรม

10. แนวโน้มการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เพิ่มขึ้น
11. แนวโน้มการอนุมัติให้จัดตั้ง บริษัท PEA ENCOM & International
12. มีช่องทางในการทำธุรกิจผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน (Biogas, พลังงานน้ำ)
13. แนวโน้มการใช้พลังงานไฟฟ้าในระบบขนส่งเพิ่มขึ้น

อุปสรรค (Threat)

1. นโยบายในการบริหารจัดการการไฟฟ้าทั้ง 3 แห่ง ไม่มีเอกภาพ
2. นโยบายการกำหนดราคาแบบ Uniform Tariff
3. นโยบายการให้เอกชนมีส่วนร่วมในการลงทุนและแข่งขันในกิจการไฟฟ้า
4. นโยบายการห้ามรัฐวิสาหกิจทำการแข่งขันกับเอกชน
5. กฎระเบียบจาก พ.ร.บ.ประกอบกิจการไฟฟ้า ยังขาดความชัดเจน และครบถ้วน
6. นโยบายของรัฐเรื่องโครงสร้างกิจการไฟฟ้า (EIS : Electricity Industry Structure)
7. นโยบายการไม่ให้ กฟผ. ได้เงินชดเชยจากการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานทดแทน

(Adder)

8. ภาวะเศรษฐกิจอยู่ในแนวโน้มชะลอตัวในระยะสั้น
9. ต้นทุนทางการเงินโดยเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้น
10. แนวโน้มการขายต่อก๊าซธรรมชาติ และราคาก๊าซธรรมชาติที่ลดลง

การวิเคราะห์กลยุทธ์โดยใช้ตาราง โทว์ หรือ Tows Matrix ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตาราง 124 การวิเคราะห์ Tows Matrix ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

	จุดแข็ง	จุดอ่อน
<p>ปัจจัยภายใน</p> <p>ปัจจัยภายนอก</p>	<ol style="list-style-type: none"> มีสำนักงานและฐานลูกค้าจำนวนมากและครอบคลุมทั่วประเทศ ความพร้อมขององค์กร (บุคลากร อุปกรณ์ อาคารสถานที่ ภาพลักษณ์) ต้นทุนทางการเงินต่ำ โดยเฉพาะต้นทุนถู่ 	<ol style="list-style-type: none"> การใช้งานสินทรัพย์ยังไม่เต็มศักยภาพ ปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และการพัฒนาบุคลากร
<p>โอกาส</p> <ol style="list-style-type: none"> สถานประกอบการให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า บริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ายังมีไม่มาก สถานประกอบการทุกแห่งต้องใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 	<p>กลยุทธ์ SO</p> <ol style="list-style-type: none"> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถต่อรองยื่นข้อเสนอเกี่ยวกับการบริการเสริมด้านการซ่อมบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าแก่สถานประกอบการ เน้นการใช้เวลาในการให้บริการที่รวดเร็วเพื่อลดผลกระทบต่อการดำเนินงานของสถานประกอบการ 	<p>กลยุทธ์ WO</p> <ol style="list-style-type: none"> ทำแผน ขั้นตอน การทำงานเกี่ยวกับงานด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า จัดทำชุดปฏิบัติงานโดยเฉพาะเกี่ยวกับงานด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า
<p>อุปสรรค</p> <ol style="list-style-type: none"> ภาครัฐมีนโยบายไม่ให้รัฐวิสาหกิจแข่งขันกับเอกชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ได้เป็นตัวแทนจำหน่ายจำหน่ายหม้อแปลงไฟฟ้า ภาวะเศรษฐกิจอยู่ในแนวโน้มชะลอตัว 	<p>กลยุทธ์ ST</p> <ol style="list-style-type: none"> การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะทำความร่วมมือกับบริษัทเอกชนเพื่อทำหน้าที่รับช่วงงานต่อจากบริษัทเอกชน การไฟฟ้าสามารถดำเนินการในการทำธุรกิจเสริมด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าได้โดยไม่ต้องกังวลเรื่องต้นทุนในการดำเนินงานหรือแม้กระทั่ง 	<p>กลยุทธ์ WT</p> <ol style="list-style-type: none"> สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการซ่อมบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าแก่สถานประกอบการ ทำการสำรวจทรัพย์สิน อุปกรณ์ บุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

2. การวิเคราะห์ด้านการจัดการ

2.1 ด้านการวางแผน

ผู้ประกอบการกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีการกำหนดขั้นตอนการเสนอราคาการซ่อมบำรุงหม้อแปลงไฟฟ้า กำหนดขั้นตอนการตรวจสอบและการซ่อมบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า กำหนดให้มีการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานหลังงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว กำหนดระยะเวลาในการซ่อมบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า จากปฏิบัติกำหนดอย่างเป็นระบบ

2.2 ด้านการจัดองค์กร

ผู้ประกอบการกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าต้องมีวิศวกรที่ควบคุมงานการซ่อมบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า มีวิศวกรที่ปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาอันเนื่องจากการปฏิบัติงานซ่อมบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

2.3 ด้านการจูงใจ

ผู้ประกอบการกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีส่วนลดอัตราค่าบริการให้กับลูกค้า มีการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย มีการรับประกันการซ่อมบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

2.4 ด้านการควบคุม

ผู้ประกอบการกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าต้องมีผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน ISO 9000 มีแบบประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการ โดยให้ลูกค้าเป็นผู้ประเมิน มีการรับประกันคุณภาพสินค้าทุกรายการ มีการตรวจสอบสินค้าก่อนทุกครั้งที่ยำนำส่งให้กับลูกค้าเสมอ

3. การวิเคราะห์ด้านเทคนิค

ผู้ประกอบการกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าจะมีรายการมาตรฐานเบื้องต้นสำหรับการให้บริการลูกค้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายดังนี้

- 3.1 บริการวัดโหลด
- 3.2 ตรวจวัดค่ากราวด์ ดันหม้อแปลงไฟฟ้า
- 3.3 ตรวจเปลี่ยนสารคูคความชื้น
- 3.4 ตรวจวัดค่าความเป็นฉนวนน้ำมัน
- 3.5 ตรวจสอบประเด็นต่างๆ
- 3.6 ตรวจสอบระดับน้ำมันหม้อแปลง
- 3.7 ตรวจสอบความสะอาดของบushing
- 3.8 ตรวจวัดค่าความเป็นฉนวนขดลวด

3.9 ตรวจสอบแท่งหม้อแปลง

3.10 ตรวจสอบล่อฟ้าแรงสูง

3.11 ตรวจสอบขนาดฟิวส์แรงสูง

3.12 ตรวจสอบ Drop out fuse cut out

ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีบุคลากรที่มีความชำนาญด้านการซ่อมบำรุงไฟฟ้ารวมทั้งมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานครบครันเนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเองก็ต้องมีการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าที่ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเอง

4. การวิเคราะห์ด้านการเงิน

ผู้ประกอบการธุรกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามีอัตราค่าบริการที่เป็นมาตรฐาน และมีการกำหนดเวลาในการชำระค่าบริการ ไม่เกิน 30 วัน มีการยืนยันราคาค่าบริการ 7 วันหลังจากเสนอราคา การจัดเก็บค่าบริการแบบเงินสด อัตราค่าบริการสำหรับการใช้บริการ โดยประมาณ 30,000-50,000 บาท ต่อปี

ตาราง 125 รายละเอียดค่าใช้จ่ายสำหรับการลงทุนบริการเสริมทางธุรกิจด้านการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

รายการ	ราคา/หน่วย	จำนวน	รวม
1. ค่าเช่าอาคาร สถานที่	5,000	12 เดือน	60,000
2. เงินทุนหมุนเวียนในกิจการ	20,000	12 เดือน	240,000
3. ค่าสินค้า	300,000		300,000
4. ค่าตกแต่งสถานที่	100,000		100,000
5. ค่าอุปกรณ์ในการขาย	100,000		100,000
6. ค่าวัสดุสำนักงาน	100,000		100,000
7. ค่าพนักงาน	30,000	12 เดือน	360,000
รวม			1,260,000

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายสำหรับการลงทุนเป็นค่าประมาณการโดยการคิดแบบอัตราค่าเช่าและไม่มี
การทำสต็อกสินค้า

ที่มา : สุรัตน์ พิทักษ์เสริมศักดิ์. สัมภาษณ์. 2552

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการประมาณการรายได้ ดังนี้

1. ยอดประมาณการรายได้ ตลอดทั้งปี โดยกำหนด ดังนี้
 - 1.1 ธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเปิดบริการ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น. 22 วัน ต่อเดือน รวม 264 วันต่อปี
 - 1.2 จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจากการสัมภาษณ์ประมาณ 100 รายต่อปี
2. ประมาณการส่วนต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
 - 2.1 ต้นทุนการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ประกอบด้วย
 - 2.1.1 ค่าอุปกรณ์ ชิ้นส่วน อะไหล่ ร้อยละ 40 ของยอดรายได้รวม
 - 2.1.2 ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ ร้อยละ 5 ของยอดรายได้รวม
 - 2.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานประกอบด้วย
 - 2.2.1 ค่าเช่าสถานที่ 50,000 บาท/เดือน
 - 2.2.2 ค่าแรงพนักงาน จำนวน 3 คน 30,000 บาท/เดือน
 - 2.2.3 ค่าภาษีโรงเรือน 8,000 บาท/ปี
 - 2.2.4 ค่าภาษีป้าย 3,500 บาท/ปี
 - 2.2.5 ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์ 50,000 บาท/ปี
 - 2.2.6 ค่าเสื่อมเครื่องใช้สำนักงาน 40,000 บาท/ปี
3. ค่าใช้จ่ายทางการตลาด ร้อยละ 3 ของยอดรายได้รวม
4. ค่าคอมมิชชั่น ร้อยละ 5 ของยอดรายได้รวม
5. ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด ร้อยละ 5 ของยอดรายได้รวม

จากการศึกษาข้อมูลผู้ประกอบการ รวมถึงประมาณการใช้จ่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกี่ยวกับการให้บริการเสริมทางธุรกิจ ด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า และคั่นหากลุ่มลูกค้าเป้าหมายของธุรกิจ ตลอดจนการกำหนดสมมติฐานเพื่อการวิเคราะห์ในส่วนของงบประมาณในการลงทุนเบื้องต้น ประมาณการยอดขายรับ ประมาณการต้นทุนการดำเนินการ ให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการกำหนดแผนงานการตลาดที่เหมาะสม ดังนี้

การกำหนดวัตถุประสงค์ทางการตลาด

1. เพื่อให้มียอดขายได้รวม อย่างน้อย 1,000,000 บาทในปีแรก
2. เพื่อเพิ่มยอดขายได้รวม อย่างน้อย ร้อยละ 15 ต่อปี จากอัตราการเติบโตเฉลี่ยของ

ธุรกิจ

จากการวิเคราะห์ทางการตลาด จะเห็นว่าธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความได้เปรียบในการประกอบธุรกิจเพราะเป็นหน่วยงานที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการไฟฟ้า ในพื้นที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ และนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร

4.1 การวิเคราะห์ด้านการเงิน

จากข้อมูลการศึกษาทางการตลาด นำมาใช้ในการวิเคราะห์ด้านการเงิน เพื่อประเมินรายได้และค่าใช้จ่ายของธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าเพื่อนำมาวิเคราะห์ ประมาณการงบกำไรขาดทุนล่วงหน้า ประมาณการกระแสเงินสดตลอดโครงการ และการคำนวณผลตอบแทนจากการดำเนินงาน โดยวิธีระยะเวลาคืนทุน มูลค่าปัจจุบันสุทธิ อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ และอัตราผลตอบแทนต่อค่าใช้จ่าย เพื่อนำไปสู่ การประเมินความเป็นไปได้ในการลงทุน โดยมีขั้นตอนดังนี้

สมมติฐานด้านการเงิน

1. อายุโครงการ 5 ปี โดยไม่มีการลงทุนเพิ่มในระหว่างโครงการ
2. ยอดรายได้ เพิ่มขึ้นร้อยละ 15 ต่อปี
3. นโยบายการชำระค่าบริการเป็นเงินสด
4. นโยบายด้านการซื้ออุปกรณ์ และอะไหล่ เป็นเงินสดทั้งหมด
5. รายรับและรายจ่ายทั้งหมดเป็นเงินสด ไม่มีการแบ่งชำระเป็นงวด
6. การคิดค่าเสื่อมราคาเป็นแบบเส้นตรง 5 ปี ไม่มีมูลค่าซาก
7. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานผันแปรตามยอดรายได้
8. อัตราคิดลด (Discount rate) เท่ากับ ร้อยละ 10 ปี

เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ดำเนินธุรกิจจำหน่าย และให้บริการเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้าอยู่แล้ว และใช้เงินทุนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งหมด ดังนั้นจึงมีสมมติให้ใช้ อัตราคิดลดที่ ร้อยละ 10 ซึ่งใกล้เคียงกับอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ยืมของธนาคารพาณิชย์ และเป็นอัตราผลตอบแทนต่ำสุดที่นักลงทุนต้องการมาเป็นเพียงตัวเทียบเคียง รวมทั้งจากการวิเคราะห์ SWOT พบว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในเขตพื้นที่โรงงานอุตสาหกรรม ประกอบกับนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดให้หน่วยงานการไฟฟ้าทุกแห่งดำเนินจัดทำธุรกิจเสริม เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และได้กำหนดเกณฑ์การตัดสินใจเลือกลงทุนในธุรกิจเสริม ดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกลงทุน

1. ระยะเวลาคืนทุน (Payback period : PB)
2. ระยะเวลาคืนทุนที่คำนึงถึงมูลค่าปัจจุบัน (Discounted Payback Period : DPB)
3. มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net present value : NPV)
4. อัตราผลตอบแทนภายในโครงการ (Internal rate of return : IRR)
5. อัตราผลตอบแทนต่อค่าใช้จ่าย (Benefit cost ratio : B/C ratio)

การวิเคราะห์ต้นทุนขายและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตลอดโครงการ มีดังนี้

ตาราง 126 ประมาณการต้นทุนการให้บริการตลอดโครงการ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ยอดรายรับสุทธิ	1,100,000	1,265,000	1,454,750	1,672,963	1,923,907
ยอดขายผลิตภัณฑ์/สินค้า	800,000	920,000	1,058,000	1,216,700	1,399,205
ยอดรายรับจากการบริการ	300,000	345,000	396,750	456,263	524,702
ต้นทุนขาย					
ผลิตภัณฑ์/สินค้า	320,000	352,000	387,200	425,920	468,512
ค่าพนักงาน	360,000	378,000	396,900	416,745	437,582
ค่าไฟฟ้า/ค่าโทรศัพท์	50,000	57,500	66,125	76,044	87,450
รวมต้นทุนขาย	730,000	787,500	850,225	918,709	993,544

ตาราง 127 ประมาณการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตลอดโครงการ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ยอดรายรับ	1,100,000	1,265,000	1,454,750	1,672,963	1,923,907
ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน					
ค่าแรงพนักงาน	360,000	378,000	396,900	416,745	437,582
ค่าเช่าอาคาร	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000
ค่าภาษีโรงเรือน	8,000	8,000	8,000	8,000	8,000
ค่าภาษีป้าย	3,500	3,500	3,500	3,500	3,500
ค่าใช้จ่ายด้านการตลาด	33,000	37,950	43,643	50,189	57,717
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	55,000	63,250	72,738	83,648	96,195
ค่าคอมมิชชั่น	55,000	63,250	72,738	83,648	96,195
รวมค่าใช้จ่ายฯ	574,500	613,950	657,519	705,730	759,189

หมายเหตุ : จากการประมาณการต้นทุนขายและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

ตาราง 128 การคำนวณค่าเสื่อมราคา

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าเสื่อมราคา					
ค่าเสื่อมราคาอุปกรณ์	50,000	50,000	50,000	50,000	50,000
ค่าเสื่อมเครื่องใช้สำนักงาน	40,000	40,000	40,000	40,000	40,000
รวมค่าเสื่อมราคา	90,000	90,000	90,000	90,000	90,000

หมายเหตุ : ค่าเสื่อมราคาเป็นเส้นตรงไม่มีมูลค่าซาก

การวิเคราะห์กำไร (ขาดทุน) สุทธิตลอดโครงการ มีดังนี้

ตาราง 129 ประมาณการกำไร (ขาดทุน) สุทธิตลอดโครงการ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ยอดขาย	1,100,000	1,265,000	1,454,750	1,672,963	1,923,907
หัก ต้นทุนผลิตภัณฑ์	320,000	352,000	387,200	425,920	468,512
กำไรขั้นต้น	780,000	913,000	1,067,550	1,247,043	1,455,395
หัก ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	574,500	613,950	657,519	705,730	759,189
หัก ค่าใช้จ่ายที่ไม่เป็นต้นทุน					
ค่าเสื่อมราคา	90,000	90,000	90,000	90,000	90,000
กำไร(ขาดทุน) ก่อนหักภาษี	115,500	209,050	320,031	451,313	606,206
หัก ภาษีเงินได้	-	8,858	25,505	45,197	68,431
กำไร(ขาดทุน) สุทธิ	115,500	200,193	294,526	406,116	537,775

ตาราง 130 อัตราภาษีเงินได้นิติบุคคล

รายได้สุทธิระหว่าง (บาท)	จำนวนเงินได้สุทธิ	อัตราภาษี (ร้อยละ)	อัตราภาษี	รวมเงินภาษี
1-150,000		งดเว้นภาษี	งดเว้นภาษี	
150,001-1,000,000	850,000	15	127,500	
1,000,001-3,000,000	2,000,000	25	500,000	627,500
3,000,001 บาทขึ้นไป		30		

การวิเคราะห์กระแสเงินสดสุทธิตลอดโครงการ มีดังนี้

ตาราง 131 ประมาณการกระแสเงินสดสุทธิตลอดโครงการ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กำไรสุทธิ ⁵	115,500	200,193	294,526	406,116	537,775
บวก รายได้ที่ไม่ใช่เงินสด					
ค่าเสื่อมราคา ⁶	90,000	90,000	90,000	90,000	90,000
กระแสเงินสดสุทธิ	205,500	290,193	384,526	496,116	627,775

การวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการลงทุน

ระยะเวลาคืนทุน (Payback period : PB) =

ตาราง 132 ระยะเวลาคืนทุน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กระแสเงินสดสุทธิ	205,500	290,193	384,526	496,116	627,775
กระแสเงินสดสะสม	205,500	495,693	880,219	1,376,335	2,004,110

จากตาราง 131 พบว่า ระยะเวลาคืนทุนของโครงการอยู่ระหว่างปีที่ 3 และปีที่ 4 คำนวณโดย จำนวนเงิน 469,116 บาท ในปีที่ 4 ใช้เวลา 264 วัน จำนวนเงิน (1,260,000 – 880,219) = 379,781 บาท ใช้เวลา (264 x 379,781) / 496,116 = 202 วัน

ดังนั้น ระยะเวลาคืนทุนของโครงการนี้เท่ากับ 3 ปี 9 เดือน 4 วัน ซึ่งระยะเวลาคืนทุนของโครงการนี้สั้นกว่าระยะเวลาดำเนินงานโครงการ 5 ปี จึงสรุปได้ว่าเมื่อประเมินผลโครงการด้วยวิธีระยะเวลาคืนทุนแล้วให้ผลที่คุ้มค่า ดังนั้น โครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน

ตาราง 133 ระยะเวลาคืนทุนที่คำนึงถึงมูลค่าปัจจุบัน

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กระแสเงินสดสุทธิ	205,500	290,193	384,526	496,116	627,775
มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสด					
ค่าแฟกเตอร์ที่ 10.0 %	185,135	235,520	281,166	326,792	372,585
กระแสเงินสดสะสม	185,135	420,655	701,821	1,028,612	1,401,197

จากตาราง 132 พบว่า ระยะเวลาคืนทุนที่คำนึงถึงมูลค่าปัจจุบันของโครงการอยู่ระหว่างปีที่ 3 และปีที่ 4 คำนวณโดย จำนวนเงิน 1,028,612 บาทในปีที่ 4 ใช้เวลา 264 วัน จำนวนเงิน (1,260,000-701,821) ใช้เวลา $(264 * 558,179) / 326,792 = 451$ วัน

ดังนั้นระยะเวลาคืนทุนที่คำนึงถึงมูลค่าปัจจุบันของโครงการเท่ากับ 4 ปี 8 เดือน 11 วัน ซึ่งระยะเวลาคืนทุนถึงมูลค่าปัจจุบันของโครงการนี้สั้นกว่าระยะเวลาดำเนินโครงการ 5 ปี จึงสรุปได้ว่าเมื่อประเมินผลโครงการด้วยวิธีระยะเวลาคืนทุนที่คำนึงถึงมูลค่าปัจจุบันแล้วโครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน

มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (Net present value : NPV)

ตาราง 134 มูลค่าปัจจุบันสุทธิ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5	รวม
เงินสดสุทธิ	205,500	290,193	384,526	496,116	627,775	
ค่าแฟกเตอร์ที่ 10.0 %	0.9009	0.8116	0.7312	0.6587	0.5935	
กระแสเงินสดสะสม	185,135	235,520	281,166	326,792	372,585	1,401,197

จากตาราง 133 เงินลงทุนเบื้องต้น 2,894,000 บาท มูลค่าปัจจุบันสุทธิตลอดโครงการ 3,783,526 บาท มูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ $(1,401,197 - 1,260,000) = 141,197$ บาท

มูลค่าปัจจุบันสุทธิที่คำนวณได้มีค่าเป็นบวก และอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนสูงกว่าอัตราลดค่า ซึ่งอัตราลดค่าที่ใช้ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ที่ร้อยละ 10

จึงสรุปได้ว่า เมื่อประเมินผลโครงการด้วยวิธีมูลค่าปัจจุบันสุทธิแล้วโครงการนี้ให้ผลที่คุ้มค่า มีความเป็นไปได้ในการลงทุน

อัตราผลตอบแทนจากโครงการ (Internal rate return : IRR)

ตาราง 135 อัตราผลตอบแทนจากโครงการ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5	รวม
กระแสเงินสดสุทธิ	205,500	290,193	384,526	496,116	627,775	
ค่าแฟกเตอร์ ลดค่าที่ 14%	0.877	0.77	0.675	0.592	0.519	
NPV	180,224	223,449	259,555	293,701	325,815	1,282,743
ค่าแฟกเตอร์ ลดค่าที่ 16%	0.8621	0.7432	0.6407	0.5523	0.4761	
NPV	177,162	215,671	246,366	274,005	298,884	1,212,087

จากตาราง 134 พบว่า อัตราลดค่าที่แท้จริงอยู่ระหว่างอัตราลดค่าที่ร้อยละ 21 กับร้อยละ 22 ซึ่งคำนวณได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 14 + \frac{1,282,743 - 1,260,000}{1,282,743 - 1,212,087} (16 - 14) &= \frac{22,743}{70,656} (2) \\
 &= (0.32 \times 2) + 14 \\
 &= 14.64
 \end{aligned}$$

จะเห็นว่าอัตราผลตอบแทนของโครงการที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 14.64 ซึ่งมากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ คือ อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ปัจจุบันของธนาคารพาณิชย์ที่ร้อยละ 10 แสดงว่า

การลงทุนของโครงการมีความคุ้มค่าจึง สรุปได้ว่า เมื่อประเมินผลโครงการด้วยวิธีอัตราผลตอบแทนจากโครงการแล้ว โครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน

อัตราผลตอบแทนต่อค่าใช้จ่าย (Benefit cost ratio : B/C ratio)

$$\text{B/C ratio} = \frac{1,401,197}{1,260,000} = 1.112$$

จะเห็นได้ว่าอัตราผลตอบแทนต่อค่าใช้จ่ายของโครงการที่คำนวณได้มีค่าเท่ากับ 1.112 ซึ่งมากกว่า 1 จึงสรุปได้ว่า เมื่อประเมินผลโครงการด้วยวิธีอัตราผลตอบแทนจากโครงการแล้ว โครงการนี้มีความเป็นไปได้ในการลงทุน สรุปได้ผลดังแสดงในตาราง 168

ตาราง 136 สรุปผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการลงทุนทำของธุรกิจด้านการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า

รายการ	ผลที่ได้จากการคำนวณ
ระยะเวลาคืนทุน (PB)	3 ปี 9 เดือน 4 วัน
ระยะเวลาคืนทุนที่คำนึงถึงมูลค่าปัจจุบัน (DPB)	4 ปี 8 เดือน 11 วัน
มูลค่าปัจจุบันสุทธิ (NPV)	141,197 บาท
อัตราผลตอบแทนจากโครงการ (IRR)	14.64 %
อัตราผลตอบแทนต่อค่าใช้จ่าย (B/C ratio)	1.112

จากตาราง 135 สรุปผลการวิเคราะห์ด้านการเงิน พบว่า ธุรกิจด้านการบริการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความเป็นไปได้ในการลงทุนเนื่องจากผลการวิเคราะห์คือ ระยะเวลาคืนทุนมีค่าเท่ากับ 3 ปี 9 เดือน 4 วันมูลค่าปัจจุบันสุทธิที่อัตราส่วนลดค่าเท่ากับร้อยละ 10 มีค่าเท่ากับ 141,197 บาท อัตราผลตอบแทนจากโครงการมีค่าเท่ากับ 14.64% ซึ่งมีค่ามากกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ของธนาคารพาณิชย์ที่ร้อยละ 10 และอัตราผลตอบแทนต่อค่าใช้จ่ายมีค่าเท่ากับ 1.112