



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$n$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$t$	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
$F$	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

63

## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
เพศ		
ชาย	230	57.5
หญิง	170	42.5
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	77	19.3
21 - 30 ปี	116	29.0
31 - 40 ปี	95	23.7
41 ปีขึ้นไป	112	28.0
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	19	4.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	38	9.4
อนุปริญญา/ ปวส.	51	12.8
ปริญญาตรี	188	47.0
สูงกว่าปริญญาตรี	104	26.0
สถานภาพการสมรส		
โสด	160	40.0
สมรส	201	50.3
หย่าร้าง/หม้าย	39	9.7



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

64

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
อาชีพ		
รับราชการ	93	23.3
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	41	10.3
พนักงานบริษัทเอกชน	260	65.0
ธุรกิจส่วนตัว	6	1.4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 7,000 บาท	59	14.7
7,001-10,000 บาท	36	9.0
10,001-15,000 บาท	50	12.5
15,001-20,000 บาท	70	17.5
20,001 บาทขึ้นไป	185	46.3

จากตาราง 3 พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 สถานภาพการสมรส จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

ผลการวิเคราะห์การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประกอบด้วย การขอใช้ไฟฟ้า การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า การชำระเงินค่าไฟฟ้า จำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับ ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับ การแจ้งดับไฟฟ้าวางหน้า และการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง แสดงดังตาราง 4 - 10

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของการขอใช้ไฟฟ้า

การขอใช้ไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ	49	12.2
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ	172	43.0
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 4 วันทำการ	135	33.8
ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	44	11.0

จากตาราง 4 พบว่า การขอใช้ไฟฟ้าดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 4 วันทำการ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และน้อยที่สุด คือ ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

66

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของการส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทุกเดือน	176	44.0
ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าบางเดือน	11	2.8
ตัวอักษรในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ามีขนาดเล็กเกินไป	164	41.0
พนักงานจัดส่งใบแจ้งหนี้แต่งกายไม่สุภาพ	49	12.2

จากตาราง 5 พบว่า การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าส่วนใหญ่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทุกเดือน จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา คือ ตัวอักษรในใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ามีขนาดเล็กเกินไป จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 และน้อยที่สุด คือ ไม่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าบางเดือน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของการชำระเงินค่าไฟฟ้า

การชำระเงินค่าไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	143	35.8
ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ตัวแทนจุดบริการ เช่น เคาน์เตอร์ เซอร์วิส เทสโก้โลตัส เป็นต้น	129	32.2
หักบัญชีเงินฝากธนาคาร	84	21.0
หักบัญชีบัตรเครดิต	44	11.0

จากตาราง 6 พบว่า การชำระเงินค่าไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมา คือ ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ตัวแทนจุดบริการ เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส เทสโก้โลตัส เป็นต้น จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และน้อยที่สุด คือ หักบัญชีบัตรเครดิต จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

67

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับ

จำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
ประมาณ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน	169	42.2
ประมาณ 3 - 5 ครั้งต่อเดือน	103	25.8
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน	33	8.2
ไม่เคยเกิดปัญหาไฟฟ้าดับ	95	23.8

จากตาราง 7 พบว่า จำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับประมาณ 1 – 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมา คือ ประมาณ 3 - 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับ

ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
น้อยกว่า 30 นาที	134	33.5
ประมาณ 30 - 60 นาที	120	30.0
มากกว่า 1 ชั่วโมง	68	17.0
ไม่เกิน 4 ชั่วโมง	78	19.5

จากตาราง 8 พบว่า ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมา คือ ประมาณ 30 - 60 นาที จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และน้อยที่สุด คือ มากกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

68

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า

การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบ ก่อนทำการดับไฟฟ้า 1 วันทำการ	14	3.5
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบ ก่อนทำการดับไฟฟ้า 3 วันทำการ	176	44.0
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบ ก่อนทำการดับไฟฟ้า 5 วันทำการ	158	39.5
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบ ก่อนทำการดับไฟฟ้า 7 วันทำการ	52	13.0

จากตาราง 9 พบว่า การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบก่อนทำการดับไฟฟ้า 3 วันทำการ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบก่อนทำการดับไฟฟ้า 5 วันทำการ จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 และน้อยที่สุด คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบก่อนทำการดับไฟฟ้า 1 วันทำการ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

การแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่านทาง Call Center		
1129	45	11.2
แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่านทาง กำนัน		
ผู้ใหญ่บ้าน	80	20.0
แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องโดยทางโทรศัพท์มายัง		
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	144	36.0
แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องด้วยตนเองที่สำนักงาน		
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	131	32.8

จากตาราง 10 พบว่า การแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องโดยทางโทรศัพท์มายังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมา คือ แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และน้อยที่สุด คือ แจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องผ่านทาง Call Center 1129 จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แสดงดังตาราง 11 – 15





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

70

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
1. การให้คำแนะนำปรึกษาและรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ	4.33	.47	มากที่สุด
2. การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.13	.56	มาก
3. มีความพร้อมในการให้บริการระหว่างการค้า	4.06	.73	มาก
4. ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการของพนักงาน	3.95	1.08	มาก
5. ความถูกต้องและรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ	3.82	1.01	มาก
6. บริการต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.62	.88	มาก
โดยรวม	3.98	.46	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = .46) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นการให้คำแนะนำปรึกษาและรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

71

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
1. ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่จัดให้บริการ	4.43	.61	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.43	.49	มากที่สุด
3. แบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอและง่ายต่อการกรอกข้อมูล	4.07	.57	มาก
4. การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลัง	4.06	.35	มาก
5. ขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ	3.86	.50	มาก
6. มีป้ายหรือบอร์ดแสดงรายละเอียดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	3.79	1.08	มาก
7. การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน	3.61	1.38	มาก
โดยรวม	4.04	.39	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.04$ , S.D. = .39) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นความรวดเร็วในการให้บริการ และความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่จัดให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

72

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
1. มีการจัดความสะดวกในการติดต่อสอบถาม	4.27	.44	มากที่สุด
2. มีการจัดสถานที่พักรอคอยระหว่างรอให้บริการ	4.24	.49	มากที่สุด
3. เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่ให้บริการมีเพียงพอ	4.20	.40	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มในการขอใช้บริการ	3.69	.82	มาก
โดยรวม	4.10	.36	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = .36) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดเกือบทุกข้อ ยกเว้นแบบฟอร์มในการขอใช้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
1. มีการจัดสถานที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	4.30	.45	มากที่สุด
2. มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก	4.23	.42	มากที่สุด
3. ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้ง	4.02	.65	มาก
4. อาคารสถานที่มีความมั่นคงแข็งแรง	3.99	.63	มาก
5. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย	3.79	.79	มาก
6. มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานต่างๆ ชัดเจน ทำให้ง่ายต่อการติดต่อ	3.69	.82	มาก
<b>โดยรวม</b>	<b>4.00</b>	<b>.48</b>	<b>มาก</b>

จากตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = .48) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นมีการจัดสถานที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ และมีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

74

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านข้อมูลข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
1. ความชัดเจนของเอกสารคำแนะนำการให้บริการ	4.64	.48	มากที่สุด
2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์	4.27	.44	มากที่สุด
3. การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.24	.49	มากที่สุด
4. เอกสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ กฟภ.	4.23	.76	มากที่สุด
โดยรวม	4.34	.44	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = .44) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

75

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี โดยรวม

ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ประสิทธิภาพ
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.34	.44	มากที่สุด
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	.36	มาก
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.04	.39	มาก
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.00	.48	มาก
5. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.98	.46	มาก
โดยรวม	4.09	.33	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = .33) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านข้อมูลข่าวสาร มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด



## ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการ

### ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีสมมติฐานและผลการเปรียบเทียบแสดงดังตาราง 17 – 30

โดยสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพ	เพศ				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 230)		หญิง (n = 170)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านข้อมูลข่าวสาร	4.31	.41	4.39	.46	-1.809	.071
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.10	.36	4.10	.35	-.160	.873
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.07	.37	3.99	.42	2.021	.044*
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.02	.47	3.94	.45	1.642	.101
5. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.01	.49	3.99	.47	.353	.724
รวม	4.10	.33	4.08	.32	.537	.592

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 4 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูล



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ข่าวสารไม่แตกต่างกัน และมีค่า Sig. ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.232	3	.744	3.454	.017*
	ภายในกลุ่ม	85.301	396	.215		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.241	3	.414	2.629	.050*
	ภายในกลุ่ม	62.323	396	.157		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.943	3	.648	5.082	.002*
	ภายในกลุ่ม	50.479	396	.127		
	รวม	52.422	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.150	3	.717	3.061	.028*
	ภายในกลุ่ม	92.691	396	.234		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.993	3	.998	5.264	.001*
	ภายในกลุ่ม	75.052	396	.190		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.446	3	.482	4.535	.004*
	ภายในกลุ่ม	42.096	396	.106		
	รวม	43.543	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 19 - 23

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี		.1864*		
21 - 30 ปี				
31 - 40 ปี				
41 ปีขึ้นไป		.1627*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 21 – 30 ปี (.1864) และส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 21 – 30 ปี (.1627)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

79

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี				
21 - 30 ปี				
31 - 40 ปี		.1319*		
41 ปีขึ้นไป		.1569*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี (.1319) และส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปี (.1569)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

80

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี				
21 - 30 ปี				
31 - 40 ปี	.1163*	.1294*		
41 ปีขึ้นไป	.1418*	.1549*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี (.1163) และมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 21 - 30 ปี (.1294) และส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ ไม่เกิน 20 ปี (.1418) และมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 21 - 30 ปี (.1549)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

81

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี				
21 - 30 ปี				
31 - 40 ปี				
41 ปีขึ้นไป		.1933*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสถานที่ให้บริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 21 – 30 ปี (.1933)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

82

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี		.1936*		
21 - 30 ปี				
31 - 40 ปี		.1476*		
41 ปีขึ้นไป		.2086*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 21 – 30 ปี (.1936) ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 21 – 30 ปี (.1476) และส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 21 – 30 ปี (.2086)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการศึกษา

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.181	4	.295	1.350	.251
	ภายในกลุ่ม	86.352	395	.219		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.350	4	.338	2.143	.075
	ภายในกลุ่ม	62.214	395	.158		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.201	4	.050	.380	.823
	ภายในกลุ่ม	52.222	395	.132		
	รวม	52.422	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.729	4	.432	1.834	.121
	ภายในกลุ่ม	93.112	395	.236		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.849	4	.212	1.086	.363
	ภายในกลุ่ม	77.195	395	.195		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.319	4	.080	.729	.573
	ภายในกลุ่ม	43.224	395	.109		
	รวม	43.543	399			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.711	2	.355	1.625	.198
	ภายในกลุ่ม	86.822	397	.219		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.320	2	.160	1.006	.367
	ภายในกลุ่ม	63.244	397	.159		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.806	2	.403	3.099	.046*
	ภายในกลุ่ม	51.617	397	.130		
	รวม	52.423	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.420	2	.210	.883	.414
	ภายในกลุ่ม	94.421	397	.238		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.424	2	.212	1.085	.339
	ภายในกลุ่ม	77.620	397	.196		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.424	2	.212	1.950	.144
	ภายในกลุ่ม	43.119	397	.109		
	รวม	43.543	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

85

ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) แสดงดังตาราง 26

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพการสมรส เป็นรายคู่

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
โสด			
สมรส	.0753*		
หย่าร้าง/หม้าย	.1343*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพการสมรส มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพโสด (.0753) และส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพโสด (.1343)





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.404	3	.135	.613	.607
	ภายในกลุ่ม	87.128	396	.220		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.600	3	.200	1.258	.288
	ภายในกลุ่ม	62.964	396	.159		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.614	3	.205	1.563	.198
	ภายในกลุ่ม	51.809	396	.131		
	รวม	52.422	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.452	3	.151	.631	.595
	ภายในกลุ่ม	94.389	396	.238		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.569	3	1.190	6.326	.000*
	ภายในกลุ่ม	74.475	396	.188		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.415	3	.138	1.271	.284
	ภายในกลุ่ม	43.128	396	.109		
	รวม	43.543	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 4 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สถานที่ให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 28

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว
รับราชการ				
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.3282*		.1523*	
พนักงานบริษัทเอกชน	.1759*			
ธุรกิจส่วนตัว				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพรับราชการ (.3282) และมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.1523) และส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพรับราชการ (.1759)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.077	4	.519	2.401	.050*
	ภายในกลุ่ม	85.455	395	.216		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.868	4	.217	1.367	.245
	ภายในกลุ่ม	62.696	395	.159		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.599	4	.150	1.141	.337
	ภายในกลุ่ม	51.824	395	.131		
	รวม	52.422	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.719	4	.430	1.823	.124
	ภายในกลุ่ม	93.122	395	.236		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.426	4	.106	.542	.705
	ภายในกลุ่ม	77.619	395	.197		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.866	4	.216	2.003	.093
	ภายในกลุ่ม	42.677	395	.108		
	รวม	43.543	399			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 4 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า  $\alpha = .05$  มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 30

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 7,000 บาท	7,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 7,000 บาท		.2106*			
7,001-10,000 บาท					
10,001-15,000 บาท					
15,001-20,000 บาท		.2828*			
20,001 บาทขึ้นไป					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างหาค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 7,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-10,000 บาท (.2106) และส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001-10,000 บาท (.2828)



## ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยมีสมมติฐานและผลการเปรียบเทียบแสดงดังตาราง 31 – 37

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน

ตาราง 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการใช้ไฟฟ้า

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.468	3	.156	.710	.546
	ภายในกลุ่ม	87.064	396	.220		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.342	3	.114	.714	.544
	ภายในกลุ่ม	63.222	396	.160		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.238	3	.079	.601	.615
	ภายในกลุ่ม	52.185	396	.132		
	รวม	52.423	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.667	3	.222	.935	.424
	ภายในกลุ่ม	94.174	396	.238		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.459	3	.153	.781	.505
	ภายในกลุ่ม	77.585	396	.196		
	รวม	78.044	399			



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 31 (ต่อ)

	ประสิทธิภาพ	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.235	3	.078	.717	.542
	ภายในกลุ่ม	43.308	396	.109		
	รวม	43.543	399			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการขอใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.290	3	.097	.439	.725
	ภายในกลุ่ม	87.242	396	.220		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.196	3	.065	.409	.746
	ภายในกลุ่ม	63.368	396	.160		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.164	3	.055	.415	.742
	ภายในกลุ่ม	52.258	396	.132		
	รวม	52.423	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.080	3	.027	.112	.953
	ภายในกลุ่ม	94.761	396	.239		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.560	3	.187	.955	.414
	ภายในกลุ่ม	77.484	396	.196		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.098	3	.033	.297	.828
	ภายในกลุ่ม	43.445	396	.110		
	รวม	43.543	399			

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการชำระเงินค่าไฟฟ้า

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.104	3	.035	.157	.925
	ภายในกลุ่ม	87.429	396	.221		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.248	3	.083	.516	.671
	ภายในกลุ่ม	63.316	396	.160		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.228	3	.076	.576	.631
	ภายในกลุ่ม	52.195	396	.132		
	รวม	52.423	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.249	3	.083	.348	.791
	ภายในกลุ่ม	94.592	396	.239		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.008	3	.003	.013	.998
	ภายในกลุ่ม	78.037	396	.197		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.096	3	.032	.290	.833
	ภายในกลุ่ม	43.447	396	.110		
	รวม	43.543	399			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับ

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.317	3	.106	.479	.697
	ภายในกลุ่ม	87.216	396	.220		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.486	3	.162	1.017	.385
	ภายในกลุ่ม	63.078	396	.159		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.014	3	.005	.036	.991
	ภายในกลุ่ม	52.408	396	.132		
	รวม	52.422	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.441	3	.147	.617	.604
	ภายในกลุ่ม	94.400	396	.238		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.622	3	.207	1.060	.366
	ภายในกลุ่ม	77.423	396	.196		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.064	3	.021	.195	.900
	ภายในกลุ่ม	43.478	396	.110		
	รวม	43.543	399			

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับ

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.167	3	.389	1.784	.150
	ภายในกลุ่ม	86.365	396	.218		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.086	3	.029	.178	.911
	ภายในกลุ่ม	63.479	396	.160		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.194	3	.065	.491	.689
	ภายในกลุ่ม	52.228	396	.132		
	รวม	52.423	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.567	3	.189	.794	.498
	ภายในกลุ่ม	94.274	396	.238		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.939	3	.313	1.608	.187
	ภายในกลุ่ม	77.105	396	.195		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.378	3	.126	1.155	.327
	ภายในกลุ่ม	43.165	396	.109		
	รวม	43.543	399			

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 36 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.064	3	.021	.096	.962
	ภายในกลุ่ม	87.469	396	.221		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.262	3	.087	.546	.651
	ภายในกลุ่ม	63.302	396	.160		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.069	3	.023	.173	.915
	ภายในกลุ่ม	52.354	396	.132		
	รวม	52.422	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.199	3	.066	.277	.842
	ภายในกลุ่ม	94.642	396	.239		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.192	3	.064	.326	.807
	ภายในกลุ่ม	77.852	396	.197		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.048	3	.016	.145	.933
	ภายในกลุ่ม	43.495	396	.110		
	รวม	43.543	399			

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ประสิทธิภาพ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.078	3	.026	.117	.950
	ภายในกลุ่ม	87.455	396	.221		
	รวม	87.533	399			
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.661	3	.220	1.387	.246
	ภายในกลุ่ม	62.903	396	.159		
	รวม	63.564	399			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.042	3	.014	.106	.957
	ภายในกลุ่ม	52.381	396	.132		
	รวม	52.423	399			
4. ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.417	3	.139	.583	.627
	ภายในกลุ่ม	94.424	396	.238		
	รวม	94.841	399			
5. ด้านข้อมูลข่าวสาร	ระหว่างกลุ่ม	.870	3	.290	1.488	.217
	ภายในกลุ่ม	77.174	396	.195		
	รวม	78.044	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.055	3	.018	.168	.918
	ภายในกลุ่ม	43.487	396	.110		
	รวม	43.543	399			

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่าค่า  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน