

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า และข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือใช้แบบสอบถาม จำนวน 257 คน เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงขอเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าจำแนกตามข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

$S.D.$  แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (257 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>เพศ</b>		
ชาย	147	57.20
หญิง	110	42.80
<b>อายุ</b>		
20-30 ปี	41	16.00
31-40 ปี	70	27.20
41-50 ปี	113	44.00
51 ปีขึ้นไป	33	12.80
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	68	26.50
สมรส	181	70.40
หม้าย/หย่าร้าง	8	3.10

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (257 คน)	ร้อยละ (100.00)
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	28	10.90
มัธยมศึกษา/ปวช.	32	12.50
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	60	23.30
ปริญญาตรี	126	49.00
สูงกว่าปริญญาตรี	11	4.30
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	59	23.00
เกษตรกรกรรม	20	7.80
พนักงานบริษัทเอกชน	90	35.00
ธุรกิจส่วนตัว	48	18.70
รับจ้างทั่วไป	40	15.60
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	77	30.00
10,000-20,000 บาท	106	41.20
20,001-30,000 บาท	55	21.40
30,001 บาทขึ้นไป	19	7.40

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 57.20 มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 มีสถานภาพสมรสจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 70.40 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า สถานภาพของผู้มาขอใช้บริการ การยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้าประเภทการขอใช้บริการและขนาดของมิเตอร์ที่ขอใช้ไฟฟ้า โดยหาค่าความถี่และร้อยละรายละเอียดแสดงดังนี้ ตาราง 3

ตาราง 3 ค่าความถี่ และร้อยละข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาประกอบด้วย สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า สถานภาพของผู้มาขอใช้บริการ การยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้าประเภทการขอใช้บริการ และขนาดของมิเตอร์ที่ขอใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (257 คน)	ร้อยละ (100.00)
สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า		
บุคคลธรรมดา	193	75.10
นิติบุคคล	64	24.90
สถานภาพของผู้มาขอใช้บริการ		
ผู้ใช้ไฟฟ้า	176	68.50
ผู้รับมอบอำนาจ	81	31.50
การยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า		
ไม่เกิน 1 ปี	23	8.90
1-2 ปี	47	18.30
3-5 ปี	78	30.40
6 ปีขึ้นไป	109	42.40

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (257 คน)	ร้อยละ (100.00)
ประเภทการขอใช้บริการ		
การขอติดตั้งมิเตอร์	112	43.60
การขอขยายเขตการไฟฟ้า	43	16.70
การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	59	23.00
การยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	18	7.00
ชำระค่าบริการไฟฟ้า	25	9.70
ขนาดของมิเตอร์ที่ขอใช้ไฟฟ้า		
มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์	101	39.30
มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์	70	27.20
มิเตอร์ขนาด 30 แอมป์	43	16.70
มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ ไม่เกิน 250 KVA	15	5.80
มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ เกิน 250 KVA	28	10.90

จากตาราง 3 ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่ มีสถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นบุคคลธรรมดา จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 75.10 สถานภาพของผู้มาขอใช้บริการเป็นผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 การยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า 6 ปี ขึ้นไป จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 42.40 ประเภทการขอใช้บริการ คือ การขอติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 และขนาดของมิเตอร์ที่ขอใช้ไฟฟ้ามีมิเตอร์ขนาด 5 แอมป์ จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 39.30

**ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้ง และสภาพแวดล้อมโดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดตามตาราง 4 – 7

**ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่**

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.85	.69	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.07	.72	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ดี	4.03	.67	มาก
4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยเหมาะสมกับงาน	3.94	.70	มาก
5. เจ้าหน้าที่บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.89	.67	มาก
<b>รวม</b>	3.96	.49	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.96$  และ S.D. = .49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การแจ้งรายละเอียดทุกขั้นตอนในการขอใช้ไฟฟ้า	4.13	.66	มาก
2. การระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม	3.97	.70	มาก
3. การกดบัตรคิวเรียงลำดับ ก่อน-หลัง	3.92	.67	มาก
4. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการมาติดต่อขอใช้บริการ	3.20	1.14	ปานกลาง
5. การแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินค่าบริการหลังจากการสำรวจการขอใช้ไฟฟ้า	3.14	1.08	ปานกลาง
6. การติดตามการชำระค่าบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากครบกำหนดการขอใช้บริการ	3.81	.86	มาก
<b>รวม</b>	3.70	.42	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$  และ  $S.D. = .42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจในเรื่องการแจ้งรายละเอียดทุกขั้นตอนในการขอใช้ไฟฟ้าการระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจนและเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากการแจ้งผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินค่าบริการหลังจากการสำรวจการขอใช้ไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการอำนวยความสะดวก

ด้านการอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดที่นั่งเพียงพอต่อการมาใช้บริการ	3.36	1.02	ปานกลาง
2. การเพิ่มเวลาในการให้บริการช่วงพักกลางวัน	3.48	1.07	มาก
3. จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอต่อความต้องการ	3.18	1.08	ปานกลาง
4. จำนวนห้องน้ำ/สุขาที่จัดไว้บริการมีเพียงพอ	3.19	1.06	ปานกลาง
5. บริการน้ำดื่ม และเอกสารสิ่งพิมพ์สำหรับผู้มาใช้บริการ	3.41	1.09	มาก
<b>รวม</b>	3.33	.87	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.33$  และ S.D. = .87) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามี่ระดับความพึงพอใจในเรื่องการเพิ่มเวลาในการให้บริการช่วงพักกลางวันบริการน้ำดื่ม และเอกสารสิ่งพิมพ์สำหรับผู้มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวนห้องน้ำ/สุขาที่จัดไว้บริการมีเพียงพอมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม

ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวกค่อนข้างง่าย	3.12	1.05	ปานกลาง
2. ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย ได้แก่ กิ่งวงจรปิด และผู้รักษาความปลอดภัย	3.07	1.17	ปานกลาง
3. การจัดภูมิทัศน์เหมาะสม บรรยากาศมีความร่มรื่น สวยงาม	3.15	1.15	ปานกลาง
4. ป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน	3.10	1.12	ปานกลาง
5. การระบุช่องทางการมาติดต่ออย่างชัดเจน	3.07	1.11	ปานกลาง
<b>รวม</b>	3.10	.89	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.10$  และ S.D. = .89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจในเรื่องการจัดภูมิทัศน์เหมาะสม บรรยากาศมีความร่มรื่นสวยงามป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจนการระบุช่องทางการมาติดต่ออย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนก  
บริการลูกค้าจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนก  
บริการลูกค้าจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยารายละเอียดแสดงในตาราง 8 – 23 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการ  
ให้บริการของแผนกบริการลูกค้าไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการ  
ให้บริการของแผนกบริการลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 147)		หญิง (n = 110)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.95	.48	3.96	.50	-.22	.64
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.73	.40	3.65	.43	1.45	.36
ด้านอำนวยความสะดวก	3.35	.88	3.29	.87	.54	.98
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	3.18	.88	3.01	.89	1.57	.79
<b>โดยรวม</b>	<b>3.55</b>	<b>.48</b>	<b>3.48</b>	<b>.51</b>	<b>1.16</b>	<b>.61</b>

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ  
ทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ  
ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการ  
ของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกด้านทำเลที่ตั้ง  
และสภาพแวดล้อมและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
จำแนกตาม อายุ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.446	3	.149	.614	.607
	ภายในกลุ่ม	61.245	253	.242		
	รวม	61.691	256			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.864	3	.288	1.621	.185
	ภายในกลุ่ม	44.955	253	.178		
	รวม	45.819	256			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.826	3	2.275	3.008	.031*
	ภายในกลุ่ม	191.341	253	.756		
	รวม	198.167	256			
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	6.709	3	2.236	2.875	.037*
	ภายในกลุ่ม	196.804	253	.778		
	รวม	203.513	256			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.976	3	.659	2.702	.046*
	ภายในกลุ่ม	61.667	253	.244		
	รวม	63.643	256			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมและ โดยรวมแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 10 – 11 ต่อไปนี้

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการ  
ของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure  
ระหว่างด้านอำนาจความสะดวกกับ อายุ

อายุ	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
20 – 30 ปี			.45849*	
31 – 40 ปี				
41 – 50 ปี				
51 ปี ขึ้นไป				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ด้านอำนาจความสะดวก มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 41 – 50 ปี (.45849)

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมกับ อายุ

อายุ	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
20 – 30 ปี			.39681*	
31 – 40 ปี			.28928*	
41 – 50 ปี				
51 ปี ขึ้นไป				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 20 – 30 ปี มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 41 – 50 ปี (.39681) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 41 – 50 ปี (.28928)

ตาราง 12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.679	2	.839	3.553	.030*
	ภายในกลุ่ม	60.012	254	.236		
	รวม	61.691	256			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.267	2	.634	3.613	.028*
	ภายในกลุ่ม	44.551	254	.175		
	รวม	45.819	256			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.417	2	.709	.915	.402
	ภายในกลุ่ม	196.750	254	.775		
	รวม	198.167	256			
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	.252	2	.126	.158	.854
	ภายในกลุ่ม	203.261	254	.800		
	รวม	203.513	256			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.333	2	.167	.668	.513
	ภายในกลุ่ม	63.310	254	.249		
	รวม	63.643	256			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมและโดยรวมไม่แตกต่างกันส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 2 ด้านแสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันจึงได้ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 13 – 14 ต่อไปนี้

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการ  
ของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการบริการของ  
เจ้าหน้าที่กับ สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
โสด		.18091*	
สมรส			
หย่าร้าง/หม้าย			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ  
การให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพ  
สมรส (.18091)

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการ  
ของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการ กับ สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
โสด			
สมรส	.15884*		
หย่าร้าง/หม้าย			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสมีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อ  
การให้บริการของแผนกบริการลูกค้า ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพ  
โสด (.15884)



ตาราง 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.626	4	.406	1.705	.149
	ภายในกลุ่ม	60.065	252	.238		
	รวม	61.691	256			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.755	4	.439	2.509	.042*
	ภายในกลุ่ม	44.064	252	.175		
	รวม	45.819	256			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	11.142	4	2.786	3.753	.006*
	ภายในกลุ่ม	187.025	252	.742		
	รวม	198.167	256			
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	6.255	4	1.564	1.998	.095
	ภายในกลุ่ม	197.258	252	.783		
	รวม	203.513	256			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.025	4	.756	3.144	.015*
	ภายในกลุ่ม	60.618	252	.241		
	รวม	63.643	256			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกันส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และโดยรวมแตกต่างกันจึงได้ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 16 – 17 ต่อไปนี้

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา			.29365*	.22090*	
มัธยมศึกษา/ปวช.					
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.					
ปริญญาตรี					
สูงกว่าปริญญาตรี					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านอำนวยความสะดวกมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.29365) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส./ปวท. (.22090)

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ กับ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส./ปวท.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา		.65089*	.67714*	.56984*	
มัธยมศึกษา/ปวช.					
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.					
ปริญญาตรี					
สูงกว่าปริญญาตรี					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของ แผนกบริการลูกค้า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากกว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส./ปวท. (.65089) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส./ ปวท. (.67714) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.56984)

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.414	4	.604	2.566	.039*
	ภายในกลุ่ม	59.277	252	.235		
	รวม	61.691	256			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.319	4	.330	1.868	.117
	ภายในกลุ่ม	44.499	252	.177		
	รวม	45.819	256			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4.018	4	1.005	1.304	.269
	ภายในกลุ่ม	194.149	252	.770		
	รวม	198.167	256			
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	6.691	4	1.673	2.142	.076
	ภายในกลุ่ม	196.822	252	.781		
	รวม	203.513	256			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.373	4	.593	2.441	.047*
	ภายในกลุ่ม	61.269	252	.243		
	รวม	63.643	256			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 3 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกันส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่และโดยรวมแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 19 ต่อไปนี้

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กับ อาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตร	พนักงาน บริษัทเอกชน	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ					
เกษตร	.25492*			.31417*	.26500*
พนักงานบริษัทเอกชน					
ธุรกิจส่วนตัว					
รับจ้างทั่วไป					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพเกษตร มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (.25492) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว (.31417) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (.26500)

ตาราง 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.108	3	.703	2.984	.032*
	ภายในกลุ่ม	59.583	253	.236		
	รวม	61.691	256			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.221	3	.740	4.296	.006*
	ภายในกลุ่ม	43.598	253	.172		
	รวม	45.819	256			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.541	3	.847	1.095	.352
	ภายในกลุ่ม	195.626	253	.773		
	รวม	198.167	256			
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	8.860	3	2.953	3.839	.010*
	ภายในกลุ่ม	194.653	253	.769		
	รวม	203.513	256			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.137	3	1.046	4.372	.005*
	ภายในกลุ่ม	60.506	253	.239		
	รวม	63.643	256			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 1 ด้านแสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 3 ด้านแสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมและโดยรวมแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 21 - 23 ต่อไปนี้

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,001 – 20,000 บาท				
20,001 – 30,000 บาท	.22078*	.15883*		
30,001 บาท ขึ้นไป				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 21 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของ แผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (.22078) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท (.15883)

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,001 – 20,000 บาท		.17110*		
20,001 – 30,000 บาท				
30,001 บาท ขึ้นไป				.32775*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทมีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (.17110) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (.32775)



ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมกับ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,001 – 20,000 บาท	.30985*			
20,001 – 30,000 บาท	.42597*			
30,001 บาท ขึ้นไป	.57430*			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาทมีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของ แผนกบริการลูกค้าด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (.30985) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้ามากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (.42597) และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้ามากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท (.57430)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนก  
บริการลูกค้า จำแนกตามข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนก  
บริการลูกค้า จำแนกตาม ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รายละเอียดแสดงในตาราง 24 – 33 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการ  
ให้บริการของแผนกบริการลูกค้าไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการ  
ให้บริการของแผนกบริการลูกค้าแตกต่างกัน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
จำแนกตาม สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า				t	Sig.
	บุคคลธรรมดา (n = 193)		นิติบุคคล (n = 64)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.98	.50	3.89	.43	1.209	.043*
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.69	.43	3.72	.38	-.570	.229
ด้านอำนวยความสะดวก	3.29	.90	3.42	.79	-1.022	.416
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	3.07	.90	3.22	.84	-1.178	.841
โดยรวม	3.51	.51	3.56	.45	-.800	.434

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับ  
นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี  
สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนก

บริการลูกค้าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมและโดยรวม ไม่แตกต่างกันส่วนค่า Sig. น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ แตกต่างกัน

ตาราง 25 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า จำแนกตาม สถานภาพของผู้มาขอใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพของผู้มาขอใช้บริการ				t	Sig.
	ผู้ใช้ไฟฟ้า		ผู้รับมอบอำนาจ			
	(n = 178)	(n = 81)	(n = 178)	(n = 81)		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.97	.49	3.92	.47	.72	.33
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.68	.43	3.73	.39	-.82	.41
ด้านอำนวยความสะดวก	3.28	.90	3.41	.81	-1.10	.47
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	3.05	.89	3.21	.88	-1.36	.72
โดยรวม	3.50	.50	3.57	.48	-1.09	.92

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพของผู้มาขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
จำแนกตามการยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.100	3	.033	.136	.938
	ภายในกลุ่ม	61.591	253	.243		
	รวม	61.691	256			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.742	3	.581	3.334	.020*
	ภายในกลุ่ม	44.077	253	.174		
	รวม	45.819	256			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.741	3	.580	.748	.525
	ภายในกลุ่ม	196.426	253	.776		
	รวม	198.167	256			
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.211	3	1.070	1.352	.258
	ภายในกลุ่ม	200.302	253	.792		
	รวม	203.513	256			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.806	3	.269	1.081	.358
	ภายในกลุ่ม	62.837	253	.248		
	รวม	63.643	256			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 3 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมและโดยรวมไม่แตกต่างกันส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 1 ด้านแสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกันได้จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 27 ต่อไปนี้

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการกับการยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า

การยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า	ไม่เกิน 1 ปี	1 – 2 ปี	3 – 5 ปี	6 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 1 ปี			.21832*	.19452*
1 – 2 ปี				
3 – 5 ปี				
6 ปี ขึ้นไป				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 1 ปี มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า 3 – 5 ปี (.21832) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า 6 ปีขึ้นไป (.19452)

ตาราง 28 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
จำแนกตามประเภทการขอใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.320	4	.330	1.377	.242
	ภายในกลุ่ม	60.371	252	.240		
	รวม	61.691	256			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.009	4	.502	2.889	.023*
	ภายในกลุ่ม	43.810	252	.174		
	รวม	45.819	256			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4.838	4	1.210	1.577	.181
	ภายในกลุ่ม	193.329	252	.767		
	รวม	198.167	256			
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	7.580	4	1.895	2.437	.048*
	ภายในกลุ่ม	195.933	252	.778		
	รวม	203.513	256			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.770	4	.442	1.802	.129
	ภายในกลุ่ม	61.873	252	.246		
	รวม	63.643	256			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่า มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านการอำนวยความสะดวก และโดยรวมไม่แตกต่างกันส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 29 - 30 ต่อไปนี้

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการ  
ของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านกระบวนการ  
ขั้นตอนการให้บริการกับ ประเภทการขอใช้บริการ

ประเภทการขอใช้บริการ	การขอ ติดตั้ง มิเตอร์	การขอ ขยายเขต การไฟฟ้า	การขอ เปลี่ยนชื่อ ผู้ใช้ไฟฟ้า	การยกเลิก การใช้ ไฟฟ้า	ชำระ ค่าบริการ ไฟฟ้า
การขอติดตั้งมิเตอร์					
การขอขยายเขตการไฟฟ้า			.20700*		
การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า					
การยกเลิกการใช้ไฟฟ้า					
ชำระค่าบริการไฟฟ้า	.19256*		.27910*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการขอขยายเขตการไฟฟ้ามีความ  
พึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านกระบวนการขั้นตอนการ  
ให้บริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (.20700) ผู้ใช้  
ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการชำระค่าบริการไฟฟ้ามี่ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการ  
ให้บริการของแผนกบริการลูกค้า มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการขอติดตั้งมิเตอร์  
(.19256) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการการขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า (.27910)

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมกับ ประเภทการขอใช้บริการ

ประเภทการขอใช้บริการ	การขอติดตั้งมิเตอร์	การขอขยายเขตการไฟฟ้า	การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	การยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	ชำระค่าบริการไฟฟ้า
การขอติดตั้งมิเตอร์					
การขอขยายเขตการไฟฟ้า	.36055*				
การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า					
การยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	.54246*				
ชำระค่าบริการไฟฟ้า					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 30 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการขอขยายเขตการไฟฟ้ามีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการการขอติดตั้งมิเตอร์ (.36055) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการยกเลิกการใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการขอใช้บริการการขอติดตั้งมิเตอร์ (.36055)



ตาราง 31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า  
จำแนกตามขนาดของมิเตอร์ที่ของไฟฟ้า

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	.212	4	.053	.217	.929
	ภายในกลุ่ม	61.479	252	.244		
	รวม	61.691	256			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.261	4	.315	1.782	.133
	ภายในกลุ่ม	44.558	252	.177		
	รวม	45.819	256			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.708	4	1.927	2.550	.040*
	ภายในกลุ่ม	190.459	252	.756		
	รวม	198.167	256			
ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	12.812	4	3.203	4.233	.002*
	ภายในกลุ่ม	190.701	252	.757		
	รวม	203.513	256			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.835	4	.709	2.937	.021*
	ภายในกลุ่ม	60.808	252	.241		
	รวม	63.643	256			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้คือ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ที่ของไฟฟ้าต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกันส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ที่ของไฟฟ้าต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม และโดยรวมแตกต่างกันจึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ใน ตาราง 32 – 33 ต่อไปนี้

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านอำนาจความสะดวกกับขนาดของมิเตอร์ที่ของไฟฟ้า

ขนาดของมิเตอร์ที่ของไฟฟ้า	มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์	มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์	มิเตอร์ขนาด 30 แอมป์	มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ ไม่เกิน 250 KVA	มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ เกิน 250 KVA
มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์					
มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์					
มิเตอร์ขนาด 30 แอมป์					
มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ ไม่เกิน 250 KVA	.73188*	.54000*	.51535*		.62714*
มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ เกิน 250 KVA					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 32 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ ไม่เกิน 250 KVA มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านการอำนวยความสะดวก มากกว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ 5 แอมป์ (.73188) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ 15 แอมป์ (.54000) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ 30 แอมป์ (.51535) และมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ เกิน 250 KVA (.62714)

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมกับ ขนาดของมิเตอร์ที่ของไฟฟ้า

ขนาดของมิเตอร์ ที่ของไฟฟ้า	มิเตอร์ ขนาด 5 แอมป์	มิเตอร์ ขนาด 15 แอมป์	มิเตอร์ ขนาด 30 แอมป์	มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ ไม่เกิน 250 KVA	มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ เกิน 250 KVA
มิเตอร์ขนาด 5 แอมป์					
มิเตอร์ขนาด 15 แอมป์	.28274*				
มิเตอร์ขนาด 30 แอมป์	.32959*				
มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ ไม่เกิน 250 KVA	.91036*	.62762*	.58078*		.72762*
มิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ เกิน 250 KVA					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ขนาด 15 แอมป์มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อมมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ 5 แอมป์ (.28274) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ขนาด 30 แอมป์ มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ 5 แอมป์ (.32959) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำ ไม่เกิน 250 KVA มีความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของ แผนกบริการลูกค้า มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ 5 แอมป์ (.91036) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ 15 แอมป์ (.62762) มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ 30 แอมป์ (.58078) และมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดของมิเตอร์ ประกอบ ซีที (CT) แรงต่ำเกิน 250 KVA (.72762)