



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือใช้แบบสอบถามจาก ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 ราย ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ T-test F-test LSD Chi-Square และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 9 ข้อดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี
3. การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
4. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี
6. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี
7. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี
8. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้ากับพฤติกรรมการใช้บริการ ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

9. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$n$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$t$	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
$F$	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
$\chi^2$	แทน	ค่าสถิติทดสอบ Chi-Square
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

## 1. การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรีประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า แสดงผลดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละ ของปัจจัยพื้นฐาน ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
1. เพศ		
ชาย	181	45.3
หญิง	219	54.7
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.0
25 - 30 ปี	68	17.0



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

88

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
2. อายุ (ต่อ)		
31 - 35 ปี	113	28.3
มากกว่า 35 ปี	211	52.7
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา/ปวช.	119	29.7
อนุปริญญา/ปวส.	188	47.0
ปริญญาตรี	88	22.0
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.3
4. อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	2	0.5
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	104	26.0
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	197	49.3
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	91	22.7
อื่นๆ	6	1.5
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 7,000 บาท	29	7.2
7,000 - 10,000 บาท	121	30.3
10,001 - 20,000 บาท	146	36.5
20,001 บาทขึ้นไป	104	26.0
6. สถานภาพ		
โสด	160	40.0
สมรส	240	60.0
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
1 - 3 คน	177	44.3
4 - 6 คน	163	40.7



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	400	100.0
7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว (ต่อ)		
7 คนขึ้นไป	60	15.0
8. ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า		
บ้านอยู่อาศัย	348	87.0
กิจการขนาดเล็ก/กลาง/ใหญ่	31	7.8
กิจการเฉพาะอย่าง/ส่วนราชการและ องค์กรไม่แสวงหากำไร	18	4.4
สูบน้ำเพื่อการเกษตร/ผู้ใช้ไฟชั่วคราว	3	0.8

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้า จังหวัด สุพรรณบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 อายุส่วนใหญ่มากกว่า 35 ปี มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาอายุ 31 - 35 ปี มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 และน้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ อนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 รองลงมาระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 119 คนคิดเป็นร้อยละ 29.7 และน้อยที่สุดระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 5 คนคิดเป็นร้อยละ 1.3 อาชีพส่วนใหญ่ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมาอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และน้อยที่สุดอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมารายได้ต่อเดือน 7,000 - 10,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 และน้อยที่สุดรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 7,000 บาท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 สถานภาพส่วนใหญ่สมรส มีจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาสถานภาพโสด มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 จำนวนสมาชิกในครอบครัว ส่วนใหญ่ 1 - 3 คน มีจำนวน 177 คนคิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 - 6 คนมีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 และน้อยที่สุด จำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

90

ละ 15.0 ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ เป็นบ้านอยู่อาศัยมีจำนวน 348 คนคิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ กิจการขนาดเล็ก/กลาง/ใหญ่ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และน้อยที่สุดคือสูบน้ำเพื่อการเกษตร/ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

## 2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แสดงผลดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	<b>384</b>	<b>100.0</b>
1. วัตถุประสงค์ในการใช้ไฟฟ้า		
ใช้ในบ้านเรือน	387	96.7
ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม	4	1.0
ทั้งสองวัตถุประสงค์	9	2.3
2. ช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า		
เวลา 00.00 - 24.00 น.	248	62.0
เวลา 08.00 - 16.00 น.	38	9.5
เวลา 16.00 - 24.00 น.	114	28.5
3. สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
ไฟฟ้าดับ	102	25.5
ชำระค่าไฟฟ้า	250	62.5
ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	40	10
ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า	8	2
4. ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า	324	81.0



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

91

ตาราง 3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	384	100.0
4. ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ต่อ)		
1 ครั้งต่อ 3 เดือน	29	7.3
1 ครั้งต่อ 6 เดือน	41	10.2
มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน	6	1.5
5. ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
โทรศัพท์ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค		
จังหวัดสุพรรณบุรี	143	35.7
โทรศัพท์ติดต่อ คอลเซ็นเตอร์ (Call center)	29	7.3
เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง	228	57.0

จากตาราง 3 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้า จังหวัดสุพรรณบุรีส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้ไฟฟ้า ในข้อใช้ในบ้านเรือนมีจำนวน 387 คน คิดเป็นร้อยละ 96.7 รองลงมาวัตถุประสงค์ในการใช้ไฟฟ้า ในข้อ ทั้งสองวัตถุประสงค์ มีจำนวน 9 คนคิดเป็นร้อยละ 2.3 และน้อยที่สุดในข้อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่ในข้อ เวลา 00.00 - 24.00 น.มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมาในข้อ เวลา 16.00 - 24.00 น.มีจำนวน 114 คิดเป็นร้อยละ 28.5 และน้อยที่สุดในข้อ เวลา 16.00 - 24.00 น. มีจำนวน 38 คิดเป็นร้อยละ 9.5 สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ในข้อ ชำระค่าไฟฟ้า มีจำนวน 250 คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองมาในข้อ ไฟฟ้าดับมีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และน้อยที่สุดในข้อขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ในข้อ 1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า มีจำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 รองลงมาในข้อ 1 ครั้งต่อ 6 เดือน มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และน้อยที่สุดในข้อ มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ส่วนใหญ่ในข้อเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมา ในข้อ โทรศัพท์ติดต่อ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และน้อยที่สุดใน  
ข้อ โทรศัพท์ติดต่อ 콜เซ็นเตอร์ (Call center) 1129 มีจำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 7.3

### 3. การวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่าง  
ทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า  
แสดงผลดังตาราง 4 - 9

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการ  
ให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการอย่าง  
เสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.49	0.58	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	3.87	0.74	มาก
การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบ แบบ แผนเดียวกัน	3.96	0.81	มาก
การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	4.43	0.70	มากที่สุด
การเต็มใจในการให้บริการกับทุกคน	4.81	0.51	มากที่สุด
โดยรวม	4.31	0.35	มากที่สุด

จากตาราง 4 พบว่า โดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี  
มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.35$ )  
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การเต็มใจในการให้บริการกับทุกคน ( $\bar{X} =$   
4.81,  $S.D. = 0.51$ ) รองลงมาเป็นข้อการให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 4.49,$



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

S.D. = 0.58) และ ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.74)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความรวดเร็วในการประสานงาน	4.56	0.67	มากที่สุด
ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	4.25	0.54	มากที่สุด
ความรวดเร็วในขั้นตอนการขอติดตั้งมิเตอร์	4.17	0.49	มากที่สุด
ความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมน และค่าไฟ	4.36	0.51	มากที่สุด
ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.64	0.56	มากที่สุด
โดยรวม	4.39	0.29	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า โดยรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.64$ , S.D. = 0.56) รองลงมาเป็นข้อ ความรวดเร็วในการประสานงาน ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.67) และ ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในความรวดเร็วในขั้นตอนการขอติดตั้งมิเตอร์ ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.49)





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการบริการอย่างพอเพียง

ด้านการบริการอย่างพอเพียง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ	4.31	0.69	มากที่สุด
จำนวนที่นั่งในขณะที่ท่านมาติดต่อ	4.14	0.54	มากที่สุด
การแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เช่น การดับไฟทำงาน อัตราค่าไฟ ได้ทันเวลา	4.10	0.42	มากที่สุด
จำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อกับการไฟฟ้าฯ	4.22	0.57	มากที่สุด
จำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.45	0.62	มากที่สุด
โดยรวม	4.24	0.32	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่าโดยรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการบริการอย่างพอเพียง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.32$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ จำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.45, S.D. = 0.62$ ) รองลงมาเป็นข้อ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.69$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อการแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เช่น การดับไฟทำงาน อัตราค่าไฟ ได้ทันเวลา ( $\bar{X} = 4.10, S.D. = 0.42$ )



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

95

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความคิดเห็น
การให้บริการของพนักงานในช่วงเวลาพักเที่ยง	4.66	0.62	มากที่สุด
การบริการของพนักงานจนเสร็จขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ	4.25	0.59	มากที่สุด
การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ทันเหตุการณ์และอย่างต่อเนื่องจนสามารถจ่ายไฟได้	4.10	0.46	มากที่สุด
การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง	4.19	0.55	มากที่สุด
มีการตรวจสอบระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง	4.30	0.73	มากที่สุด
โดยรวม	4.30	0.28	มากที่สุด

จากตาราง 7 พบว่าโดยรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ , *S.D.* = 0.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การให้บริการของพนักงานในช่วงเวลาพักเที่ยง ( $\bar{X} = 4.66$ , *S.D.* = 0.62) รองลงมาเป็นข้อ มีการตรวจสอบระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 4.30$ , *S.D.* = 0.73) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ทันเหตุการณ์ และอย่างต่อเนื่องจนสามารถจ่ายไฟได้ ( $\bar{X} = 4.10$ , *S.D.* = 0.46)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหัดสุพรรณบุรี ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.43	0.70	มากที่สุด
ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ	4.82	0.49	มากที่สุด
ลดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ	3.49	0.67	มาก
มีรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ที่เพิ่มความสะดวกสบายกับผู้ใช้ไฟฟ้า	4.26	0.55	มากที่สุด
ความรวดเร็วในขั้นตอนในการให้บริการ	4.19	0.44	มากที่สุด
โดยรวม	4.24	0.27	มากที่สุด

จากตาราง 8 พบว่าโดยรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ ,  $S.D. = 0.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของ พนักงานที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.82$ ,  $S.D. = 0.49$ ) รองลงมาเป็นข้อ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.43$ ,  $S.D. = 0.70$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อ ลดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 3.49$ ,  $S.D. = 0.67$ )



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหัดสุพรรณบุรี โดยรวม

ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.31	0.35	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.39	0.29	มากที่สุด
ด้านการบริการอย่างพอเพียง	4.24	0.32	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.30	0.28	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.24	0.27	มากที่สุด
โดยรวม	4.30	0.18	มากที่สุด

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30, S.D. = 0.18$ ) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ( $\bar{X} = 4.39, S.D. = 0.29$ ) รองลงมาเป็น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 4.31, S.D. = 0.35$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านการบริการอย่างพอเพียง ( $\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.32$ ) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 4.24, S.D. = 0.27$ )

#### 4. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

##### จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงผลดัง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

98

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านบุคลากร

ด้านบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ	4.68	0.61	มากที่สุด
ความเอาใจใส่ในงานหรือหน้าที่บริการ	4.20	0.47	มากที่สุด
ความเต็มใจในการให้บริการ	3.97	0.47	มาก
ความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง	4.24	0.51	มากที่สุด
การสื่อสารโดยใช้คำพูดที่ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย	4.56	0.60	มากที่สุด
การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	4.75	0.53	มากที่สุด
การประสานงานกับแผนกต่างๆ ในการควบคุมระบบไฟฟ้าให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.56	0.92	มาก
การให้คำแนะนำและชี้แนะเกี่ยวกับงานให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ	4.01	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	4.25	0.24	มากที่สุด

จากตาราง 10 พบว่าโดยรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ ,  $S.D. = 0.24$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 4.75$ ,  $S.D. = 0.53$ ) รองลงมาเป็นข้อ ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.68$ ,  $S.D. = 0.61$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ในการควบคุมระบบไฟฟ้าให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.56$ ,  $S.D. = 0.92$ )



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

99

ตาราง 11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความพึงพอใจ
สะดวกในการขอรับบริการ	4.79	0.47	มากที่สุด
ช่วงเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว	4.56	0.55	มากที่สุด
ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก	4.39	0.53	มากที่สุด
ความสะดวกในการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า	4.20	0.50	มากที่สุด
ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.57	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	4.50	0.30	มากที่สุด

จากตาราง 11 พบว่าโดยรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.50$ , *S.D.* = 0.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ สะดวกในการขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.79$ , *S.D.* = 0.47) รองลงมาเป็นข้อ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 4.57$ , *S.D.* = 0.54) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อความสะดวกในการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า ( $\bar{X} = 4.20$ , *S.D.* = 0.50)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม

ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความพึงพอใจ
ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	4.52	0.69	มากที่สุด
การจัดที่พักรถและเก้าอี้ที่นั่งรอคอยรับบริการ	4.34	0.55	มากที่สุด
ความชัดเจนของป้าย ที่ตั้งของแต่ละแผนกงาน	4.23	0.80	มากที่สุด
ความกว้างขวางเป็นระเบียบของอาคารสถานที่	4.73	0.50	มากที่สุด
ความสะอาดของห้องสุขา	4.06	0.45	มากที่สุด
สถานที่สะอาด สะดวกต่อการติดต่อ	4.54	0.57	มากที่สุด
โดยรวม	4.40	0.38	มากที่สุด

จากตาราง 12 พบว่าโดยรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.40$ , *S.D.* = 0.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ความกว้างขวางเป็นระเบียบของอาคารสถานที่ ( $\bar{X} = 4.73$ , *S.D.* = 0.50) รองลงมาเป็นข้อ สถานที่สะอาด สะดวกต่อการติดต่อ ( $\bar{X} = 4.54$ , *S.D.* = 0.57) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อ ความสะอาดของห้องสุขา ( $\bar{X} = 4.06$ , *S.D.* = 0.45)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ

ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่	4.55	0.55	มากที่สุด
ค่าธรรมเนียมในการขอย้าย/ติดตั้งมิเตอร์เหมาะสม	4.40	0.50	มากที่สุด
ค่าธรรมเนียมในการรักษามิเตอร์เหมาะสม	3.80	0.54	มาก
ค่าไฟฟ้ารายเดือนเหมาะสม	3.87	0.48	มาก
ค่าธรรมเนียมในการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์เหมาะสม	4.40	0.54	มากที่สุด
ดอกเบี้ยในกรณีชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเป็นธรรม	4.54	0.70	มากที่สุด
โดยรวม	4.26	0.27	มากที่สุด

จากตาราง 13 พบว่าโดยรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26, S.D. = 0.27$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ( $\bar{X} = 4.55, S.D. = 0.55$ ) รองลงมาเป็นข้อดอกเบี้ยในกรณีชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเป็นธรรม ( $\bar{X} = 4.54, S.D. = 0.70$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อ ค่าธรรมเนียมในการรักษามิเตอร์เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.80, S.D. = 0.54$ )





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
การเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต	4.56	0.58	มากที่สุด
การเผยแพร่ข่าวสารทางวิทยุ/โทรทัศน์	4.47	0.56	มากที่สุด
การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับและโปสเตอร์	4.06	0.44	มากที่สุด
การเผยแพร่ข่าวสารและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า	4.33	0.57	มากที่สุด
ความทันสมัยของสื่อ/ข้อมูลข่าวสาร	4.50	0.65	มากที่สุด
การแจ้งไฟฟ้าดับล่วงหน้า	4.05	0.48	มากที่สุด
โดยรวม	4.33	0.31	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่าโดยรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ ,  $S.D. = 0.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ การเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต ( $\bar{X} = 4.56$ ,  $S.D. = 0.58$ ) รองลงมาเป็นข้อ ความทันสมัยของสื่อ/ข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{X} = 4.50$ ,  $S.D. = 0.65$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในข้อ การแจ้งไฟฟ้าดับล่วงหน้า ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $S.D. = 0.48$ )



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวม

ภาพรวม	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความพึงพอใจ
ด้านบุคลากร	4.25	0.24	มากที่สุด
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.50	0.30	มากที่สุด
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	4.40	0.38	มากที่สุด
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	4.26	0.27	มากที่สุด
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.33	0.31	มากที่สุด
โดยรวม	4.35	0.20	มากที่สุด

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.35$ , *S.D.* = 0.20) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรีมีระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในด้านกระบวนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.50$ , *S.D.* = 0.30) รองลงมาเป็น ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ( $\bar{X} = 4.40$ , *S.D.* = 0.38) และค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในด้านบุคลากร ( $\bar{X} = 4.25$ , *S.D.* = 0.24)



## 5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงผลดังตาราง 16 - 28 ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 16 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย N = 181		หญิง n = 219			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.24	.34	4.37	.35	-3.89	.00*
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.38	.29	4.41	.28	-1.05	.29
ด้านการบริการอย่างพอเพียง	4.21	.33	4.27	.31	-2.12	.04*
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.32	.28	4.28	.28	1.15	.25
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.23	.29	4.24	.26	-.36	.72
โดยรวม	4.27	.19	4.32	.18	-2.26	.02*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 3 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการบริการอย่างพอเพียง แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการบริการอย่างพอเพียง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ	สถานภาพสมรส				t	Sig.
	โสด		สมรส			
	N = 160		n = 240			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.18	.30	4.40	.35	-6.24	.00*
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.37	.27	4.41	.30	-1.18	.24
ด้านการบริการอย่างพอเพียง	4.23	.32	4.25	.32	-.76	.45
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.32	.29	4.29	.28	1.04	.30
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.21	.25	4.26	.29	-2.07	.04*
โดยรวม	4.26	.18	4.32	.18	-3.21	.00*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามสถานภาพสมรส ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 3 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกัน ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 18 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3	0.96	0.32	2.68	.04*
	ภายในกลุ่ม	396	47.16	0.12		
	รวม	399	48.12			
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.22	0.07	0.89	.45
	ภายในกลุ่ม	396	32.53	0.08		
	รวม	399	32.75			
ด้านการบริการอย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.27	0.09	0.89	.45
	ภายในกลุ่ม	396	40.05	0.10		
	รวม	399	40.32			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.30	0.10	1.24	.29
	ภายในกลุ่ม	396	31.67	0.08		
	รวม	399	31.97			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.47	0.16	2.12	.10
	ภายในกลุ่ม	396	29.58	0.08		
	รวม	399	30.05			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.04	0.01	0.42	.74
	ภายในกลุ่ม	396	13.47	0.03		
	รวม	399	13.52			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามอายุด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมี 4 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการให้บริการอย่าง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 30 ปี	31 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
ต่ำกว่า 25 ปี				
25 - 30 ปี				
31 - 35 ปี		.1370*		.0921*
มากกว่า 35 ปี				

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า มี 1 คู่ ที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี (.1370) และมากกว่า 35 ปี (.0921)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3	3.26	1.09	9.59	.00*
	ภายในกลุ่ม	396	44.86	0.11		
	รวม	399	48.12			
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.20	0.07	0.80	.49
	ภายในกลุ่ม	396	32.55	0.08		
	รวม	399	32.75			
ด้านการบริการอย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.05	0.02	0.17	.92
	ภายในกลุ่ม	396	40.27	0.10		
	รวม	399	40.32			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.23	0.08	0.97	.41
	ภายในกลุ่ม	396	31.74	0.08		
	รวม	399	31.97			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.35	0.45	6.21	.00*
	ภายในกลุ่ม	396	28.70	0.07		
	รวม	399	30.05			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.23	0.08	2.23	.08
	ภายในกลุ่ม	396	13.29	0.03		
	รวม	399	13.52			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามระดับการศึกษาด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 3 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 21 - 22

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษา/ ปวช.				
อนุปริญญา/ปวส.	.2069*			
ปริญญาตรี	.1078*			
สูงกว่าปริญญาตรี				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า มี 2 คู่ ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. (.2069) 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. (.1078)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

111

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี
มัธยมศึกษา/ ปวช.				
อนุปริญญา/ปวส.				
ปริญญาตรี	.1169*	.1469*		
สูงกว่าปริญญาตรี				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า มี 1 คู่ ที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. (.1169) และอนุปริญญา/ปวส. (.1469)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	4	0.45	0.11	0.94	.44
	ภายในกลุ่ม	395	47.66	0.12		
	รวม	399	48.12			
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	4	0.14	0.03	0.41	.80
	ภายในกลุ่ม	395	32.61	0.08		
	รวม	399	32.75			
ด้านการบริการอย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	4	0.08	0.02	0.20	.94
	ภายในกลุ่ม	395	40.24	0.10		
	รวม	399	40.32			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	4	0.55	0.14	1.71	.15
	ภายในกลุ่ม	395	31.43	0.08		
	รวม	399	31.97			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	4	0.42	0.11	1.41	.23
	ภายในกลุ่ม	395	29.63	0.08		
	รวม	399	30.05			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.01	0.00	0.07	.99
	ภายในกลุ่ม	395	13.51	0.03		
	รวม	399	13.52			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามอาชีพด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3	4.96	1.65	15.17	.00*
	ภายในกลุ่ม	396	43.16	0.11		
	รวม	399	48.12			
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.16	0.06	0.67	.57
	ภายในกลุ่ม	396	32.58	0.08		
	รวม	399	32.75			
ด้านการบริการอย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.20	0.07	0.65	.59
	ภายในกลุ่ม	396	40.13	0.10		
	รวม	399	40.32			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.19	0.06	0.78	.51
	ภายในกลุ่ม	396	31.78	0.08		
	รวม	399	31.97			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.38	0.13	1.70	.17
	ภายในกลุ่ม	396	29.67	0.08		
	รวม	399	30.05			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.22	0.08	2.23	.09
	ภายในกลุ่ม	396	13.29	0.03		
	รวม	399	13.52			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า	7,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 7,000 บาท		.4488*	.3703*	.3101*
7,001 - 10,000 บาท				
10,001 - 20,000 บาท				
20,001 บาทขึ้นไป		.1387*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า มี 2 คู่ ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 7,000 บาท มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ให้บริการอย่างเสมอภาค มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท (.4488) 10,001 - 20,000 บาท (.3703) และ 20,001 บาทขึ้นไป (.3101) 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไปมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 7,001 - 10,000 บาท (.1387)

ตาราง 26 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2	1.94	0.97	8.33	.00*
	ภายในกลุ่ม	397	46.18	0.12		
	รวม	399	48.12			
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.08	0.04	0.51	.60
	ภายในกลุ่ม	397	32.66	0.08		
	รวม	399	32.75			
ด้านการบริการอย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.88	.41
	ภายในกลุ่ม	397	40.15	0.10		
	รวม	399	40.32			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.06	0.03	0.36	.70
	ภายในกลุ่ม	397	31.91	0.08		
	รวม	399	31.97			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2	1.16	0.58	7.94	.00*
	ภายในกลุ่ม	397	28.90	0.07		
	รวม	399	30.05			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.07	2.09	.13
	ภายในกลุ่ม	397	13.38	0.03		
	รวม	399	13.52			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 26 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 3 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการบริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 27 - 28

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	1 - 3 คน	4 - 6 คน	7 คนขึ้นไป
1 - 3 คน		.1492*	
4 - 6 คน			
7 คนขึ้นไป		.1084*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า มี 2 คู่ ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1-3 คน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 - 6 คน (.1492) 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 - 6 คน (.1084)

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	1 - 3 คน	4 - 6 คน	7 คนขึ้นไป
1 - 3 คน			
4 - 6 คน			
7 คนขึ้นไป	.1528*	.1479*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 - 3 คน (.1528) และ 4 - 6 คน (.1479)





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 29 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	3	0.10	0.03	0.27	.85
	ภายในกลุ่ม	396	48.02	.12		
	รวม	399	48.12			
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.08	0.03	0.30	.82
	ภายในกลุ่ม	396	32.67	0.08		
	รวม	399	32.75			
ด้านการบริการอย่างพอเพียง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.08	0.03	0.27	.85
	ภายในกลุ่ม	396	40.24	0.10		
	รวม	399	40.32			
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.14	0.05	0.57	.63
	ภายในกลุ่ม	396	31.83	0.08		
	รวม	399	31.97			
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.18	0.06	0.79	.50
	ภายในกลุ่ม	396	29.88	0.08		
	รวม	399	30.05			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.04	0.01	0.42	.74
	ภายในกลุ่ม	396	13.47	0.03		
	รวม	399	13.52			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่าง



ต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แสดงว่า ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน

## 6. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ซึ่งระดับความพึงพอใจประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และ ด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงผลดังตาราง 30 - 44 ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	N = 181		n = 219			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบุคลากร	4.24	0.23	4.25	0.25	-0.653	.514
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.49	0.30	4.51	0.30	-1.080	.281
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	4.39	0.40	4.42	0.37	-0.744	.457
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	4.24	0.27	4.28	0.26	-1.622	.106
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.33	0.30	4.32	0.32	0.421	.674
โดยรวม	4.34	0.20	4.36	0.19	-1.095	.274

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ ในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจ	สถานภาพสมรส				t	Sig.
	โสด		สมรส			
	N = 181		n = 219			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านบุคลากร	4.22	0.24	4.27	0.24	-2.021	.044*
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.49	0.302	4.51	0.30	-0.451	.653
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	4.42	0.39	4.39	0.38	0.790	.430
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	4.25	0.28	4.27	0.27	-0.509	.611
ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.30	0.36	4.35	0.27	-1.652	.099
โดยรวม	4.33	0.20	4.36	0.20	-0.992	.322

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับระดับความพึงพอใจ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านบุคลากร แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน ในด้านบุคลากร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.80	0.27	4.61	.00*
	ภายในกลุ่ม	396	22.82	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.03	0.01	0.11	.96
	ภายในกลุ่ม	396	35.57	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.74	0.25	1.69	.17
	ภายในกลุ่ม	396	57.75	0.15		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.60	0.20	2.84	.04*
	ภายในกลุ่ม	396	27.86	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.23	0.08	0.79	.50
	ภายในกลุ่ม	396	38.01	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.15	0.05	1.33	.27
	ภายในกลุ่ม	396	15.05	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 3 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พอใจด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านบุคลากร และด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 33 และ 34

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 30 ปี	31 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
ต่ำกว่า 25 ปี				
25 - 30 ปี				
31 - 35 ปี				.1013*
มากกว่า 35 ปี				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า มี 1 คู่ ที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 31 - 35 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุมากกว่า 35 ปี (.1013)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีใน ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 30 ปี	31 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
ต่ำกว่า 25 ปี				
25 - 30 ปี		.0915*		.0787*
31 - 35 ปี				
มากกว่า 35 ปี				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่ามี 1 คู่ ที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 25 - 30 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี (.0915) และมากกว่า 35 ปี (.0787)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.49	0.16	2.82	0.04*
	ภายในกลุ่ม	396	23.12	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.12	0.04	0.44	0.73
	ภายในกลุ่ม	396	35.48	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.24	0.08	0.54	0.66
	ภายในกลุ่ม	396	58.25	0.15		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.83	0.28	3.96	0.01*
	ภายในกลุ่ม	396	27.63	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.52	0.17	1.83	0.14
	ภายในกลุ่ม	396	37.71	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.21	0.07	1.87	0.13
	ภายในกลุ่ม	396	14.98	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 3 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านกระบวนการให้บริการ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านบุคลากร และด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 36 - 37

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษา/ ปวช.				
อนุปริญญา/ปวส.	.0717*			
ปริญญาตรี	.0848*			
สูงกว่าปริญญาตรี				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่ามี 2 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. (.0717) 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. (.0848)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

127

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ  
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ  
จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี
มัธยมศึกษา/ ปวช.				
อนุปริญญา/ปวส.	.0692*		.1032*	
ปริญญาตรี				
สูงกว่าปริญญาตรี				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้าน  
ราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's  
LSD procedure พบว่ามี 1 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. มีระดับ  
ความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา  
มัธยมศึกษา/ ปวช. (.0692) และปริญญาตรี (.1032)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 38 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	0.23	0.06	0.96	0.43
	ภายในกลุ่ม	395	23.39	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	0.06	0.02	0.18	0.95
	ภายในกลุ่ม	395	35.54	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.37	0.34	2.38	0.05
	ภายในกลุ่ม	395	57.11	0.14		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.18	0.29	4.27	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	27.28	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4	0.69	0.17	1.81	0.13
	ภายในกลุ่ม	395	37.55	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	0.27	0.07	1.80	0.13
	ภายในกลุ่ม	395	14.92	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 38 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันใน ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 39

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	ค้าขาย/เจ้า ของกิจการ	อื่น ๆ
นักเรียน/นักศึกษา		.4279*	.4349*		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ					
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท					
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ		.0854*	.0924*		
อื่น ๆ		.2334*	.2404*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่ามี 3 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นนักเรียน/นักศึกษามีระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (.4279) และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท (.4349) 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพค้าขาย/เจ้าของกิจการมีระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (.0854) และลูกจ้าง/พนักงานบริษัท (.0924) 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจด้านราคา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

130

และค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (.2334) และ  
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท (.2404)

ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.80	0.27	4.65	0.00*
	ภายในกลุ่ม	396	22.81	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.01	0.00	0.02	1.00
	ภายในกลุ่ม	396	35.59	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.92	0.31	2.10	0.10
	ภายในกลุ่ม	396	57.57	0.15		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.54	0.18	2.57	0.05*
	ภายในกลุ่ม	396	27.91	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.45	0.15	1.56	0.20
	ภายในกลุ่ม	396	37.79	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.27	0.09	2.43	0.06
	ภายในกลุ่ม	396	14.92	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน  
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือนด้วยค่าสถิติ One-Way



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 3 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันใน ด้านบุคลากร และด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจผู้ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 41 - 42

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านบุคลากรจำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 7,000 บาท	7,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 7,000 บาท				
7,001 - 10,000 บาท				
10,001 - 20,000 บาท				
20,001 บาทขึ้นไป		.1050*	.0945*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่ามี 1 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจด้านด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ 7,001 - 10,000 บาท (.1050) และ 10,001 - 20,000 บาท (.0945)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

132

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 7,000 บาท	7,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 7,000 บาท				
7,001 - 10,000 บาท				
10,001 - 20,000 บาท		.0722*		
20,001 บาทขึ้นไป		.0880*		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedur พบว่ามี 2 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ 7,001 - 10,000 บาท (.0722) 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ 7,001 - 10,000 บาท (.0880)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 43 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ระดับความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.19	0.60	10.55	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	22.43	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.01	0.07	0.94
	ภายในกลุ่ม	397	35.59	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.32	0.16	1.09	0.34
	ภายในกลุ่ม	397	58.16	0.15		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.35	0.18	2.49	0.08
	ภายในกลุ่ม	397	28.10	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.01	0.07	0.93
	ภายในกลุ่ม	397	38.22	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.48	0.62
	ภายในกลุ่ม	397	15.16	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 43 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านกระบวนการ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านบุคลากร แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันใน ด้านบุคลากร เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 44

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านบุคลากรจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	1 - 3 คน	4 - 6 คน	7 คนขึ้นไป
1 - 3 คน		.0755*	
4 - 6 คน			
7 คนขึ้นไป	.0817*	.1572*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่ามี 2 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 - 3 คน มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 4 - 6 คน (.0755) 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 7 คนขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 1 - 3 คน (.0817) และ 4 - 6 คน (.1572)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 45 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า

ระดับการตัดสินใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.17	0.06	0.94	0.42
	ภายในกลุ่ม	396	23.45	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.06	0.02	0.22	0.88
	ภายในกลุ่ม	396	35.54	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.14	0.05	0.32	0.81
	ภายในกลุ่ม	396	58.34	0.15		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.07	0.02	0.35	0.79
	ภายในกลุ่ม	396	28.38	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.03	0.01	0.10	0.96
	ภายในกลุ่ม	396	38.21	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.04	0.01	0.33	0.80
	ภายในกลุ่ม	396	15.16	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 45 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านบุคลากร ด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

136

กระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน

## 7. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้า จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งระดับความพึงพอใจประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงผลดังตาราง 46 - 53 ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบดังนี้

$H_0$  : พฤติกรรมการใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พฤติกรรมการใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 46 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า

ระดับความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.01	0.10	0.90
	ภายในกลุ่ม	397	23.61	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.23	0.79
	ภายในกลุ่ม	397	35.56	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.01	0.04	0.96
	ภายในกลุ่ม	397	58.47	0.15		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	0.06	0.85	0.43
	ภายในกลุ่ม	397	28.34	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.01	0.13	0.88
	ภายในกลุ่ม	397	38.21	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.01	0.18	0.84
	ภายในกลุ่ม	397	15.18	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 46 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า ด้วยค่าสถิติ One - Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านบุคลากร ด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

กระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้าต่างกัันมีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 47 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า

ระดับความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.96	0.48	8.44	0.00*
	ภายในกลุ่ม	397	22.65	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.14	0.07	0.81	0.45
	ภายในกลุ่ม	397	35.46	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.11	0.05	0.37	0.69
	ภายในกลุ่ม	397	58.38	0.15		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.22	0.11	1.51	0.22
	ภายในกลุ่ม	397	28.24	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.33	0.17	1.73	0.18
	ภายในกลุ่ม	397	37.90	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.20	0.10	2.63	0.07
	ภายในกลุ่ม	397	15.00	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 47 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้าด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านบุคลากร แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันใน ด้านบุคลากร เพื่อให้ทราบว่า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจผู้ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher 's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 48

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีในด้านบุคลากรจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า	00.00 - 24.00 น.	08.00 - 16.00 น.	16.00 - 24.00 น.
00.00 - 24.00 น.			.1107*
08.00 - 16.00 น.			
16.00 - 24.00 น.			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรของผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วย วิธี Fisher's LSD procedure พบว่ามี 1 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า 00.00 - 24.00 น. มีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า 16.00 - 24.00 น. (.1107)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 49 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

ระดับความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.53	0.18	3.05	0.03*
	ภายในกลุ่ม	396	23.08	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.08	0.03	0.29	0.83
	ภายในกลุ่ม	396	35.52	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.60	0.20	1.37	0.25
	ภายในกลุ่ม	396	57.88	0.15		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.78	0.26	3.73	0.01*
	ภายในกลุ่ม	396	27.67	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.18	0.06	0.64	0.59
	ภายในกลุ่ม	396	38.05	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.07	0.02	0.65	0.58
	ภายในกลุ่ม	396	15.12	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 49 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รายด้าน มี 3 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสาเหตุในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่มี 2 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านบุคลากร และด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสาเหตุในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันใน ด้านบุคลากร และ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 50 - 51

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในด้านบุคลากรจำแนกตามสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี	ไฟฟ้าดับ	ชำระค่าไฟฟ้า	ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า
ไฟฟ้าดับ			.0984*	
ชำระค่าไฟฟ้า				
ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า				
ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า		.1784*	.2531*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 50 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรจำแนกตามสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่ามี 2 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสาเหตุที่ติดต่อกับ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในเรื่องไฟฟ้าดับมีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อในเรื่องขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (.0984) 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในเรื่องขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจด้านบุคลากรมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อในเรื่องชำระค่าไฟฟ้า (.1784) และขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (.2531)

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	ไฟฟ้าดับ	ชำระค่าไฟฟ้า	ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า
ไฟฟ้าดับ			.1034*	
ชำระค่าไฟฟ้า			.1410*	
ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า				.2125*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 51 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการจำแนกตามสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่ามี 3 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในเรื่องไฟฟ้าดับมีระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่าย มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อในเรื่องขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (.1034) 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในเรื่องชำระค่าไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อในเรื่องขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (.1410)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในเรื่องขอ  
เพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการ มากกว่า  
ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อในเรื่องขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า (.2125)

ตาราง 52 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดสุพรรณบุรี

ระดับความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.22	0.07	1.25	0.29
	ภายในกลุ่ม	396	23.39	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.25	0.08	0.92	0.43
	ภายในกลุ่ม	396	35.35	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.61	0.20	1.40	0.24
	ภายในกลุ่ม	396	57.87	0.15		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.34	0.11	1.61	0.19
	ภายในกลุ่ม	396	28.11	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	0.35	0.12	1.23	0.30
	ภายในกลุ่ม	396	37.88	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.01	0.00	0.09	0.96
	ภายในกลุ่ม	396	15.19	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

144

จากตาราง 52 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 53 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ระดับความพึงพอใจ		df	SS	MS	F	Sig.
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.35	0.17	2.95	0.06
	ภายในกลุ่ม	397	23.27	0.06		
	รวม	399	23.62			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	0.06	0.69	0.50
	ภายในกลุ่ม	397	35.48	0.09		
	รวม	399	35.60			
ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.99	0.50	3.43	0.03*
	ภายในกลุ่ม	397	57.49	0.14		
	รวม	399	58.48			
ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.09	0.05	0.65	0.52
	ภายในกลุ่ม	397	28.36	0.07		
	รวม	399	28.46			
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2	0.20	0.10	1.07	0.34
	ภายในกลุ่ม	397	38.03	0.10		
	รวม	399	38.23			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.12	0.06	1.62	0.20
	ภายในกลุ่ม	397	15.07	0.04		
	รวม	399	15.20			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 53 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  และเมื่อ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสาเหตุในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีต่างกันมีระดับความพึงพอใจ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสาเหตุในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 54

ตาราง 54 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม จำแนกตามลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center) 1129	เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง
โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี			
โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center) 1129	.1668*		
เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง			.1961*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 54 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม จำแนกตามลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

147

ภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่ามี 1 คู่ที่แตกต่างกันได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีโดย โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center) 1129 มีระดับความพึงพอใจด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อโดยโทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี (.1668) และเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง (.1961)

## 8. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้ากับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้ากับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าจังหวัดสุพรรณบุรี แสดงผลดังตาราง 55 - 95 ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

$H_1$  : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

148

ตาราง 55 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า

เพศ	วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า		รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้ในบ้านเรือน	ใช้ในโรงงาน อุตสาหกรรม/ ทั้งสองวัตถุประสงค์			
ชาย	172 (175.1)	9 (5.9)	181 (181.0)	3.119	.077
หญิง	215 (211.9)	4 (7.1)	219 (219.0)		
รวม	387 (387.0)	13 (13.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 55 พบว่าค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 3.119 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .077 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าเพศของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 56 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า

เพศ	ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า			รวม	$\chi^2$	Sig.
	00.00 - 24.00 น.	08.00 -16.00 น.	16.00 - 24.00 น.			
ชาย	98 (112.2)	9 (17.2)	74 (51.6)	181 (181.0)	28.215	.000*
หญิง	150 (135.8)	29 (20.8)	40 (62.4)	219 (219.0)		
รวม	248 (248.0)	38 (38.0)	114 (114.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 56 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 28.215 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าเพศของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 57 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

เพศ	สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไฟฟ้าดับ	ชำระค่าไฟฟ้า	ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า			
ชาย	22 (46.2)	137 (113.1)	22 (18.1)	0 (3.6)	181 (181.0)	40.439	.000*
หญิง	80 (55.8)	113 (136.9)	18 (21.9)	8 (4.4)	219 (219.0)		
รวม	102 (102.0)	250 (250.0)	40 (40.0)	8 (8.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 57 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 40.439 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่า เพศของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 58 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

เพศ	ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	1 ครั้งต่อ เดือนหรือ มากกว่า	1 ครั้งต่อ 3 เดือน	1 ครั้งต่อ 6 เดือน	มากกว่า 1 ครั้ง ต่อ 6 เดือน			
	ชาย	136 (146.6)	22 (13.1)	17 (18.6)			
หญิง	188 (177.4)	7 (15.9)	24 (22.4)	0 (3.3)	219 (219.0)		
รวม	324 (324.0)	29 (29.0)	41 (41.0)	6 (6.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 58 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 19.869 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าเพศของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 59 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

เพศ	ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี			รวม	$\chi^2$	Sig.
	โทรศัพท์ติดต่อ สำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัด สุพรรณบุรี	โทรศัพท์ติดต่อ คอลเซ็นเตอร์ (Call center)	เข้ามาติดต่อด้วย ตนเอง			
ชาย	51 (64.7)	6 (13.1)	124 (103.2)	181 (181.0)	20.046	.000*
หญิง	92 (78.3)	23 (15.9)	104 (124.8)	219 (219.0)		
รวม	143 (143.0)	29 (29.0)	228 (228.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 59 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 20.046 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าเพศของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 60 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า

อายุ	วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า		รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้ในบ้านเรือน	ใช้ในโรงงาน อุตสาหกรรม/ ทั้งสองวัตถุประสงค์			
ต่ำกว่า 25 ถึง 35 ปี	180 (182.9)	9 (6.1)	189 (189.0)	2.605	.107
มากกว่า 35 ปี	207 (204.1)	4 (6.9)	211 (211.0)		
รวม	387 (387.0)	13 (13.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 60 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 2.605 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .107 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าอายุของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 61 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า

อายุ	ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า			รวม	$\chi^2$	Sig.
	00.00 - 24.00 น.	08.00 - 16.00 น.	16.00 - 24.00 น.			
ต่ำกว่า 25 - 30 ปี	70 (47.1)	0 (7.2)	6 (21.7)	76 (76.0)	115.286	.000*
31 - 35 ปี	98 (70.1)	9 (10.7)	6 (32.2)	219 (219.0)		
มากกว่า 35 ปี	80 (130.8)	29 (20.0)	102 (60.1)	211 (211.0)		
รวม	248 (248.0)	38 (38.0)	114 (114.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 61 พบว่าค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 115.286 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าอายุของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 62 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

อายุ	สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไฟฟ้า	ชำระค่า	ขอใช้ไฟฟ้า	ขอเพิ่มขนาด			
	ดับ	ไฟฟ้า	ใหม่/ขอยกเลิก การใช้ไฟฟ้า	กำลังการใช้ ไฟฟ้า			
ต่ำกว่า 25	38	20	18	0	76	97.092	.000*
- 30 ปี	(19.4)	(47.5)	(7.6)	(1.5)	(76.0)		
31-35 ปี	16	75	22	0	113		
	(28.8)	(70.6)	(11.3)	(2.3)	(113.0)		
มากกว่า	48	155	0	8	211		
35 ปี	(53.8)	(131.9)	(21.1)	(4.2)	(211.0)		
รวม	102	250	40	8	400		
	(102.0)	(250.0)	(40.0)	(8.0)	(400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 62 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 97.092 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่า อายุของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 63 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

อายุ	ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี						
	1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า	1 ครั้งต่อ 3 เดือน	1 ครั้งต่อ 6 เดือน	มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน			
ต่ำกว่า 25 - 30 ปี	68 (61.6)	0 (5.5)	8 (7.8)	0 (1.1)	76 (76.0)	67.228	.000*
31-35 ปี	85 (91.5)	22 (8.2)	0 (11.6)	6 (1.7)	113 (113.0)		
มากกว่า 35 ปี	171 (170.9)	7 (15.3)	33 (21.6)	0 (3.2)	211 (211.0)		
รวม	324 (324.0)	29 (29.0)	41 (41.0)	6 (6.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 63 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 67.228 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าอายุของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 64 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

อายุ	ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี			รวม	$\chi^2$	Sig.
	โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center)	เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง			
ต่ำกว่า 25 - 30 ปี	42 (27.2)	14 (5.5)	20 (43.3)	76 (76.0)	58.880	.000*
31 - 35 ปี	51 (40.4)	0 (8.2)	62 (64.4)	113 (113.0)		
มากกว่า 35 ปี	50 (75.4)	15 (15.3)	146 (120.3)	211 (211.0)		
รวม	143 (143.0)	29 (29.0)	228 (228.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 64 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 58.880 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าอายุของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 65 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า

ระดับการศึกษา	วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า		รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้ในบ้านเรือน	ใช้ในโรงงาน อุตสาหกรรม/ ทั้งสองวัตถุประสงค์			
มัธยมศึกษา/ปวช./ อนุปริญญา/ปวส.	298 (297.0)	89 (90.0)	387 (387.0)	0.426	.514
ปริญญาตรี/สูงกว่า ปริญญาตรี	9 (10.0)	4 (3.0)	13 (13.0)		
รวม	307 (307.0)	93 (93.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 65 พบว่าค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 0.426 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .514 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 66 ความสัมพันธ์ระดับการศึกษากับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า

ระดับการศึกษา	ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า			รวม	$\chi^2$	Sig.
	00.00 - 24.00 น.	08.00 - 16.00 น.	16.00 - 24.00 น.			
มัธยมศึกษา/ ปวช.	18 (73.8)	6 (11.3)	95 (33.9)	119 (119.0)	249.522	.000*
อนุปริญญา/ปวส.	156 (116.6)	32 (17.9)	0 (53.6)	188 (188.0)		
ปริญญาตรี	69 (54.6)	0 (8.4)	19 (25.1)	88 (88.0)		
สูงกว่าปริญญาตรี	5 (3.1)	0 (0.5)	0 (1.4)	5 (5.0)		
รวม	248 (248.0)	38 (38.0)	114 (114.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 66 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 249.522 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 67 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ระดับการศึกษา	สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไฟฟ้าดับ	ชำระค่าไฟฟ้า	ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า			
มัธยมศึกษา/ปวช.	29 (30.3)	82 (74.4)	0 (11.9)	8 (2.4)	119 (119.0)	107.924	.000*
อนุปริญญา/ปวส.	26 (47.9)	144 (117.5)	18 (18.8)	0 (3.8)	188 (188.0)		
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	47 (23.7)	24 (58.1)	22 (9.3)	0 (1.9)	93 (93.0)		
รวม	102 (102.0)	250 (250.0)	40 (40.0)	8 (8.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 67 พบว่าค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 107.924 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่า ระดับการศึกษาของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 68 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ระดับการศึกษา	ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี						
	1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า	1 ครั้งต่อ 3 เดือน	1 ครั้งต่อ 6 เดือน	มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน			
มัธยมศึกษา/ปวช.	81 (96.4)	7 (8.6)	25 (12.2)	6 (1.8)	119 (119.0)	92.428	.000*
อนุปริญญา/ปวส.	180 (152.3)	0 (13.6)	8 (19.3)	0 (2.8)	188 (188.0)		
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี	63 (75.3)	22 (6.7)	8 (9.5)	0 (1.4)	93 (93.0)		
รวม	324 (324.0)	29 (29.0)	41 (41.0)	6 (6.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 68 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 92.428 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 69 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ระดับการศึกษา	ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี			รวม	$\chi^2$	Sig.
	โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center)	เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง			
มัธยมศึกษา/ปวช.	28 (42.5)	7 (8.6)	84 (67.8)	119 (119.0)	63.614	.000*
อนุปริญญา/ปวส.	60 (67.2)	8 (13.6)	120 (107.2)	188 (188.0)		
ปริญญาตรี	55 (31.5)	14 (6.4)	19 (50.2)	88 (88.0)		
สูงกว่าปริญญาตรี	0 (1.8)	0 (0.4)	5 (2.9)	5 (5.0)		
รวม	143 (143.0)	29 (29.0)	228 (228.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 69 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 63.614 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าระดับการศึกษาของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 70 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า

อาชีพ	วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า		รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้ในบ้านเรือน	ใช้ในโรงงาน อุตสาหกรรม/ ทั้งสองวัตถุประสงค์			
นักเรียน/ นักศึกษา	87	12	99	32.928	.000*
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ และ อื่นๆ	(95.8)	(3.2)	(99.0)		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	300	1	301		
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	(291.2)	(9.8)	(301.0)		
รวม	387	13	400		
	(387.0)	(13.0)	(400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 70 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 32.928 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าอาชีพของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 71 ความสัมพันธ์อาชีพกับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า

อาชีพ	ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า			รวม	$\chi^2$	Sig.
	00.00 - 24.00 น.	08.00 - 16.00 น.	16.00 - 24.00 น.			
นักเรียน/นักศึกษา	81	0	25	106		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	(65.7)	(10.1)	(30.2)	(106.0)		
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	81	29	87	197		
	(122.1)	(18.7)	(56.1)	(197.0)	86.623	.000*
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	80	9	2	91		
	(56.4)	(8.6)	(25.9)	(91.0)		
อื่นๆ	6	0	0	6		
	(3.7)	(0.6)	(1.7)	(6.0)		
รวม	248	38	114	400		
	(248.0)	(38.0)	(114.0)	(400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 71 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 86.623 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าอาชีพของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 72 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดสุพรรณบุรี

อาชีพ	สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไฟฟ้าดับ	ชำระค่าไฟฟ้า	ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า			
นักเรียน/นักศึกษา/ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0 (27.0)	76 (66.3)	22 (10.6)	8 (2.1)	106 (106.0)		
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	70 (50.2)	127 (123.1)	0 (19.7)	0 (3.9)	197 (197.0)	102.810	.000*
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ/อื่นๆ	32 (24.7)	47 (60.6)	18 (9.7)	0 (1.9)	97 (97.0)		
รวม	102 (102.0)	250 (250.0)	40 (40.0)	8 (8.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 72 พบว่าค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 102.810 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่า อาชีพของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 73 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

อาชีพ	ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค				รวม	$\chi^2$	Sig.
	จังหวัดสุพรรณบุรี						
	1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า	1 ครั้งต่อ 3 เดือน	1 ครั้งต่อ 6 เดือน	มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน			
นักเรียน/นักศึกษา/ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	59 (85.9)	22 (7.7)	25 (10.9)	0 (1.6)	106 (106.0)	81.203	.000*
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	176 (159.6)	7 (14.3)	8 (20.2)	6 (3.0)	197 (197.0)		
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ/อื่นๆ	89 (78.6)	0 (7.0)	8 (9.9)	0 (1.5)	97 (97.0)		
รวม	324 (324.0)	29 (29.0)	41 (41.0)	6 (6.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 73 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 81.203 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าอาชีพของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 74 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

อาชีพ	ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี			รวม	$\chi^2$	Sig.
	โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center)	เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง			
	นักเรียน/นักศึกษา	22 (37.9)	0 (7.7)			
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ						
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	78 (70.4)	15 (14.3)	104 (112.3)	197 (197.0)		
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	43 (32.5)	8 (6.6)	40 (51.9)	91 (91.0)		
อื่นๆ	0 (2.1)	6 (0.4)	0 (3.4)	6 (6.0)		
รวม	143 (143.0)	29 (29.0)	228 (228.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 74 พบว่าค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 108.158 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าอาชีพของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 75 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า

รายได้	วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า		รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้ในบ้านเรือน	ใช้ในโรงงาน อุตสาหกรรม/ ทั้งสองวัตถุประสงค์			
ต่ำกว่า 7,000 – 10,000 บาท	150 (145.1)	0 (4.9)	150 (150.0)	8.062	.005*
10,001 – 20,001 บาทขึ้นไป	237 (241.9)	13 (8.1)	250 (250.0)		
รวม	307 (307.0)	13 (13.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 75 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 8.062 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงรายได้ของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 76 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า

รายได้	ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า			รวม	$\chi^2$	Sig.
	00.00 - 24.00 น.	08.00 - 16.00 น.	16.00 - 24.00 น.			
ต่ำกว่า 7,000 บาท	23 (18.0)	0 (2.8)	6 (8.3)	29 (29.0)	48.381	.000*
7,001 - 10,000 บาท	73 (75.0)	4 (11.5)	44 (34.5)	121 (121.0)		
10,001 - 20,000 บาท	90.5 (122.1)	31 (13.9)	43 (41.6)	146 (146.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	80 (64.5)	3 (9.9)	21 (29.6)	104 (104.0)		
รวม	248 (248.0)	38 (38.0)	114 (114.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 76 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 48.381 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่ารายได้ของผู้ใช้ไฟฟ้ามี่ความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 77 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

รายได้	สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไฟฟ้าดับ	ชำระค่าไฟฟ้า	ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า			
ต่ำกว่า 7,000 - 10,000 บาท	37 (38.3)	84 (93.8)	29 (15.0)	0 (3.0)	150 (150.0)	35.302	.000*
10,001 - 20,000 บาท	39 (37.2)	90 (91.3)	10 (14.6)	7 (2.9)	146 (146.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	26 (26.5)	76 (65.0)	1 (10.4)	1 (2.1)	104 (104.0)		
รวม	102 (102.0)	250 (250.0)	40 (40.0)	8 (8.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 77 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 35.302 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่า รายได้ของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 78 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

รายได้	ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี						
	1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า	1 ครั้งต่อ 3 เดือน	1 ครั้งต่อ 6 เดือน	มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน			
ต่ำกว่า 7,000 -	127	17	6	0	150	56.519	.000*
- 10,000 บาท	(121.5)	(10.9)	(15.4)	(2.3)	(150.0)		
10,001 -	120	12	8	6	146		
20,000 บาท	(118.3)	(10.6)	(15.0)	(2.2)	(146.0)		
20,001 บาท	77	0	27	0	104		
ขึ้นไป	(84.2)	(7.5)	(10.7)	(1.6)	(104.0)		
รวม	324	29	41	6	400		
	(324.0)	(29.0)	(41.0)	(6.0)	(400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 78 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 56.519 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่ารายได้ของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 79 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

รายได้	ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี			รวม	$\chi^2$	Sig.
	โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center)	เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง			
	ต่ำกว่า 7,000 บาท	6 (10.4)	0 (2.1)			
7,001 - 10,000 บาท	59 (43.3)	6 (8.8)	56 (69.0)	197 (197.0)		
10,001 - 20,000 บาท	42 (52.2)	14 (10.6)	90 (83.2)	91 (91.0)		
20,001 บาทขึ้นไป	36 (37.2)	9 (7.5)	59 (59.3)	6 (6.0)		
รวม	143 (143.0)	29 (29.0)	228 (228.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 79 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 19.486 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าอาชีพของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 80 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า

สถานภาพสมรส	วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า		รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้ในบ้านเรือน	ใช้ในโรงงาน อุตสาหกรรม/ ทั้งสองวัตถุประสงค์			
โสด	160 (154.8)	0 (5.2)	160 (160.0)	8.958	.003*
สมรส	227 (232.2)	13 (7.8)	240 (240.0)		
รวม	387 (387.0)	13 (13.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 80 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 8.958 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงสถานสมรสของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 81 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า

สถานภาพสมรส	ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า			รวม	$\chi^2$	Sig.
	00.00 - 24.00 น.	08.00 - 16.00 น.	16.00 - 24.00 น.			
โสด	84 (99.2)	6 (15.2)	70 (45.6)	160 (160.0)	34.923	.000*
สมรส	164 (148.8)	32 (22.8)	44 (68.4)	240 (240.0)		
รวม	248 (248.0)	38 (38.0)	114 (114.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 81 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 34.923 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าสถานภาพสมรสของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 82 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพสมรสกับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

สภาพสมรส	สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไฟฟ้าดับ	ชำระค่าไฟฟ้า	ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า			
โสด	61 (40.8)	81 (100.0)	18 (16.0)	0 (3.2)	160 (160.0)	28.435	.000*
สมรส	41 (61.2)	169 (150.0)	22 (24.0)	8 (4.8)	240 (240.0)		
รวม	102 (102.0)	250 (250.0)	40 (40.0)	8 (8.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 82 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 28.435 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่า สภาพสมรสของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 83 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

สถานภาพสมรส	ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี						
	1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า	1 ครั้งต่อ 3 เดือน	1 ครั้งต่อ 6 เดือน	มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน			
โสด	139 (129.6)	7 (11.6)	8 (16.4)	6 (2.4)	160 (160.0)	20.347	.000*
สมรส	185 (194.4)	22 (17.4)	33 (24.6)	0 (3.6)	240 (240.0)		
รวม	324 (324.0)	29 (29.0)	41 (41.0)	6 (6.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 83 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 20.347 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าสถานภาพสมรสของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 84 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

สถานภาพสมรส	ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี			รวม	$\chi^2$	Sig.
	โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center)	เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง			
โสด	46 (57.2)	21 (11.6)	93 (91.2)	160 (160.0)	16.410	.000*
สมรส	97 (85.8)	8 (17.4)	135 (136.8)	240 (240.0)		
รวม	143 (143.0)	29 (29.0)	228 (228.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 84 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 16.410 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าสถานภาพสมรสของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 85 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า		รวม	$\chi^2$	Sig.
	ใช้ในบ้านเรือน	ใช้ในโรงงาน อุตสาหกรรม/ ทั้งสองวัตถุประสงค์			
1 - 3 คน	171 (171.2)	6 (5.8)	177 (177.0)	0.020	.888*
4 - 7 คนขึ้นไป	216 (215.8)	7 (7.2)	223 (223.0)		
รวม	387 (387.0)	13 (13.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 85 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 0.020 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .888 ซึ่งมีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

179

ตาราง 86 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า			รวม	$\chi^2$	Sig.
	00.00 - 24.00 น.	08.00 - 16.00 น.	16.00 - 24.00 น.			
1 - 3 คน	95 (109.7)	25 (16.8)	57 (50.4)	177 (177.0)		
4 - 6 คน	106 (101.1)	0 (15.5)	57 (46.5)	163 (163.0)	53.967	.000*
7 คนขึ้นไป	47 (37.2)	13 (5.7)	0 (17.1)	60 (60.0)		
รวม	248 (248.0)	38 (38.0)	114 (114.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 86 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 53.967 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 87 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไฟฟ้าดับ	ชำระค่าไฟฟ้า	ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า			
1 - 3 คน	16 (45.1)	161 (110.6)	0 (17.7)	0 (3.5)	177 (177.0)	149.151	.000*
4 - 6 คน	58 (41.6)	57 (101.9)	40 (16.3)	8 (3.3)	163 (163.0)		
7 คนขึ้นไป	28 (15.3)	32 (37.5)	0 (6.0)	0 (1.2)	60 (60.0)		
รวม	102 (102.0)	250 (250.0)	40 (40.0)	8 (8.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 87 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 28.435 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 88 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า	1 ครั้งต่อ 3 เดือน	1 ครั้งต่อ 6 เดือน	มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน			
1 - 3 คน	171 (143.4)	0 (12.8)	0 (18.1)	6 (2.7)	177 (177.0)	72.671	.000*
4 - 7 คนขึ้นไป	153 (180.6)	29 (16.2)	41 (22.9)	0 (3.3)	223 (223.0)		
รวม	324 (324.0)	29 (29.0)	41 (41.0)	6 (6.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 88 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 72.671 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 89 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวกับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี			รวม	$\chi^2$	Sig.
	โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center)	เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง			
	โทรศัพท์ติดต่อ	โทรศัพท์ติดต่อ	เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง			
1 - 3 คน	57 (63.3)	0 (12.8)	120 (100.9)	177 (177.0)	36.829	.000*
4 - 6 คน	63 (58.3)	17 (11.8)	83 (92.9)	163 (163.0)		
7 คนขึ้นไป	23 (21.5)	12 (4.4)	25 (34.2)	60 (60.0)		
รวม	143 (143.0)	29 (29.0)	228 (228.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 89 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 36.829 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 90 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้ากับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า

ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า	วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า			$\chi^2$	Sig.
	ใช้ในบ้านเรือน	ใช้ในโรงงาน อุตสาหกรรม/ ทั้งสองวัตถุประสงค์	รวม		
บ้านอยู่อาศัย	348 (336.7)	0 (11.3)	348 (348.0)		
กิจการขนาดเล็ก/กลาง/ ใหญ่/กิจการเฉพาะอย่าง/ ส่วนราชการและองค์กรที่ ไม่แสวงหา/สูบน้ำเพื่อ การเกษตร/ผู้ใช้ไฟฟ้า ชั่วคราว	39 (50.3)	13 (1.7)	52 (52.0)	89.922	.000*
รวม	387 (387.0)	13 (13.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 90 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 89.922 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .888 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 91 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้ากับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า

ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า	ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า			รวม	$\chi^2$	Sig.
	00.00 - 24.00 น.	08.00 - 16.00 น.	16.00 - 24.00 น.			
บ้านอยู่อาศัย	202 (215.8)	36 (33.1)	110 (99.2)	348 (348.0)	18.455	.001*
กิจการขนาดเล็ก/กลาง/ ใหญ่	27 (19.2)	2 (2.9)	2 (8.8)	31 (31.0)		
กิจการเฉพาะอย่าง/ ส่วนราชการและ องค์กรที่ไม่แสวงหา/ สубน้ำเพื่อการเกษตร/ ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว	19 (13.0)	0 (2.0)	2 (6.0)	21 (21.0)		
รวม	248 (248.0)	38 (38.0)	114 (114.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 91 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 18.455 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 92 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้ากับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า	สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ไฟฟ้าดับ	ชำระค่าไฟฟ้า	ขอใช้ไฟฟ้าใหม่/ขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า	ขอเพิ่มขนาดกำลังการใช้ไฟฟ้า			
บ้านอยู่อาศัย	93 (88.7)	208 (217.5)	39 (34.8)	8 (7.0)	348 (348.0)	9.860	.020*
กิจการขนาดเล็ก/กลาง/ใหญ่/กิจการเฉพาะอย่าง/ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหา/สุบน้ำเพื่อ	9 (13.3)	42 (32.5)	1 (5.2)	0 (1.0)	52 (52.0)		
การเกษตร/ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว							
รวม	102 (102.0)	250 (250.0)	40 (40.0)	8 (8.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 92 พบว่าค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 9.860 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่า ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับสาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 93 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้ากับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า	ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี				รวม	$\chi^2$	Sig.
	ภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี						
	1 ครั้งต่อเดือนหรือมากกว่า	1 ครั้งต่อ 3 เดือน	1 ครั้งต่อ 6 เดือน	มากกว่า 1 ครั้งต่อ 6 เดือน			
บ้านอยู่อาศัย	280 (281.9)	29 (25.2)	33 (35.7)	6 (5.2)	348 (348.0)	6.864	.076
กิจการขนาดเล็ก/กลาง/ใหญ่/กิจการเฉพาะอย่าง/ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหา/สูบน้ำเพื่อการเกษตร/ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว	44 (42.1)	0 (3.8)	8 (5.3)	0 (0.8)	52 (52.0)		
รวม	324 (324.0)	29 (29.0)	41 (41.0)	6 (6.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 93 พบว่าค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 6.864 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .076 ซึ่งมีความมากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่า ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 94 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้ากับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า	ลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี			รวม	$\chi^2$	Sig.
	โทรศัพท์ติดต่อสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี	โทรศัพท์ติดต่อคอลเซ็นเตอร์ (Call center)	เข้ามาติดต่อด้วยตนเอง			
บ้านอยู่อาศัย	142 (124.4)	21 (25.2)	185 (198.4)	348 (348.0)		
กิจการขนาดเล็ก/กลาง/ใหญ่	0 (11.1)	8 (2.2)	23 (17.7)	31 (31.0)		
กิจการเฉพาะอย่าง/ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหา/สูบน้ำเพื่อการเกษตร/ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว	1 (7.5)	0 (1.5)	20 (12.0)	21 (21.0)	44.060	.000*
รวม	143 (143.0)	29 (29.0)	228 (228.0)	400 (400.0)		

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 94 พบว่า ค่า  $\chi^2$  ที่คำนวณได้มีค่า 44.060 โดยมีนัยสำคัญที่คำนวณได้เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้  $\alpha = .05$  แสดงว่าประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



## 9. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

การศึกษาความสัมพันธ์โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีกับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นตัวพยากรณ์ และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นตัวถูกพยากรณ์ แสดงผลดังตาราง 95 ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัยและผลการทดสอบดังนี้

$H_0$  : ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีไม่มีความสัมพันธ์และไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

$H_1$  : ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 95 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	b	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	2.472				
การให้บริการอย่างเสมอภาค	.064	.027	.115	2.378	.018*
การให้บริการอย่างทันเวลา	.070	.035	.103	2.012	.045*
การให้บริการอย่างเพียงพอ	.175	.032	.285	5.450	.000*
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	.095	.033	.138	2.912	.004*
การให้บริการอย่างก้าวหน้า	.032	.034	.046	.940	.348
R = .460      R <sup>2</sup> = .211      Adj. R <sup>2</sup> = .201      R <sup>2</sup> Change = .211      F = 21.123					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 95 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยวิธีเอนเตอร์ (Enter) พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับ .211 แสดงว่า ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ของผู้ใช้ไฟฟ้ามียุทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ในระดับน้อย (ร้อยละ 21.1) โดยมีรูปแบบสมการสำหรับพยากรณ์ดังนี้





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

190

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ =  $2.472 + .064$  (ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค) +  $.070$  (ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา) +  $.175$  (ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ) +  $.095$  (ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง)