

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถาม ถามจากผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 392 ราย ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ T-test F-test และ LSD ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 6 ข้อ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
6. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความคิดเห็น
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test

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

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน แสดงผลดังตาราง 8

ตาราง 8 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	392	100.0
1. เพศ		
ชาย	164	41.8
หญิง	228	58.2
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	31	7.9
25 - 30 ปี	164	41.8
36 - 45 ปี	110	28.1
46 - 55 ปี	62	15.8
56 - 65 ปี	21	5.4
66 ปี ขึ้นไป	4	1.0
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	66	16.8
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	46	11.7

ตาราง 8 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	392	100.0
3. ระดับการศึกษา (ต่อ)		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	115	29.3
อนุปริญญา/ปวส.	103	26.3
ปริญญาตรี	56	14.3
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	38	9.7
พนักงาน/ผู้บริหารในธุรกิจเอกชน	127	32.4
ประกอบอาชีพส่วนตัว/ รับจ้าง	144	36.7
เกษตรกร	65	16.6
ลูกจ้างหน่วยงานราชการ	18	4.6
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	147	37.5
10,000 - 20,000 บาท	173	44.1
20,001 - 30,000 บาท	45	11.5
30,001 บาท ขึ้นไป	27	6.9

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้บริการระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมาเป็นเพศชาย มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 มีอายุระหว่าง 25 -35 ปี มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองลงมาอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และน้อยที่สุดอายุ 66 ปี ขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 รองลงมา ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 และน้อยที่สุดระดับการศึกษา

สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาอาชีพพนักงาน/ผู้บริหารในธุรกิจเอกชน มีจำนวน 127 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.4 และน้อยที่สุดอาชีพลูกจ้างหน่วยงานราชการ มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 มีรายได้ต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมารายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และน้อยที่สุดรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

## 2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องกับระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน ประเภทการใช้ไฟฟ้า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า เหตุผลในการเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า การร้องเรียน เรื่องร้องเรียน และการแก้ไขข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา แสดงผลดังตาราง 9 ถึง ตาราง 15

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย	5	1.3
ต่ำกว่า 500 บาท	110	28.1
500 – 1,000 บาท	118	30.1
1,001 – 1,500 บาท	81	20.7
1,501 – 2,000 บาท	36	9.2
2,001 บาท ขึ้นไป	42	10.7
รวม	392	100.0

จากตาราง 9 พบว่า ส่วนใหญ่ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนอยู่ระหว่าง 500 – 1,000 บาท มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1 รองลงมาต่ำกว่า 500 บาท มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และน้อยที่สุดไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของประเภทการใช้ไฟฟ้า

ประเภทการใช้ไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก	192	49.0
ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่	173	44.1
กิจการขนาดเล็ก	27	6.9
รวม	392	100.0

จากตาราง 10 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก มีจำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ มีจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 และน้อยที่สุดประเภทกิจการขนาดเล็ก มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

ตาราง 11 จำนวนและร้อยละของวิธีการชำระค่าไฟฟ้า

วิธีการชำระค่าไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน	99	25.3
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า	114	29.1
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน	175	44.6
ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร	4	1.0
รวม	392	100.0

จากตาราง 11 พบว่า ส่วนใหญ่นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระ  
เงิน มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 รองลงมา นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการ  
ไฟฟ้า มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 และน้อยที่สุดชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝาก  
ธนาคาร มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ตาราง 12 จำนวนและร้อยละของเหตุผลในการเลือกวิธีการชำระค่าไฟฟ้า

เหตุผลในการเลือกวิธีการชำระค่าไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สะดวกและประหยัดเวลา	301	45.1
ไม่มีคนอยู่บ้านหรือไม่พบผู้รับจ้างเก็บเงิน	64	9.6
สถานที่รับชำระเงินอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	105	15.7
ได้ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้าก่อนชำระเงิน	112	16.8
ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเพิ่ม	85	12.7
อื่น ๆ	1	0.1
รวม	668	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง 12 พบว่า ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกวิธีการชำระค่าไฟฟ้าคือ สะดวกและ  
ประหยัดเวลา จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมาได้ตรวจสอบความถูกต้องของค่าไฟฟ้า  
ก่อนชำระเงิน มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และน้อยที่สุดอื่น ๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 0.1

ตาราง 13 จำนวนและร้อยละของการร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

การร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยร้องเรียน	118	30.1
ไม่เคยร้องเรียน	274	69.9
รวม	392	100.0

จากตาราง 13 พบว่า ส่วนใหญ่ไม่เคยร้องเรียน มีจำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 69.9 รองลงมาเคยร้องเรียน มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.1

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ค่าไฟฟ้าต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริง	39	23.4
จดหน่วยไม่ถูกต้อง	27	16.2
ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	53	31.7
ไม่สามารถนำใบแจ้งไปชำระที่จุดบริการรับชำระเงินได้	13	7.8
ถูกแจ้งเตือนว่ายังไม่ได้ชำระค่าไฟฟ้าซึ่งได้ชำระไปแล้ว	26	15.6
ตัวแทนจดหน่วยพูดจาไม่สุภาพ	4	2.4
ชื่อ-สกุล และสถานที่ใช้ไฟฟ้า ในใบแจ้งค่าไฟฟ้าไม่ถูกต้อง	4	2.4
ถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ซึ่งได้ทำเรื่องชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคารแล้ว	1	0.6
รวม	167	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง 14 พบว่า ส่วนใหญ่ร้องเรียนเรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาค่าไฟฟ้าต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริง มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และน้อยที่สุดถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้าซึ่งได้ทำเรื่องชำระค่าไฟฟ้าผ่านธนาคารแล้ว มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตาราง 15 จำนวนและร้อยละของวิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา

วิธีการแก้ไขข้อร้องเรียนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเสนา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหาสาเหตุค่าไฟฟ้าต่ำหรือ สูงกว่าความเป็นจริง	44	19.8
ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและแก้ไขหน่วยให้ถูกต้อง	41	18.5
ส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้ง ค่าไฟฟ้าให้ใหม่	53	23.9
แจ้งเดือนตัวแทนจดหน่วยให้พิมพ์แท่ง Barcode ใน ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ชัดเจน	12	5.4
ตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินในฐานข้อมูลของ กฟภ. และจุดบริการรับชำระเงินต่างๆ	27	12.2
เรียกตัวแทนจดหน่วยมาตัดเดือน และขอภัยผู้ใช้ ไฟฟ้า	27	12.2
แก้ไขชื่อ-สกุล และสถานที่ใช้ไฟฟ้า ในใบแจ้ง ค่าไฟฟ้าให้ถูกต้อง	4	1.8
ตรวจสอบระบบการงดจ่ายไฟ และตรวจสอบยอดเงิน ในบัญชีธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า	1	0.5
ให้ผ่อนชำระค่าไฟฟ้ากรณีค่าไฟฟ้าสูงกว่าปกติ	13	5.9
รวม	222	100.0

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ



จากตาราง 15 พบว่า ส่วนใหญ่แก้ไขข้อร้องเรียนด้วยวิธีส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใหม่ มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 รองลงมาส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหาสาเหตุค่าไฟฟ้าต่ำหรือสูงกว่าความเป็นจริง มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และน้อยที่สุดตรวจสอบระบบการกระจายไฟ และตรวจสอบยอดเงินในบัญชีธนาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

### 3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงผลดังตาราง 16 ถึงตาราง 21

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า	3.74	0.98	มาก
2. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า	3.74	0.75	มาก
3. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงิน	4.14	0.70	มาก
4. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร	3.19	0.84	ปานกลาง
5. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้ากับผู้รับจ้างเก็บเงินตามบ้าน	3.55	2.31	มาก
โดยรวม	3.68	0.73	มาก

จากตาราง 16 พบว่า โดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านการเข้าถึงลูกค้ายู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.73) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก 4 ข้อ คือ วิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.98) ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.75) ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่จุดบริการรับชำระเงิน ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.70) และความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้ากับผู้รับจ้างเก็บเงินตามบ้าน ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 2.31) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = 0.84)

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	3.45	0.83	มาก
2. ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบายข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการชำระเงินเป็นที่น่าพึงพอใจ	3.01	1.00	ปานกลาง
3. ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นที่น่าพอใจ	2.81	1.07	ปานกลาง
4. ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาทให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง	3.34	0.91	ปานกลาง
5. ตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ	2.93	1.08	ปานกลาง
โดยรวม	3.11	0.87	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่า โดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านความสามารถอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 0.87) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก 1 ข้อ คือ ตัวแทนจดหน่วยมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.83) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 4 ข้อ คือ ตัวแทนจดหน่วยสามารถชี้แจง อธิบายข้อสงสัยหรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและการชำระเงินเป็นที่น่า พึงพอใจ ( $\bar{X} = 3.01$ , S.D. = 1.00) ตัวแทนจดหน่วยสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นที่น่าพอใจ ( $\bar{X} = 2.81$ , S.D. = 1.07) ตัวแทนจดหน่วยมีการแสดงออกที่ดี มีมารยาท ให้เกียรติแก่เจ้าของบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.91) และตัวแทนจดหน่วยให้ความเอาใจใส่ และให้คำแนะนำที่ดีต่อผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ ( $\bar{X} = 2.93$ , S.D. = 1.08)

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	3.61	1.72	มาก
2. ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริงเกี่ยวกับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า	3.26	0.93	ปานกลาง
3. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ	3.56	0.93	มาก
4. ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ ไม่มีการขีดขีดหรือรอยแก้ไข	4.11	0.80	มาก
5. มิเตอร์ไฟฟ้า มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ และตรวจสอบได้	3.82	0.96	มาก
โดยรวม	3.67	0.78	มาก

จากตาราง 18 พบว่า โดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.78) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก 4 ข้อ คือ ตัวแทนจดหน่วยมีบุคลิกภาพที่ดี และแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 1.72) เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจดหน่วย มีความทันสมัยและสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 3.56$ , S.D. = 0.93) ใบแจ้งค่าไฟฟ้ามีสภาพสมบูรณ์ไม่มีการขีดขีดหรือรอยแก้ไข ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.80) และมีเตอร์ไฟฟ้า มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือและตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.96) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 1 ข้อ คือ ตัวแทนจดหน่วยมีความรอบรู้จริงเกี่ยวกับการบริการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 0.93)

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และไว้วางใจได้	3.17	0.87	ปานกลาง
2. มาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.28	0.91	ปานกลาง
3. ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า	3.45	0.87	มาก
4. การร้องเรียนไม่มีผลกระทบต่อการใช้ไฟฟ้า	3.81	0.88	มาก
5. มีการติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าเพื่อป้องกันการสูญหาย	3.50	1.16	มาก
โดยรวม	3.44	0.72	มาก

จากตาราง 19 พบว่า โดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.72) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก 3 ข้อ คือ ตัวแทนจดหน่วยไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.87) การร้องเรียนไม่มีผลกระทบต่อการใช้ไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.88) และมีการติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าเพื่อป้องกันการสูญหาย ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D. = 1.16) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2 ข้อ คือ ตัวแทนจดหน่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.17$ , S.D. = 0.87) และมาตรการและระบบบันทึกข้อมูลการจดหน่วยมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = 0.91)

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงวิธีการชำระเงิน โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ	2.45	2.74	น้อย
2. มีการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วยและชำระเงินค่าไฟฟ้า	2.21	1.01	น้อย
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าตรงตามกำหนดเวลาและครบถ้วน	3.27	1.07	ปานกลาง
4. มีช่องทางในการร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าอย่างเหมาะสม	2.95	0.83	ปานกลาง
5. ตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป	2.66	1.07	ปานกลาง
6. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องค่าไฟฟ้าสูงหรือต่ำผิดปกติ การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและแก้ไขใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ภายใน 3 วัน	3.98	0.92	มาก

ตาราง 20 (ต่อ)

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
7. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องตัวแทนจดหน่วย ทำการจดหน่วยผิดพลาด การไฟฟ้าส่ง เจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและแก้ไขหน่วยให้ ภายใน 3 วัน	3.95	0.92	มาก
8. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่า ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและ ติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใหม่ภายใน 3 วัน	3.86	1.02	มาก
9. เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องตัวแทนจดหน่วย พูดจาไม่สุภาพ การไฟฟ้าได้กล่าวตักเตือน ตัวแทนจดหน่วย และขออภัยผู้ใช้ไฟฟ้าจนเป็น ที่พอใจ	3.70	1.08	มาก
โดยรวม	3.23	0.77	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่า โดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.77) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก 4 ข้อ คือ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องค่าไฟฟ้าสูงหรือต่ำ ผิดปกติ การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและแก้ไขใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ภายใน 3 วัน ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.92) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องตัวแทนจดหน่วยทำการจดหน่วยผิดพลาด การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและแก้ไขหน่วยให้ภายใน 3 วัน ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 0.92) เมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่งเจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใหม่ภายใน 3 วัน ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 1.02) และเมื่อได้รับข้อร้องเรียนเรื่องตัวแทนจดหน่วยพูดจาไม่สุภาพ การไฟฟ้าได้กล่าวตักเตือนตัวแทนจดหน่วย และขออภัยผู้ใช้ไฟฟ้าจนเป็นที่พอใจ ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 1.08) มี

ความพึงพอใจระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าตรงตามกำหนดเวลาและครบถ้วน ( $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = 1.07) มีช่องทางในการร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 2.95$ , S.D. = 0.83) และตัวแทนจดหน่วยรับฟังความคิดเห็น ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป ( $\bar{X} = 2.66$ , S.D. = 1.07) และมีความพึงพอใจระดับน้อย 2 ข้อ คือ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบถึงวิธีการชำระเงินโดยผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น ป้ายโฆษณา, แผ่นพับ ฯลฯ ( $\bar{X} = 2.45$ , S.D. = 2.74) และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบก่อนการปรับเปลี่ยนวิธีการจดหน่วยและชำระเงินค่าไฟฟ้า ( $\bar{X} = 2.21$ , S.D. = 1.01)

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า โดยรวม

ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.68	0.73	มาก
2. ด้านความสามารถ	3.11	0.87	ปานกลาง
3. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.67	0.78	มาก
4. ด้านความปลอดภัย	3.44	0.72	มาก
5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.23	0.77	ปานกลาง
โดยรวม	3.42	0.63	มาก

จากตาราง 21 พบว่า โดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.63) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.73) ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.67$ , S.D. = 0.78) และด้านความปลอดภัย ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = 0.72) และมีความพึงพอใจระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านความสามารถ ( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 0.87) และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.77)

4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงผลดังตาราง 22 ถึง ตาราง 38 ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าแตกต่างกัน

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	N = 164		N = 228			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.64	0.58	3.70	0.82	-0.914	.361
ด้านความสามารถ	3.02	0.87	3.17	0.86	-1.742	.082
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.59	0.71	3.73	0.82	-1.834	.067
ด้านความปลอดภัย	3.43	0.70	3.45	0.73	-0.189	.850
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.18	0.86	3.26	0.70	-1.062	.289
โดยรวม	3.37	0.62	3.46	0.64	-1.449	.148

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาจำแนกตามเพศ ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าโดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าจำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ	SS	df	MS	F	Sig.
<b>1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.406	5	.281	.528	.755
ภายในกลุ่ม	205.709	386	.533		
รวม	207.115	391			
<b>2. ด้านความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3.020	5	.604	.795	.554
ภายในกลุ่ม	293.200	386	.760		
รวม	296.220	391			
<b>3. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.353	5	.471	.778	.566
ภายในกลุ่ม	233.372	386	.605		
รวม	235.725	391			
<b>4. ด้านความปลอดภัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	8.045	5	1.609	3.203	.008*
ภายในกลุ่ม	193.894	386	.502		
รวม	201.939	391			

ตาราง 23 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ	SS	df	MS	F	Sig.
<b>5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3.895	5	.779	1.316	.257
ภายในกลุ่ม	228.551	386	.592		
รวม	232.445	391			
<b>6. โดยรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.674	5	.535	1.357	0.240
ภายในกลุ่ม	152.159	386	.394		
รวม	154.834	391			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาจำแนกตามอายุ ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าโดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความ พึงพอใจไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความ น่าเชื่อถือ และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความ พึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ รู้จักไม่แตกต่างกัน แต่มี 1 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่า นัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านความปลอดภัย แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจ แตกต่างกันในด้านความปลอดภัย เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจคู่ใดบ้างที่ แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผล แสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 - 65 ปี	66 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.3873*	.4350*			
25 - 35 ปี						
36 - 45 ปี						
46 - 55 ปี						
56 - 65 ปี		.4005*	.4482*			
66 ปี ขึ้นไป						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยจำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.3873) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 25 -35 ปี และมากกว่า (.4350) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 36 -45 ปี และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่ำกว่า 56 -65 ปี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย มากกว่า (.4005) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 25 -35 ปี และมากกว่า (.4482) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 36 -45 ปี

ตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า  
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	SS	df	MS	F	Sig.
<b>1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	6.029	5	1.206	2.315	.043*
ภายในกลุ่ม	201.086	386	.521		
รวม	207.115	391			
<b>2. ด้านความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	25.174	5	5.035	7.170	.000*
ภายในกลุ่ม	271.046	386	.702		
รวม	296.220	391			
<b>3. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	11.896	5	2.379	4.102	.001*
ภายในกลุ่ม	223.832	386	.580		
รวม	235.725	391			
<b>4. ด้านความปลอดภัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	20.397	5	4.079	8.674	.000*
ภายในกลุ่ม	181.542	386	.470		
รวม	201.939	391			
<b>5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	22.380	5	4.476	8.225	.000*
ภายในกลุ่ม	210.065	386	.544		
รวม	232.445	391			
<b>6. โดยรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	15.451	5	3.090	8.558	0.000**
ภายในกลุ่ม	139.383	386	.394		
รวม	154.834	391			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาจําแนกตามระดับการศึกษา ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสําคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คํานวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสําคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าโดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านมีค่า Sig. ที่คํานวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสําคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจผู้ใดบ้างที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 26 ถึงตาราง 30

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า จําแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี			.2249*	.3269*		.6269*

\* ระดับนัยสําคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในการเข้าถึงลูกค้า มากกว่า (.2249) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และมากกว่า (.3269) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในการเข้าถึงลูกค้ามากกว่า (.6269) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส.

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ประถมศึกษา			.4108*	.5474*	.3962*	
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า			.3548*	.4914*	.3402*	
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี	.8788*	.9348*	1.2896*	1.4262*	1.2750*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความสามารถจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถมากกว่า (.4108) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากกว่า (.5474) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และมากกว่า (.3962) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถมากกว่า (.3548) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากกว่า (.4914) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และมากกว่า (.3402) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถมากกว่า (.8788) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มากกว่า (.9348) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มากกว่า (1.2896) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากกว่า (1.4262) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และมากกว่า (1.2750) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ประถมศึกษา				.4659*		
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า				.4255*		
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี				.2437*		
สูงกว่าปริญญาตรี						.6356*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.4659) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.4255) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.2437) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา



อนุปริญญา/ปวส. และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.6359) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส.

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษาศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา		.2704*	.5277*	.5599*	.3646*	
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า			.2574*	.2896*		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.						
อนุปริญญา/ปวส.						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี		.7522*	1.0096*	1.0417*	.8464*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.2704) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มากกว่า (.5277) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากกว่า (.5599) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และมากกว่า (.3646) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับความ

พึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.2574) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และมากกว่า (.2896) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.7522) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มากกว่า (1.0096) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากกว่า (1.0417) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และมากกว่า (.8464) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น หรือ เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
ประถมศึกษา			.4961*	.6133*	.3810*	
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือ เทียบเท่า				.3524*		
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี		.7979*	1.0332*	1.1503*	.9180*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักจําแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมากกว่า (.4961) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากกว่า (.6133) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และมากกว่า (.3810) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมากกว่า (.3524) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมากกว่า (.7579) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มากกว่า (1.0332) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มากกว่า (1.1503) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. และมากกว่า (.9180) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตาราง 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า  
จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ	SS	df	MS	F	Sig.
<b>1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.495	4	.374	.703	.590
ภายในกลุ่ม	205.620	387	.531		
รวม	207.115	391			
<b>2. ด้านความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	9.376	4	2.344	3.163	.014*
ภายในกลุ่ม	286.844	387	.741		
รวม	296.220	391			
<b>3. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5.135	4	1.284	2.155	.074
ภายในกลุ่ม	230.589	387	.596		
รวม	235.725	391			
<b>4. ด้านความปลอดภัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	9.135	4	2.284	4.584	.001*
ภายในกลุ่ม	192.804	387	.498		
รวม	201.939	391			
<b>5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5.952	4	1.488	2.543	.039*
ภายในกลุ่ม	226.493	387	.585		
รวม	232.445	391			
<b>6. โดยรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5.106	4	1.277	3.300	0.011**
ภายในกลุ่ม	149.727	387	.387		
รวม	154.834	391			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาจําแนกตามอาชีพ ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสําคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คํานวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสําคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าโดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 2 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คํานวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสําคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือ แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านความน่าเชื่อถือไม่แตกต่างกัน และมี 3 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คํานวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสําคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความสามารถ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 32 ถึงตาราง 34

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ  
จดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ผู้บริหารใน ธุรกิจเอกชน	ประกอบ อาชีพ ส่วนตัว/ รับจ้าง	เกษตรกร	ลูกจ้าง หน่วยงาน ราชการ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ					
พนักงาน/ ผู้บริหารในธุรกิจ เอกชน					
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว/รับจ้าง					
เกษตรกร	.5733*	.3162*	.3682*		
ลูกจ้างหน่วยงาน ราชการ					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้าน  
ความสามารถจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี  
อาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ  
มากกว่า (.5733) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากกว่า (.3162) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพ  
พนักงาน/ผู้บริหารในธุรกิจเอกชน และมากกว่า (.3682) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพประกอบอาชีพส่วนตัว/  
รับจ้าง

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ  
จัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ผู้บริหารใน ธุรกิจเอกชน	ประกอบ อาชีพ ส่วนตัว/ รับจ้าง	เกษตรกร	ลูกจ้าง หน่วยงาน ราชการ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ					
พนักงาน/ ผู้บริหารในธุรกิจ เอกชน					
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว/รับจ้าง					
เกษตรกร	.5047*	.4124*	.2957*		
ลูกจ้างหน่วยงาน ราชการ					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้าน  
ความปลอดภัยจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี  
อาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย  
มากกว่า (.5047) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากกว่า (.4124) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพ  
พนักงาน/ผู้บริหารในธุรกิจเอกชน และมากกว่า (.2957) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพประกอบอาชีพส่วนตัว/  
รับจ้าง

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ  
จัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ด้วย  
วิธี Fisher's LSD

อาชีพ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน/ ผู้บริหารใน ธุรกิจเอกชน	ประกอบ อาชีพ ส่วนตัว/ รับจ้าง	เกษตรกร	ลูกจ้าง หน่วยงาน ราชการ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ					
พนักงาน/ ผู้บริหารในธุรกิจ เอกชน					
ประกอบอาชีพ ส่วนตัว/รับจ้าง					
เกษตรกร	.3300*	.3451*	.3197*		
ลูกจ้างหน่วยงาน ราชการ					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการ  
สร้างบริการให้เป็นที่รู้จักจำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า  
ที่มีอาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้าง  
บริการให้เป็นที่รู้จักมากกว่า (.3300) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มากกว่า (.3451)  
ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพพนักงาน/ผู้บริหารในธุรกิจเอกชน และมากกว่า (.3197) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพ  
ประกอบอาชีพส่วนตัว/รับจ้าง



ตาราง 35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ	SS	df	MS	F	Sig.
<b>1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2.041	3	.680	1.287	.278
ภายในกลุ่ม	205.074	388	.529		
รวม	207.115	391			
<b>2. ด้านความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	11.140	3	3.713	5.054	.002*
ภายในกลุ่ม	285.080	388	.735		
รวม	296.220	391			
<b>3. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5.422	3	1.807	3.045	.029*
ภายในกลุ่ม	230.303	388	.596		
รวม	235.725	391			
<b>4. ด้านความปลอดภัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	7.256	3	2.419	4.820	.003*
ภายในกลุ่ม	194.683	388	.502		
รวม	201.939	391			
<b>5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4.211	3	1.404	2.386	.069*
ภายในกลุ่ม	228.234	388	.588		
รวม	232.445	391			
<b>6. โดยรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	4.580	3	1.527	3.942	0.009**
ภายในกลุ่ม	150.254	388	.387		
รวม	154.834	391			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาจําแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสําคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสําคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าโดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 2 ด้าน ที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่านัยสําคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักไม่แตกต่างกัน และมี 3 ด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสําคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความปลอดภัย เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจลูกค้าบ้างที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 36 ถึงตาราง 38

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จําแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท		.3188*	.4189*	.3655*
10,000 - 20,000 บาท				
20,001 - 30,000 บาท				
30,001 บาทขึ้นไป				

\* ระดับนัยสําคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความสามารถจําแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้ง

ค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถมากกว่า (.3188) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มากกว่า (.4189) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า (.3655) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท		.2213*		.3664*
10,000 - 20,000 บาท				
20,001 - 30,000 บาท				
30,001 บาทขึ้นไป				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือจำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.2213) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และมากกว่า (.3664) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 30,000 บาท ขึ้นไป

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท		.2216*	.4106*	
10,000 - 20,000 บาท				
20,001 - 30,000 บาท				
30,001 บาทขึ้นไป				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 38 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.2216) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และมากกว่า (.4106) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท

##### 5. การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงผลดังตาราง 39 ถึงตาราง 57 ซึ่งมีสมมติฐานทางการวิจัย และผลการเปรียบเทียบดังนี้

$H_0$  : พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าแตกต่างกัน

ตาราง 39 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า  
จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ	SS	df	MS	F	Sig.
<b>1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	7.013	5	1.403	2.706	.020*
ภายในกลุ่ม	200.102	386	.518		
รวม	207.115	391			
<b>2. ด้านความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	22.415	5	4.483	6.320	.000*
ภายในกลุ่ม	273.805	386	.709		
รวม	296.220	391			
<b>3. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	16.309	5	3.262	5.738	.000*
ภายในกลุ่ม	219.416	386	.568		
รวม	235.725	391			
<b>4. ด้านความปลอดภัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	13.694	5	2.739	5.616	.000*
ภายในกลุ่ม	188.245	386	.488		
รวม	201.939	391			
<b>5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	12.394	5	2.479	4.348	.001*
ภายในกลุ่ม	220.052	386	.570		
รวม	232.445	391			
<b>6. โดยรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	13.339	5	2.668	7.278	0.000**
ภายในกลุ่ม	141.494	386	.367		
รวม	154.834	391			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 39 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาจำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าโดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 40 ถึงตาราง 44

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน	ไฟฟรี ไม่เกิน 90 หน่วย	ต่ำกว่า 500 บาท	500 – 1,000 บาท	1,001 – 1,500 บาท	1,501 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้น ไป
ไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย						
ต่ำกว่า 500 บาท					.3827*	.3803*
500 – 1,000 บาท						
1,001 – 1,500 บาท						
1,501 – 2,000 บาท						
2,001 บาท ขึ้นไป						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 40 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าจำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มากกว่า (.3827) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และมากกว่า (.3803) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน	ไฟฟรี ไม่เกิน 90 หน่วย	ต่ำกว่า 500 บาท	500 – 1,000 บาท	1,001 – 1,500 บาท	1,501 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้นไป
ไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย		1.0818*	1.3407*	1.2889*	1.4667*	1.7238*
ต่ำกว่า 500 บาท			.2589*		.3848*	.6420*
500 – 1,000 บาท						.3831*
1,001 – 1,500 บาท						.4349*
1,501 – 2,000 บาท						
2,001 บาท ขึ้นไป						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความสามารถจำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย มีระดับความพึงพอใจที่มี

ต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถมากกว่า (1.0818) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท มากกว่า (1.3407) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มากกว่า (1.2889) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท มากกว่า (1.4667) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และมากกว่า (1.7238) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถมากกว่า (.2589) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มากกว่า (.3848) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และมากกว่า (.6420) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถมากกว่า (.3831) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถมากกว่า (.4349) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป



ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ  
จัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็น  
รายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ปริมาณการใช้ ไฟฟ้าต่อเดือน	ไฟฟรี ไม่เกิน 90 หน่วย	ต่ำกว่า 500 บาท	500 – 1,000 บาท	1,001 – 1,500 บาท	1,501 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้น ไป
ไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย			.7824*	.7536*	1.0122*	1.1733*
ต่ำกว่า 500 บาท			.2115*		.4413*	.6024*
500 – 1,000 บาท						.3910*
1,001 – 1,500 บาท						.4198*
1,501 – 2,000 บาท						
2,001 บาท ขึ้นไป						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้าน  
ความน่าเชื่อถือจำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure  
พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย มีระดับความพึงพอใจที่มี  
ต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.7824) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณ  
การใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มากกว่า (.7536) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน  
1,001 – 1,500 บาท มากกว่า (1.0122) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000  
บาท และมากกว่า (1.1733) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป ผู้ใช้  
ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัด  
หน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.2115) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อ  
เดือน 500 – 1,000 บาท มากกว่า (.4413) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000

บาท และมากกว่า (.6424) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.3910) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.4198) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน	ไฟฟรี ไม่เกิน 90 หน่วย	ต่ำกว่า 500 บาท	500 – 1,000 บาท	1,001 – 1,500 บาท	1,501 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้นไป
ไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย			.7525*	.7704*	1.0500*	1.0762*
ต่ำกว่า 500 บาท					.4700*	.4962*
500 – 1,000 บาท					.2975*	.3236*
1,001 – 1,500 บาท					.2796*	.3058*
1,501 – 2,000 บาท						
2,001 บาท ขึ้นไป						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 43 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยจำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.7525) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มากกว่า (.7704) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน

1,001 – 1,500 บาท มากกว่า (1.0500) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และมากกว่า (1.0762) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.4700) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และมากกว่า (.4962) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.2975) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และมากกว่า (.3236) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.2796) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และมากกว่า (.3058) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในการสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ จำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ปริมาณการใช้ ไฟฟ้าต่อเดือน	ไฟฟรี ไม่เกิน 90 หน่วย	ต่ำกว่า 500 บาท	500 – 1,000 บาท	1,001 – 1,500 บาท	1,501 – 2,000 บาท	2,001 บาท ขึ้น ไป
ไฟฟรีไม่เกิน 90 หน่วย		.7606*	.9239*	.9855*	1.1185*	1.2138*
ต่ำกว่า 500 บาท				.2249*	.3579*	.4532*
500 – 1,000 บาท						.2898*
1,001 – 1,500 บาท						
1,501 – 2,000 บาท						
2,001 บาท ขึ้นไป						

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักจำแนกตามปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนไฟฟ้าไม่เกิน 90 หน่วย มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมากกว่า (.7606) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท มากกว่า (.9239) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มากกว่า (.9855) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท มากกว่า (1.1185) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และมากกว่า (1.2138) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมากกว่า (.2249) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,001 – 1,500 บาท มากกว่า (.3579) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 1,501 – 2,000 บาท และมากกว่า (.4532) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมากกว่า (.2898) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน 2,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 45 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า  
จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า

ระดับความพึงพอใจ	SS	df	MS	F	Sig.
<b>1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	8.368	2	4.184	8.190	.000*
ภายในกลุ่ม	198.747	389	.511		
รวม	207.115	391			
<b>2. ด้านความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	11.264	2	5.632	7.689	.001*
ภายในกลุ่ม	284.956	389	.733		
รวม	296.220	391			
<b>3. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	10.573	2	5.287	9.134	.000*
ภายในกลุ่ม	225.151	389	.579		
รวม	235.725	391			
<b>4. ด้านความปลอดภัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	9.754	2	4.877	9.872	.000*
ภายในกลุ่ม	192.185	389	.494		
รวม	201.939	391			
<b>5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	6.838	2	3.419	5.895	.003*
ภายในกลุ่ม	225.608	389	.580		
รวม	232.445	391			
<b>6. โดยรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	8.984	2	4.492	11.980	0.000**
ภายในกลุ่ม	148.850	389	.375		
รวม	154.834	391			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 45 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าโดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านมีค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้ำ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้าต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้ำ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจผู้ใดบ้างที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 46 ถึงตาราง 50

ตาราง 46 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้ำ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ประเภทการใช้ไฟฟ้า	ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก	ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่	กิจการขนาดเล็ก
ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก		.2739*	.3774*
ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่			
กิจการขนาดเล็ก			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 46 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้ำจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ในด้านการเข้าถึงลูกค้ำมากกว่า (.2739) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ และมากกว่า (.3774) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ประเภทการใช้ไฟฟ้า	ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก	ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่	กิจการขนาดเล็ก
ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก		.3107*	.4612*
ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่			
กิจการขนาดเล็ก			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 47 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความสามารถจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็กมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้ายิ่งกว่า (.3107) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ และมากกว่า (.4612) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ประเภทการใช้ไฟฟ้า	ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก	ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่	กิจการขนาดเล็ก
ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก		.2088*	.6116*
ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ กิจการขนาดเล็ก			.4028*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็กมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.2088) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ และมากกว่า (.6116) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.4028) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก



ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ประเภทการใช้ไฟฟ้า	ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก	ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่	กิจการขนาดเล็ก
ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก		.2356*	.5442*
ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ กิจการขนาดเล็ก			.3086*

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 49 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็กมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.2356) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ และมากกว่า (.5442) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.3086) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

ประเภทการใช้ไฟฟ้า	ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก	ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่	กิจการขนาดเล็ก
ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก		.2356*	.3782*
ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่			
กิจการขนาดเล็ก			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 50 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็กมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักมากกว่า (.2356) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ และมากกว่า (.3782) ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทการใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดเล็ก

ตาราง 51 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า  
จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า

ระดับความพึงพอใจ	SS	df	MS	F	Sig.
<b>1. ด้านการเข้าถึงลูกค้า</b>					
ระหว่างกลุ่ม	5.678	3	1.893	3.645	.013*
ภายในกลุ่ม	201.437	388	.519		
รวม	207.115	391			
<b>2. ด้านความสามารถ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	25.186	3	8.395	12.018	.000*
ภายในกลุ่ม	271.034	388	.699		
รวม	296.220	391			
<b>3. ด้านความน่าเชื่อถือ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	15.227	3	5.076	8.932	.000*
ภายในกลุ่ม	220.497	388	.568		
รวม	235.725	391			
<b>4. ด้านความปลอดภัย</b>					
ระหว่างกลุ่ม	10.513	3	3.504	7.103	.000*
ภายในกลุ่ม	191.426	388	.493		
รวม	201.939	391			
<b>5. ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก</b>					
ระหว่างกลุ่ม	7.412	3	2.471	4.260	.006*
ภายในกลุ่ม	225.033	388	.580		
รวม	232.445	391			
<b>6. โดยรวม</b>					
ระหว่างกลุ่ม	11.505	3	3.835	10.382	0.000**
ภายในกลุ่ม	143.328	388	.369		
รวม	154.834	391			

\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 51 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วย และแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาจําแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า ด้วยค่าสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสําคัญทางสถิติ .05 พบว่า โดยรวมค่า Sig. ที่คํานวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสําคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าโดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทุกด้านมีค่า Sig. ที่คํานวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสําคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจผู้ใดบ้างที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ได้ผลแสดงดังตาราง 52 ถึงตาราง 56

ตาราง 52 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า	ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน	นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า	นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน	ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน		.2925*	.2341*	
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า				
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน				
ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 52 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้าจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า มากกว่า (.2925) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า และมากกว่า (.2341) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน

ตาราง 53 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถ จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า	ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน	นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า	นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน	ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน		.5033*	.5736*	
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน				
ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร		.9482*	1.0186*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 53 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความสามารถจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถมากกว่า (.5033) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า และมากกว่า (.5736) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินและผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมีระดับ

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความสามารถมากกว่า (.9482) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า และมากกว่า (1.0186) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน

ตาราง 54 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า	ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน	นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า	นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน	ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน		.4543*	.4179*	
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า				
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน				
ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 54 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือจําแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า (.4543) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า และมากกว่า (.4179) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัย จําแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า	ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน	นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า	นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน	ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน		.2351*	.3661*	
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า				
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน				
ชำระโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร		.7184*	.8494*	

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05



จากตาราง 55 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้านความปลอดภัยจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตามบ้าน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.2351) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า และมากกว่า (.3661) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในด้านความปลอดภัยมากกว่า (.7184) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า และมากกว่า (.8494) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน

ตาราง 56 การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการ  
จัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามวิธีการชำระเงิน  
ค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD

วิธีการ ชำระเงินค่าไฟฟ้า	ชำระกับผู้ รับจ้างเก็บเงิน ที่จัดเก็บตาม บ้าน	นำใบแจ้งค่า ไฟฟ้าไปชำระที่ สำนักงาน การไฟฟ้า	นำใบแจ้งค่า ไฟฟ้าไปชำระ ที่ตัวแทนจุด บริการรับ ชำระเงิน	ชำระโดยวิธี โอนหักผ่าน บัญชีเงินฝาก ธนาคาร
ชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงิน ที่จัดเก็บตามบ้าน		.2515*	.2984*	
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไป ชำระที่สำนักงาน การไฟฟ้า				
นำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไป ชำระที่ตัวแทนจุดบริการ รับชำระเงิน				
ชำระโดยวิธีโอนหักผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคาร				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 56 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจด้าน  
การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักจำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD  
procedure พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยชำระกับผู้รับจ้างเก็บเงินที่จัดเก็บตาม  
บ้าน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจัดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าในการสร้างบริการให้เป็นที่  
รู้จักมากกว่า (.2515) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่าไฟฟ้าไปชำระที่  
สำนักงานการไฟฟ้า และมากกว่า (.2984) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยนำใบแจ้งค่า  
ไฟฟ้าไปชำระที่ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน

ตาราง 57 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า  
จำแนกตามการร้องเรียน

ระดับความพึงพอใจ	การร้องเรียน				t	Sig.
	เคยร้องเรียน		ไม่เคยร้องเรียน			
	N = 118		N = 274			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.34	0.57	3.82	0.74	-6.183	.000
ด้านความสามารถ	2.62	0.83	3.32	0.80	-7.898	.000
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.22	0.65	3.87	0.75	-8.196	.000
ด้านความปลอดภัย	3.01	0.61	3.63	0.68	-8.969	.000
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	2.84	0.63	3.40	0.77	-7.007	.000
โดยรวม	3.00	0.54	3.61	0.58	-9.653	.000

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 57 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาจำแนกตามการร้องเรียน ด้วยค่าสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่าโดยรวมค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  แสดงว่าโดยรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการร้องเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 5 ด้าน ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่  $\alpha = .05$  คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการร้องเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน

## 6. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ภายในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 4 ข้อสรุปได้ดังนี้

1. การแจ้งค่าไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาดำเนินการติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ใหม่ เนื่องจากของเดิมชำรุด และต้องการให้ติดตั้งกล่องให้ครบตามจำนวนมิเตอร์โดยใส่ 1 ใบแจ้งค่าไฟฟ้า ต่อ 1 กล่อง ไม่ต้องการให้ใส่รวม ๆ กัน หลายใบในกล่องเดียวกัน เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าบางคนมีการทะเลาะกับเพื่อนบ้านจึงไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า

2. การชำระเงิน ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความต้องการให้มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้หลายช่องทาง เช่น ทางอินเทอร์เน็ต ชำระผ่านบัตรเครดิต การส่งพนักงานไปเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้านเหมือนเดิม เป็นต้น ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้มีการบริการเช็คยอดค่าไฟฟ้าและประวัติการชำระเงินค่าไฟฟ้าย้อนหลังได้ทางอินเทอร์เน็ต และผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการแจ้งเตือนทางโทรศัพท์ก่อนที่จะมีการงดจ่ายกระแสไฟฟ้า

3. การบริการ ต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการประกาศให้ประชาชนได้รับทราบก่อนที่จะมีการดับกระแสไฟฟ้าเพื่อปฏิบัติงาน ต้องการให้แก้ปัญหากระแสไฟฟ้าตกและดับบ่อย ต้องการให้พนักงานพูดจาสุภาพกับผู้ใช้ไฟฟ้า ต้องการให้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับค่าไฟฟ้าและเงื่อนไขการชำระเงินต่าง ๆ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบอยู่เสมอ และต้องการให้มีหลังคาภายในบริเวณที่จอดรถ

4. ค่ากระแสไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟต้องการให้การไฟฟ้าคิดค่ากระแสไฟฟ้าอย่างเป็นธรรม และตรงตามต้นทุนจริง มีราคาถูกให้ประชาชนผู้มีรายได้น้อยได้ใช้ไม่คิดแสวงหากำไรมากเกินไป