บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าและพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือใช้แบบสอบถามจำนวน 397 คน เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มาใช้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปของตารางจำนวน 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละรายละเอียดแสดงดังนี้ ตาราง 1

ตาราง 1 ค่าความถี่ และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (397 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	217	54.70
หญิง	180	45.30
อายุ		
20-30 ปี	41	10.30
31-40 ปี	210	52.90
41-50 ปี	113	28.50
51 ปีขึ้นไป	33	8.30

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (397 คน)	ร้อยละ (100.00)
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	11.60
ปริญญาตรี	286	72.00
ปริญญาโท	51	12.80
ปริญญาเอก	14	3.60
อาชีพ		
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	95	23.90
ธุรกิจส่วนตัว	53	13.40
พนักงานบริษัทเอกชน	161	40.60
ลูกจ้าง	48	12.10
นักเรียน/ นักศึกษา	40	10.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	94	23.70
10,000-15,000 บาท	163	41.10
15,001-20,000 บาท	87	21.90
20,001 บาท ขึ้นไป	53	13.30

จากตาราง 1 ผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.70 อายุ 31-40 ปี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.60 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และการได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่อใด โดยหาค่าความถี่และค่าร้อยละรายละเอียดแสดงดังนี้ ตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และการได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่อใด

พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (397 คน)	ร้อยละ (100.00)
การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน		
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)	146	36.80
ทางด่วน(drive trough)	59	14.90
บจม.ทีโอที	19	4.80
เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	87	21.90
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	49	12.30
บริษัทเอกชัย ดีสทริบิวชั่น จำกัด (เทสโกโลตัส)	37	9.30
เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ		
ความน่าเชื่อถือ	160	40.30
ค่าธรรมเนียม	188	47.40
ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก	34	8.60
ของแถม หรือโปรโมชั่นต่างๆ	15	3.80

ตาราง 2 (ต่อ)

พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน (397 คน)	ร้อยละ (100.00)
วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ		
บัตรเครดิตของสถาบันการเงิน หรือ ห้างสรรพสินค้า	133	33.50
บัตรเดบิตของ ห้าง หรือ สถาบันการเงิน	28	7.10
เงินสด	236	59.40
การได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่อใด		
สื่อสิ่งพิมพ์ (Printed Media) เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับ/ใบปลิว	107	27.00
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง	290	73.00

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็น ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.80 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ค่าธรรมเนียมจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ เป็น เงินสด จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 59.40 และการได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic media) เช่น โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายละเอียดตามตาราง 3 – 7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ

ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. พนักงานมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี	3.98	.70	มาก
2. พนักงานมีความคล่องตัว และบริการรวดเร็ว	3.85	.83	มาก
3. การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยอย่างชัดเจน	4.14	.70	มาก
4. การจัดช่องชำระเงินชัดเจน	4.07	.79	มาก
5. พนักงานบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.72	.74	มาก
รวม	3.95	.48	มาก

จากตาราง 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95 และ S.D. = .48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในเรื่อง การให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยอย่างชัดเจน การจัดช่องชำระเงินชัดเจน และ พนักงานบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ

ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.93	.82	มาก
2. การคมนาคมสะดวกต่อการมาใช้บริการ	4.02	.72	มาก
3. สถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกแก่การติดต่อ	4.09	.73	มาก
4. จำนวนช่องบริการชำระที่เหมาะสม	3.45	.83	มาก
5. ป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน	3.11	.98	ปานกลาง
รวม	3.72	.51	มาก

จากตาราง 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.72 และ S.D. = .51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในเรื่อง สถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกแก่การติดต่อ การคมนาคมสะดวกต่อการมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ

ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเหมาะสม ในการชำระค่าบริการรวดเร็ว	3.19	.99	ปานกลาง
2. ค่าธรรมเนียมเหมาะสม	3.65	.98	มาก
3. วิธีการชำระเงินที่เหมาะสม	3.20	.99	ปานกลาง
4. จุดรับบริการให้เลือกอย่างเหมาะสม	3.38	.98	ปานกลาง
รวม	3.35	.75	ปานกลาง

จากตาราง 5 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.35 และ S.D. = .75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในเรื่อง ค่าธรรมเนียมเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และจุดรับบริการให้เลือกอย่างเหมาะสม ความเหมาะสมในการชำระค่าบริการรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ

ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. รับส่วนลดในการซื้อสินค้าต่างๆ	3.28	74	ปานกลาง
2. รับของแถม	3.47	.86	มาก
3. รับส่วนลดเป็นคูปอง	3.26	.76	ปานกลาง
4. สะสมแต้ม เพื่อแลกของหรือสินค้า	3.53	. 75	มาก
รวม	3.38	.90	ปานกลาง

จากตาราง 6 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.38 และ S.D. = .90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในเรื่อง สะสมแต้ม เพื่อแลกของหรือสินค้า รับของแถม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และรับส่วนลดเป็นคูปอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม

ภาพรวม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	3.95	.48	มาก
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	3.72	.51	มาก
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	3.35	.75	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด จากตัวแทนจุดบริการ	3.38	.90	ปานกลาง
รวม	3.62	.50	มาก

จากตาราง 7 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ภาพรวม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.62 และ S.D. = .50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในเรื่อง ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า รายละเอียดแสดงในตาราง 8 – 25 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตาราง 8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 217)		หญิง (n =180)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	3.95	.47	3.95	.50	.04	.559
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	3.74	.50	3.70	.53	.80	.333
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	3.38	.76	3.32	.75	.78	.933
ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ	3.41	.88	3.36	.92	.52	.428
โดยรวม	3.62	.49	3.58	.52	.74	.402

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการ

ให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.421	3	.140	.588	.623
	ภายในกลุ่ม	93.803	393	.239		
	รวม	94.224	396			
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.891	3	1.297	4.980	.002*
	ภายในกลุ่ม	102.350	393	.260		
	รวม	106.241	396			
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.261	3	2.420	4.308	.005*
	ภายในกลุ่ม	220.823	393	.562		
	รวม	228.084	396			
ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	44.255	3	14.752	20.855	.000*
	ภายในกลุ่ม	277.986	393	.707		
	รวม	322.241	396			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.832	3	2.277	9.397	.000*
	ภายในกลุ่ม	95.243	393	.242		
	รวม	102.074	396			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 มี 1 ด้าน แสดงว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 10 - 12 ต่อไปนี้

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ กับ อายุ

อายุ	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
20 – 30 ปี			.238*	
31 – 40 ปี			.214*	
41 – 50 ปี				
51 ปี ขึ้นไป			.221*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 20 – 30 ปี 31 – 40 ปี และ51 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 41 – 50 ปี (.238) (.214) และ (.221)

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการกับอายุ

อายุ	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
20 – 30 ปี			.429*	
31 – 40 ปี			.250*	
41 – 50 ปี				
51 ปี ขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 20 – 30 ปี และ31 – 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีอายุ 41 – 50 ปี (.429) และ (.250)

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการกับอายุ

อายุ	20 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
20 – 30 ปี			.510*	
31 – 40 ปี			.728*	.667*
41 – 50 ปี				
51 ปี ขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 20 – 30 ปี และ31 – 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 41 – 50 ปี (.510) และ (.728) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป (.667)

ตาราง 13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.961	3	.654	2.785	.041*
	ภายในกลุ่ม	92.263	393	.235		
	รวม	94.224	396			
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.063	3	1.688	6.555	.000*
	ภายในกลุ่ม	101.179	393	.257		
	รวม	106.241	396			
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.873	3	2.624	4.684	.003*
	ภายในกลุ่ม	220.211	393	.560		
	รวม	228.084	396			
ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.582	3	4.194	5.323	.001*
	ภายในกลุ่ม	309.659	393	.788		
	รวม	322.241	396			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.787	3	.929	3.677	.012*
	ภายในกลุ่ม	99.288	393	.253		
	รวม	102.074	396			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 14 - 17 ต่อไปนี้

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี	.217*			
ปริญญาโท	.223*			
ปริญญาเอก				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ปริญญาโท มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (.217) (.223)

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี	.282*			
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก	.597*	.314*	.408*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 15 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (.282) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท (.597) (.314) และ(.408)

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี				
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก	.714*	.765*	.756*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 16 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท (.714) (.765) และ (.756)

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ กับ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก
ต่ำกว่าปริญญาตรี		.406*	.469*	
ปริญญาตรี				
ปริญญาโท				
ปริญญาเอก		.673*	.735*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 17 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอกมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท (.406) และ(.469) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาเอกมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่าง มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และปริญญาโท (.673) และ(.469)

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.469	4	.367	1.552	.186
	ภายในกลุ่ม	92.755	392	.237		
	รวม	94.224	396			
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.232	4	1.558	6.107	.000*
	ภายในกลุ่ม	100.009	392	.255		
	รวม	106.241	396			
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.623	4	1.156	2.028	.090
	ภายในกลุ่ม	223.461	392	.570		
	รวม	228.084	396			
ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	20.390	4	5.098	6.620	.000*
	ภายในกลุ่ม	301.851	392	.770		
	รวม	322.241	396			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.777	4	1.444	5.879	.000*
	ภายในกลุ่ม	96.297	392	.246		
	รวม	102.074	396			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 มี 2 ด้าน แสดงว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ และด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 มี 2 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 19 - 20 ต่อไปนี้

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการกับอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	ลูกจ้าง	นักเรียน/ นักศึกษา
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ			.196*	.211*	.413*
ธุรกิจส่วนตัว			.168*		.385*
พนักงานบริษัทเอกชน					.217*
ลูกจ้าง					
นักเรียน/ นักศึกษา					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 19 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.196) และ(.168) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพลูกจ้าง (.211) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว และ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา (.413) (.385) และ(.217)

ตาราง 20 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการกับอาชีพ

อาชีพ	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	ลูกจ้าง	นักเรียน/ นักศึกษา
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ					.651*
ธุรกิจส่วนตัว				.449*	.830*
พนักงานบริษัทเอกชน				.286*	.667*
ลูกจ้าง					
นักเรียน/ นักศึกษา					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 20 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพลูกจ้าง (.449) (.286) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัว และ พนักงานบริษัทเอกชน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา (.651) (.830) และ(.667)

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.000	3	.667	2.841	.038*
	ภายในกลุ่ม	92.224	393	.235		
	รวม	94.224	396			
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.918	3	3.639	15.004	.000*
	ภายในกลุ่ม	95.324	393	.243		
	รวม	106.241	396			
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.159	3	3.053	5.480	.001*
	ภายในกลุ่ม	218.925	393	.557		
	รวม	228.084	396			
ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	27.664	3	9.221	12.302	.000*
	ภายในกลุ่ม	294.577	393	.750		
	รวม	322.241	396			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.701	3	2.900	12.207	.000*
	ภายในกลุ่ม	93.374	393	.238		
	รวม	102.074	396			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 22 - 25 ต่อไปนี้

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,000-15,000 บาท	.149*			
15,001-20,000 บาท				
20,001 บาท ขึ้นไป	.207*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท 20,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (.149) (.207)

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท				
10,000-15,000 บาท	.267*		.399*	
15,001-20,000 บาท				
20,001 บาท ขึ้นไป	.221*		.353*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท 20,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท (.267) (.221) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-15,000 บาท 20,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (.399) (.353)

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท			.280*	
10,000-15,000 บาท			.354*	
15,001-20,000 บาท				
20,001 บาท ขึ้นไป			.446*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 24 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-15,000 บาท และ 20,001 บาท ขึ้นไปมีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (.280) (.354) และ (.446)

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 10,000 บาท			.447*	
10,000-15,000 บาท			.691*	
15,001-20,000 บาท				
20,001 บาท ขึ้นไป			.343*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 25 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-15,000 บาท และ 20,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท (.447) (.691) และ (.343)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า รายละเอียดแสดงในตาราง 26 – 37 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.483	5	.897	3.907	.002*
	ภายในกลุ่ม	89.741	391	.230		
	รวม	94.224	396			
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.705	5	1.741	6.980	.000*
	ภายในกลุ่ม	97.536	391	.249		
	รวม	106.241	396			
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.349	5	1.270	2.239	.050
	ภายในกลุ่ม	221.735	391	.567		
	รวม	228.084	396			
ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	42.432	5	8.486	11.859	.000*
	ภายในกลุ่ม	279.809	391	.716		
	รวม	322.241	396			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.141	5	1.228	5.006	.000*
	ภายในกลุ่ม	95.933	391	.245		
	รวม	102.074	396			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 27 - 29 ต่อไปนี้

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการกับ การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน

การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)	ทางด่วน(drive trough)	บจม.ทีโอที	เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	บริษัทเอกชัย ดีสทริบิวชั่น จำกัด (เทสโกโลตัส)
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)					.199*	
ทางด่วน(drive trough)						
บจม.ทีโอที	.276*	.357*			.476*	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด					.267*	
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด						
บริษัทเอกชัย ดีสทริบิวชั่น จำกัด (เทสโกโลตัส)					.288*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 27 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน บจม.ทีโอที มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) (.276) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน บจม.ทีโอที มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนทางด่วน(drive trough) (.357) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) บจม.ทีโอที เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และบริษัทเอกชัย ดีสทริบิวชั่น จำกัด (เทสโกโลตัส) มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด (.199) (.476) (.267) และ(.288)

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการกับการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน

การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)	ทางด่วน(drive trough)	บจม.ทีโอที	เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	บริษัทเอกชัย ดีสทริบิวชั่น จำกัด (เทสโกโลตัส)
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)					.190*	
ทางด่วน(drive trough)					.259*	
บจม.ทีโอที	.245*				.435*	
เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	.284*	.216*			.475*	
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด						
บริษัทเอกชัย ดีสทริบิวชั่น จำกัด (เทสโกโลตัส)						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 28 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน บจม.ทีโอที เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) (.245) (.284) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการ ชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนทางด่วน (drive trough) (.216) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) บจม.ทีโอที เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และบริษัทเอกชัย ดีสทริบิวชั่น จำกัด (เทสโกโลตัส) มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (.190) (.259) (.435) และ(.475)

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ กับ การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน

การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน	สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)	ทางด่วน(drive trough)	บจม.ทีโอที	เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	บริษัทเอกชัย ดีสทริบิวชั่น จำกัด (เทสโกโลตัส)
สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA)						
ทางด่วน(drive trough)						
บจม.ทีโอที	.990*			.470*		
เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด	.520*	.325*				.608*
บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด	.752*	.558*				.840*
บริษัทเอกชัย ดีสทริบิวชั่น จำกัด (เทสโกโลตัส)						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 29 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน บจม.ทีโอที เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (PEA) (.990) (.520) (.752) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความพึงพอใจที่มี

ต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีทางด่วน(drive trough) (.325) (.558) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน บจม.ทีโอที มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด (.470) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีบริษัทเอกชัย ดีสทริบิวชั่น จำกัด (เทสโกโลตัส) (.608) (.840)

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.689	3	1.896	8.417	.000*
	ภายในกลุ่ม	88.535	393	.225		
	รวม	94.224	396			
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.569	3	2.856	11.492	.000*
	ภายในกลุ่ม	97.673	393	.249		
	รวม	106.241	396			
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.425	3	1.808	3.192	.024*
	ภายในกลุ่ม	222.659	393	.567		
	รวม	228.084	396			
ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	31.449	3	10.483	14.168	.000*
	ภายในกลุ่ม	290.792	393	.740		
	รวม	322.241	396			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.915	3	2.305	9.519	.000*
	ภายในกลุ่ม	95.159	393	.242		
	รวม	102.074	396			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 31 - 34 ต่อไปนี้

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการกับเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ

เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ	ความน่าเชื่อถือ	ค่าธรรมเนียม	ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก	ของแถม หรือ โปรโมชั่นต่างๆ
ความน่าเชื่อถือ			.219*	.505*
ค่าธรรมเนียม			.262*	.548*
ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก				
ของแถม หรือ โปรโมชั่นต่างๆ				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 31 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ คือ ความน่าเชื่อถือ และค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ มากกว่า

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ คือ ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก (.219) (.262) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการคือความน่าเชื่อถือ และ ค่าธรรมเนียม มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการคือ (.505) (.548)

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการกับเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ

เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ	ความน่าเชื่อถือ	ค่าธรรมเนียม	ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก	ของแถม หรือ โปรโมชั่นต่างๆ
ความน่าเชื่อถือ				.442*
ค่าธรรมเนียม	.217*			.659*
ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก				.536*
ของแถม หรือ โปรโมชั่นต่างๆ				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 32 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ คือ ความน่าเชื่อถือ มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ คือ ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก (.217) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการคือความน่าเชื่อถือ ค่าธรรมเนียม และ ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการคือ (.442) (.659) และ (.536)

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการกับเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ

เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ	ความน่าเชื่อถือ	ค่าธรรมเนียม	ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก	ของแถม หรือ โปรโมชั่นต่างๆ
ความน่าเชื่อถือ				
ค่าธรรมเนียม	.190*			
ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก	.313*			
ของแถม หรือ โปรโมชั่นต่างๆ				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 33 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ คือ ค่าธรรมเนียม ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ คือ ความน่าเชื่อถือ (.190) และ (.313)

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ กับ เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ

เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ	ความน่าเชื่อถือ	ค่าธรรมเนียม	ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก	ของแถม หรือ โปรโมชั่นต่างๆ
ความน่าเชื่อถือ				
ค่าธรรมเนียม	.565*			
ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก	.635*			
ของแถม หรือ โปรโมชั่นต่างๆ	.501*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 34 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ คือ ค่าธรรมเนียม ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมและสะดวก และของแถม หรือโปรโมชั่นต่างๆ มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการมากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ คือ ความน่าเชื่อถือ (.565) (.635) และ (.501)

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.722	2	.361	1.521	.220
	ภายในกลุ่ม	93.502	394	.237		
	รวม	94.224	396			
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.771	2	1.885	7.250	.001*
	ภายในกลุ่ม	102.470	394	.260		
	รวม	106.241	396			
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.622	2	.311	.539	.584
	ภายในกลุ่ม	227.462	394	.577		
	รวม	228.084	396			
ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.731	2	1.866	2.308	.101
	ภายในกลุ่ม	318.510	394	.808		
	รวม	322.241	396			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.098	2	.549	2.141	.119
	ภายในกลุ่ม	100.977	394	.256		
	รวม	102.074	396			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกันไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน

จุดบริการต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 36 ต่อไปนี้

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ กับวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ

วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	บัตรเครดิตของสถาบันการเงิน หรือห้างสรรพสินค้า	บัตรเดบิตของ ห้าง หรือ สถาบันการเงิน	เงินสด
บัตรเครดิตของสถาบันการเงิน หรือห้างสรรพสินค้า			.208*
บัตรเดบิตของ ห้าง หรือสถาบันการเงิน			
เงินสด			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการด้วยบัตรเครดิตของสถาบันการเงิน หรือห้างสรรพสินค้า มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ มากกว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการด้วยเงินสด (.208)

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามการได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่อใด

ระดับความพึงพอใจ	การได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่อใด				t	Sig.
	สื่อสิ่งพิมพ์ (n = 107)		สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (n =290)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ	3.84	.47	3.99	.48	-2.84	.761
ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ	3.72	.53	3.72	.51	-.03	.926
ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ	3.49	.68	3.30	.77	2.13	.033*
ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ	3.53	.87	3.33	.90	1.98	.139
โดยรวม	3.64	.51	3.59	.50	.98	.655

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 พบว่า โดยรวม มีค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่อใดต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. มากกว่าค่า α = .05 มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่อใดต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ แตกต่างกัน