

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง (sample size)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่มีการแจกแจงแบบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F- test)
df	แทน	ค่าองศาอิสระ (degree of freedom)
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าส่วนเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
*p	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**p	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***p	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลของการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์โดยการหาความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) และแปลผลระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสถานภาพทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้การทดสอบที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแบ่งเป็น 2 กลุ่มและการวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least – Significant Difference: LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน แสดงดังในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพทั่วไป

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n = 390 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	200	51.2
หญิง	190	48.8
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	13	3.3
20 – 29 ปี	114	29.2
30 – 39 ปี	124	31.8
40 – 50 ปี	110	28.3
สูงกว่า 50 ปี	29	7.4
3. การศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	36	9.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	112	28.7
วิชาชีพ		
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา	74	19.0
ปริญญาตรี	143	36.5
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.5

ตาราง 2 (ต่อ)

สถานภาพทั่วไป	จำนวน (n = 390 คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	35	9.0
พนักงานหน่วยงานเอกชน	68	17.4
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	56	14.5
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	175	44.8
รับจ้างทั่วไป	23	5.8
อื่นๆ	33	8.5
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	152	39.0
10,000 – 20,000 บาท	123	31.5
20,001 – 30,000 บาท	58	15.0
30,001 – 40,000 บาท	41	10.5
สูงกว่า 40,000 บาท	16	4.0
6. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 500 บาท	127	32.5
500 – 1,000 บาท	114	29.2
1,001 – 3,000 บาท	106	27.3
3,001 – 5,000 บาท	18	4.5
สูงกว่า 5,000 บาท	25	6.5

จากตาราง 2 แสดง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 51.2 เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 48.8 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.8 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 – 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.2 อายุระหว่าง 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุสูงกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.4 และอายุต่ำกว่า 20 ปี น้อยสุดคือคิดเป็นร้อยละ 3.3 ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมาคือมัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 28.7 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 19.0 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 9.3 และระดับการศึกษาน้อยที่สุดคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.5 เท่านั้น สำหรับอาชีพส่วนใหญ่รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

คิดเป็นร้อยละ 44.8 มากที่สุดรองลงมาคือพนักงานหน่วยงานเอกชนร้อยละ 17.4 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 14.5 อาชีพเกษตรกรรมร้อยละ 9.0 และอาชีพรับจ้างทั่วไปมีจำนวนน้อยที่สุดคือร้อยละ 5.8 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่ำกว่า 10,000 บาท มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.0 รองลงมาคือ 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.5 รายได้เฉลี่ย 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.0 รายได้เฉลี่ย 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.5 และรายได้เฉลี่ยสูงกว่า 40,000 บาทมีน้อยสุดคือคิดเป็นร้อยละ 4.0 สำหรับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาทมีมากที่สุดคือคิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาคือค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.2 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.3 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.5 และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาทมีจำนวนน้อยที่สุดคือคิดเป็นร้อยละ 4.5

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 10 ด้านได้แก่ 1) การเข้าถึงลูกค้า 2) การติดต่อสื่อสาร 3) ความสามารถ 4) ความสุภาพ 5) ความน่าเชื่อถือ 6) ความไว้วางใจ 7) การตอบสนองลูกค้า 8) ความปลอดภัย 9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และ 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ดังตาราง 3 - 13

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการเข้าถึงลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
จัดอาคารสำนักงาน ได้เหมาะสมติดตั้งงานได้สะดวก	4.09	0.67	มาก
พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว และประหยัดเวลา	3.84	0.66	มาก
มีช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม	3.75	0.75	มาก
มีแก้อีและสถานที่นั่งเพียงพอ	4.02	0.75	มาก
การคมนาคมสะดวก	4.08	0.68	มาก
รวม	3.93	0.54	มาก

จากตาราง 3 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าถึงลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ การจัดอาคารสำนักงาน ได้เหมาะสม ติดตั้งงานได้สะดวก ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.67) รองลงมาคือการคมนาคมสะดวก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.68) มีแก้อีและสถานที่นั่งเพียงพอ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.75) พนักงานบริการด้วยความรวดเร็ว และประหยัดเวลา ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.66) และการมีช่วงเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.75)

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีป้ายบอกถึงขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.71	มาก
พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย	3.88	0.64	มาก
มีพนักงานรับโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง	3.76	0.80	มาก
มีเอกสารแผ่นพับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	3.55	0.75	มาก
พนักงานรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟ	3.74	0.78	มาก
รวม	3.72	0.60	มาก

จากตาราง 4 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อสื่อสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.60) และเมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับของความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่พนักงานใช้คำพูดที่สุภาพ ไพเราะ เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.64) รองลงมาคือมีป้ายบอกถึงขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.71) มีพนักงานรับโทรศัพท์ตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.80) พนักงานรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.78) และการมีเอกสารแผ่นพับเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.75)

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	3.95	0.80	มาก
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการ	3.89	0.76	มาก
พนักงานสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาได้ทุกประเด็น เป็นที่น่าพอใจ	3.83	0.75	มาก
พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่พอใจ	3.91	0.77	มาก
รวม	3.76	0.73	มาก

จากตาราง 5 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสามารถ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.80) รองลงมาคือ พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นที่พอใจ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.77) พนักงานมีความรู้ความสามารถในการบริการ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.76) และข้อพนักงานสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาได้ทุกประเด็น เป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.75)

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสุภาพ

ด้านความสุภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	3.88	0.71	มาก
พนักงานสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ	3.79	0.81	มาก
พนักงาน ใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า	3.83	0.71	มาก
พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างให้เกียรติและเต็มใจ	4.03	0.79	มาก
พนักงาน แต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่	4.03	0.67	มาก
รวม	3.87	0.62	มาก

จากตาราง 6 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสุภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการพบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานแต่งกายสะอาดสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับหน้าที่ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.67) พนักงานให้ความช่วยเหลืออย่างให้เกียรติและเต็มใจ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.79) พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.71) พนักงานใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาไตร่ตรองปัญหาอย่างรอบคอบ ก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.71) พนักงานสนใจ เอาใจใส่ และกระตือรือร้นให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าเสมอ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.81)

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้าน ความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือ	4.02	0.71	มาก
พนักงานมีความซื่อสัตย์ อุดหนุน และมีความรับผิดชอบ	3.98	0.80	มาก
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	4.01	0.81	มาก
พนักงานมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภทของการไฟฟ้า	3.96	0.77	มาก
พนักงานมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.99	0.75	มาก
รวม	4.00	0.69	มาก

จากตาราง 7 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ พนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.71) รองลงมา คือพนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.81) พนักงานมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.75) พนักงานมีความซื่อสัตย์ อุดหนุน และมีความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.80) และพนักงานมีความรอบรู้และรู้จริง เกี่ยวกับการให้บริการทุกประเภทของการไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.77)

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ	3.90	0.63	มาก
มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	3.88	0.69	มาก
มีการบริการอย่างถูกต้องตรงตามสัญญา	3.92	0.67	มาก
พนักงานเก็บความลับและข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี	3.96	0.74	มาก
รวม	3.89	0.61	มาก

จากตาราง 8 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความไว้วางใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานเก็บความลับและข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.74) รองลงมาคือมีการบริการอย่างถูกต้องตรงตามสัญญา ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.67) มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.63) และข้อที่มีการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.63)

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านการตอบสนองลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานมีเพียงพอกับปริมาณงาน และให้บริการได้อย่างทั่วถึง	3.78	0.78	มาก
พนักงานสนใจ ตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ	3.93	0.83	มาก
พนักงานให้บริการตรงต่อเวลา	3.98	0.76	มาก
ผู้ใช้ไฟมีทางเลือกในการขอรับบริการ	3.91	0.91	มาก
เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้สะดวกรวดเร็ว	3.89	0.83	มาก
รวม	3.89	0.73	มาก

จากตาราง 9 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านตอบสนองลูกค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.73) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ พนักงานให้บริการตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือพนักงานสนใจตรวจสอบและแก้ไขข้อผิดพลาดในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.83) ผู้ใช้ไฟมีทางเลือกในการขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.91) เมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.83) และพนักงานมีเพียงพอกับปริมาณงานและให้บริการได้อย่างทั่วถึง ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.78)

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ใช้ไฟปราศจากข้อสงสัยในการให้บริการ	3.92	0.72	มาก
อาคารสำนักงานมีความปลอดภัย	4.05	0.70	มาก
มีการออกไปเสิร์ฟรับเงินทุกครั้ง	4.11	0.65	มาก
ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย	3.99	0.86	มาก
มีพนักงานรักษาความปลอดภัย	4.04	0.90	มาก
รวม	4.01	0.67	มาก

จากตาราง 10 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความปลอดภัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ มีการออกไปเสิร์ฟรับเงินทุกครั้ง ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.65) รองลงมาคืออาคารสำนักงานมีความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.70) มีพนักงานรักษาความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.90) ที่จอดรถสะดวกและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.86) และผู้ใช้ไฟปราศจากข้อสงสัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.72)

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามี่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก

ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้	3.94	0.79	มาก
กำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมี ความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจาก ที่ได้รับเอกสาร	3.98	0.84	มาก
มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับ ทราบเมื่อมีการดับไฟ หรือมีข่าวสาร เพิ่มเติมด้วยวิธีต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลาย อยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.78	1.03	มาก
การให้บริการทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดีมี คุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ ประชาสัมพันธ์ไว้	3.98	0.76	มาก
รวม	3.78	0.70	มาก

จากตาราง 11 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามี่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.70) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ การให้บริการทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดีมี คุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.76) รองลงมาคือการทำหนดระยะเวลาครบกำหนดชำระเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจากที่ได้รับเอกสาร ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.84) สามารถคาดคะเนคุณภาพบริการได้ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.79) และการมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบเมื่อมีการดับไฟ หรือมีข่าวสารเพิ่มเติมด้วยวิธีต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 1.03)

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามี่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

ด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นสำคัญ	3.94	0.88	มาก
พนักงานพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น	4.00	0.89	มาก
พนักงานไม่พูดคุยกัน หรือ รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา	3.88	0.84	มาก
มีช่องทางเลือกในการให้บริการหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น	4.13	0.83	มาก
มีระบบที่รับฟังความคิดเห็นสำรวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป	4.09	0.87	มาก
รวม	3.99	0.74	มาก

จากตาราง 12 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามี่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.74) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ มีช่องทางเลือกในการให้บริการหลายวิธีเพื่อเป็นทางเลือกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.83) รองลงมา คือมีระบบที่รับฟังความคิดเห็นสำรวจความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่เสมอเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการต่อไป ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.87) พนักงานพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.89) พนักงานคำนึงถึงความเร่งรีบของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = 0.88) และข้อที่พนักงานไม่พูดคุยกัน หรือ รับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.84)

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวม

ภาพรวม	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	3.93	0.54	มาก
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.72	0.60	มาก
ด้านความสามารถ	3.76	0.73	มาก
ด้านความสุภาพ	3.87	0.62	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.00	0.69	มาก
ด้านความไว้วางใจ	3.89	0.61	มาก
ด้านตอบสนองลูกค้า	3.89	0.73	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.01	0.67	มาก
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	3.78	0.70	มาก
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	3.99	0.74	มาก
รวม	3.93	0.46	มาก

จากตาราง 13 แสดงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยรายการที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ลำดับแรกได้แก่ ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.69) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.74) ด้านการเข้าถึงลูกค้า ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.54) ด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.61) ด้านตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.73) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.70) ด้านความสุภาพ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.62) ด้านความสามารถ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.73) และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X} = 3.72$, S.D. = 0.60)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การเปรียบเทียบระดับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการเปรียบเทียบมีดังนี้

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ดังตาราง 14

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

รายการ	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ชาย	200	4.06	0.46	4.472	388	0.000***
	หญิง	190	3.85	0.49			
	รวม	390					
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ชาย	200	3.86	0.51	4.281	388	0.000***
	หญิง	190	3.65	0.50			
	รวม	390					
ด้านความสามารถ	ชาย	200	4.04	0.50	4.864	388	0.000***
	หญิง	190	3.74	0.72			
	รวม	390					
ด้านความสุภาพ	ชาย	200	4.04	0.52	4.468	388	0.000***
	หญิง	190	3.78	0.62			
	รวม	390					
ด้านความน่าเชื่อถือ	ชาย	200	4.12	0.53	4.345	388	0.000***
	หญิง	190	3.86	0.68			
	รวม	390					
ด้านความไว้วางใจ	ชาย	200	4.04	0.53	4.545	388	0.000***
	หญิง	190	3.78	0.60			
	รวม	390					

ตาราง 14 (ต่อ)

รายการ	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ด้านตอบสนองลูกค้า	ชาย	200	3.98	0.55	2.770	388	0.006**
	หญิง	190	3.81	0.73			
	รวม	390					
ด้านความปลอดภัย	ชาย	200	4.22	0.55	7.010	388	0.000***
	หญิง	190	3.82	0.61			
	รวม	390					
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ชาย	200	4.02	0.59	3.219	388	0.001***
	หญิง	190	3.82	0.69			
	รวม	390					
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ชาย	200	4.09	0.63	2.368	388	0.018*
	หญิง	190	3.92	0.76			
	รวม	390					
ภาพรวม	ชาย	200	3.27	0.44	2.958	388	0.003**
	หญิง	190	3.13	0.50			
	รวม	390					

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 14 พบว่าผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อย ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อย ในด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านตอบสนองลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ดังตาราง 15

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

รายการ		SS	df	MS	F	p
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	9.252	4	2.313	10.751	0.000***
	ภายในกลุ่ม	84.978	385	0.215		
	รวม	94.230	389			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	10.578	4	2.645	10.821	0.000***
	ภายในกลุ่ม	96.533	385	0.244		
	รวม	107.111	389			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	9.288	4	2.322	6.107	0.000***
	ภายในกลุ่ม	150.187	385	0.380		
	รวม	159.475	389			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7.919	4	1.980	6.026	0.000***
	ภายในกลุ่ม	129.783	385	0.329		
	รวม	137.702	389			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	7.973	4	1.993	5.375	0.000***
	ภายในกลุ่ม	146.481	385	0.371		
	รวม	154.454	389			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	14.475	4	3.619	12.128	0.000***
	ภายในกลุ่ม	117.865	385	0.298		
	รวม	132.340	389			
ด้านตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.464	4	0.866	2.080	0.083
	ภายในกลุ่ม	164.451	385	0.416		
	รวม	167.915	389			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	24.790	4	6.198	19.676	0.000***
	ภายในกลุ่ม	124.419	385	0.315		
	รวม	149.210	389			
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	10.108	4	2.527	6.403	0.000***
	ภายในกลุ่ม	155.888	385	0.395		
	รวม	165.996	389			

ตาราง 15 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	10.069	4	2.517	5.373	0.000***
	ภายในกลุ่ม	185.062	385	0.469		
	รวม	195.131	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.137	4	1.534	7.623	0.000***
	ภายในกลุ่ม	79.493	385	0.201		
	รวม	85.630	389			

*** $p \leq 0.001$

จากตาราง 15 พบว่าผู้ใช้ไฟที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนในด้านตอบสนองลูกค้า มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 16-24

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
เข้าถึงลูกค้า จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 50 ปี	สูงกว่า 50 ปี
	\bar{X}	4.26	3.87	3.83	4.04	4.35
ต่ำกว่า 20 ปี	4.26	-	0.388**	0.429**	0.224	0.085
20 – 29 ปี	3.87		-	0.404	0.160**	0.470***
30 – 39 ปี	3.83			-	0.201***	0.510***
40 – 50 ปี	4.04				-	0.311***
สูงกว่า 50 ปี	4.35					-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 16 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าถึงลูกค้า เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้ไฟ
ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 - 29 ปี และ อายุ 30 – 39
ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจแตกต่าง
กับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40 - 50 ปี และ อายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ
0.001 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40 - 50 ปี
และ อายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40 – 50 ปี มี
ความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
ติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 50 ปี	สูงกว่า 50 ปี
	\bar{X}	4.31	3.65	3.63	3.93	3.83
ต่ำกว่า 20 ปี	4.31	-	0.656***	0.673***	0.380**	0.481**
20 – 29 ปี	3.65		-	0.166	0.280***	0.180
30 – 39 ปี	3.63			-	0.290***	0.190
40 – 50 ปี	3.93				-	0.100
สูงกว่า 50 ปี	3.83					-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 17 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าผู้ใช้ไฟ
ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ อายุ 40 - 50 ปี และ อายุสูงกว่า
50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความพึงพอใจแตกต่างกับ ผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20
- 29 ปี อายุ 30 – 39 ปี 0.001 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 – 29 ปี และผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 30 – 39 ปี มี
ความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้าน
ความสามารถ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า	20 – 29	30 – 39	40 – 50	สูงกว่า 50
		20 ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
	\bar{X}	4.35	3.78	3.86	3.89	4.30
ต่ำกว่า 20 ปี	4.35	-	0.566**	0.487**	0.452*	0.462
20 – 29 ปี	3.78		-	0.784	0.110	0.520***
30 – 39 ปี	3.86			-	0.355	0.440***
40 – 50 ปี	3.89				-	0.410***
สูงกว่า 50 ปี	4.30					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 18 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสามารถ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้ไฟ
ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 - 29 ปี และอายุ 30 - 39 ปี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มี อายุ 40 - 50
ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 - 29 ปี อายุ 30 - 39 ปี และ
ผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์
ด้านความสุภาพ จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 50 ปี	สูงกว่า 50 ปี
	\bar{X}	4.34	3.83	3.84	3.93	4.28
ต่ำกว่า 20 ปี	4.34	-	0.511**	0.495**	0.407*	0.585
20 – 29 ปี	3.83		-	0.152	0.100	0.450***
30 – 39 ปี	3.84			-	0.885	0.440***
40 – 50 ปี	3.93				-	0.349**
สูงกว่า 50 ปี	4.28					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 19 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสุภาพ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มี
อายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 - 29 ปี และอายุ 30 - 39 ปี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มี อายุ 40 - 50
ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 - 29 ปี และผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 30
- 39 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.001 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์
ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 50 ปี	สูงกว่า 50 ปี
	\bar{X}	4.46	3.93	3.93	3.98	4.36
ต่ำกว่า 20 ปี	4.46	-	0.535**	0.533*	0.481	0.101
20 – 29 ปี	3.93		-	0.106	0.504	0.432***
30 – 39 ปี	3.93			-	0.052	0.432**
40 – 50 ปี	3.98				-	0.379**
สูงกว่า 50 ปี	4.36					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 20 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า
ผู้ใช้ไฟที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 - 29 ปี อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับ
ผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 30 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 – 29
ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.001 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40 – 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่าง
กับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์
ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 50 ปี	สูงกว่า 50 ปี
	\bar{x}	4.21	3.82	3.81	3.94	4.52
ต่ำกว่า 20 ปี	4.21	-	0.395*	0.396*	0.273	0.305
20 – 29 ปี	3.82		-	0.128	0.121	0.700***
30 – 39 ปี	3.81			-	0.123	0.701***
40 – 50 ปี	3.94				-	0.578***
สูงกว่า 50 ปี	4.52					-

* $p \leq 0.05$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 21 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความไว้วางใจ เมื่อจำแนกตามอายุพบว่าความพึงพอใจ
ของผู้ใช้ไฟที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 - 29 ปี และ อายุ
30 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 – 29 ปี อายุ 30 – 39
ปี และอายุ 40 – 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 50 ปี	สูงกว่า 50 ปี
	\bar{X}	4.60	3.77	3.95	4.14	4.63
ต่ำกว่า 20 ปี	4.60	-	0.827***	0.648***	0.465**	0.267
20 – 29 ปี	3.77		-	0.178*	0.367**	0.854***
30 – 39 ปี	3.95			-	0.188**	0.675***
40 – 50 ปี	4.14				-	0.486***
สูงกว่า 50 ปี	4.63					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 22 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความปลอดภัย เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้ไฟ
ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 - 29 ปี และ อายุ 30 – 39 ปี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 30 – 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มี
อายุต่ำกว่า 20 ปี 20 – 29 ปี และ อายุ 30 – 39 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ
40 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 – 29 ปี อายุ 30 – 39
ปี และอายุ 40 - 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 50 ปี	สูงกว่า 50 ปี
	\bar{X}	3.71	3.84	3.82	4.17	3.80
ต่ำกว่า 20 ปี	3.71	-	0.128	0.123	0.461	0.885
20 – 29 ปี	3.84		-	0.149	0.332***	0.397
30 – 39 ปี	3.82			-	0.347***	0.248
40 – 50 ปี	4.17				-	0.372**
สูงกว่า 50 ปี	3.80					-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 23 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เมื่อจำแนกตามอายุ
พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 – 29 ปี และผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความพึงพอใจแตกต่าง
กับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40 –
50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.01

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	20 – 29 ปี	30 – 39 ปี	40 – 50 ปี	สูงกว่า 50 ปี
	\bar{X}	3.86	3.94	3.94	4.25	3.73
ต่ำกว่า 20 ปี	3.86	-	0.752	0.818	0.384	0.128
20 – 29 ปี	3.94		-	0.655	0.309***	0.203
30 – 39 ปี	3.94			-	0.302***	0.209
40 – 50 ปี	4.25				-	0.512***
สูงกว่า 50 ปี	3.73					-

*** $p \leq 0.001$

จากตาราง 24 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า เมื่อจำแนกตามอายุ
พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 20 – 29 ปี และผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 30 – 39 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับ
ผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เช่นเดียวกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุ 40
– 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.001

3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา
ดังตาราง 25

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการ ของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับ
การศึกษา

รายการ		SS	df	MS	F	p
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	5.992	5	1.198	5.351	0.000***
	ภายในกลุ่ม	88.238	384	0.224		
	รวม	94.230	389			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.067	5	0.813	3.110	0.009**
	ภายในกลุ่ม	103.044	384	0.262		
	รวม	107.111	389			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	10.885	5	2.177	5.773	0.000***
	ภายในกลุ่ม	148.589	384	0.377		
	รวม	159.475	389			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.543	5	0.909	2.689	0.021*
	ภายในกลุ่ม	133.159	384	0.338		
	รวม	137.702	389			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.730	5	0.746	1.950	0.085
	ภายในกลุ่ม	150.725	384	0.383		
	รวม	154.454	389			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	9.212	5	1.842	5.895	0.000***
	ภายในกลุ่ม	123.128	384	0.313		
	รวม	132.340	389			
ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.698	5	0.540	1.287	0.269
	ภายในกลุ่ม	165.217	384	0.419		
	รวม	167.915	389			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	14.138	5	2.828	8.248	0.000***
	ภายในกลุ่ม	135.071	384	0.343		
	รวม	149.210	389			

ตาราง 25 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	5.265	5	1.053	2.581	0.026*
	ภายในกลุ่ม	160.731	384	0.408		
	รวม	165.996	389			
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	10.720	5	2.144	4.581	0.000***
	ภายในกลุ่ม	184.411	384	0.468		
	รวม	195.131	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.688	5	0.538	2.554	0.027*
	ภายในกลุ่ม	82.942	384	0.211		
	รวม	85.630	389			

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 25 พบว่าผู้ใช้ไฟการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อย ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านความสุภาพ และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนองลูกค้าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 26-33

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์
ด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือต่ำกว่า	4.21	-	0.282**	0.279**	0.347***	0.164
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	3.93	-	-	0.234	0.657	0.117
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	3.93	-	-	-	0.680	0.115***
ปริญญาตรี	3.86	-	-	-	-	0.183
สูงกว่าปริญญาตรี	4.29	-	-	-	-	-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 26 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าถึงลูกค้า เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา
พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกับ
ผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และระดับ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมี
ความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.001 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา มีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
ติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	3.96	3.83	3.72	3.72	3.62
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.96	-	0.121	0.239*	0.236*	0.341**
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	3.83		-	0.117	0.114	0.219*
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	3.72			-	0.331	0.101
ปริญญาตรี	3.72				-	0.105
สูงกว่าปริญญาตรี	3.62					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 27 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา
พบว่าผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกับ
ผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาสูง
กว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
ตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้าน
ความสามารถ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	4.18	3.99	3.93	3.69	4.00
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือต่ำกว่า	4.18	-	0.182	0.244	0.483***	0.175
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	3.99		-	0.624	0.301***	0.652
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	3.93			-	0.239**	0.690
ปริญญาตรี	3.69				-	0.308*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.00					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 28 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสามารถ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา
พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าและผู้ใช้ไฟที่
มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกับ
ผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สำหรับผู้ใช้ไฟที่มี
การศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา มีความพึงพอใจกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษา
ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี
มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05

ตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้าน
ความสุภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือต่ำกว่า	4.16	-	0.256*	0.348**	0.258*	0.131
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	3.91	-	-	0.923	0.198	0.124
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	3.81	-	-	-	0.903	0.216
ปริญญาตรี	3.90	-	-	-	-	0.126
สูงกว่าปริญญาตรี	4.03	-	-	-	-	-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 29 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสุภาพ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า
ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และ
ระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
ตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจและแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตร
วิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้าน
ความไว้วางใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือต่ำกว่า	4.14	-	0.154	0.245*	0.347***	0.889
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	3.99		-	0.904	0.192**	0.243*
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	3.90			-	0.102	0.334*
ปริญญาตรี	3.79				-	0.436***
สูงกว่าปริญญาตรี	4.23					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 30 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความไว้วางใจ
เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญา
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/

อนุปริญญามีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือต่ำกว่า	4.33	-	0.227*	0.253*	0.397***	0.273
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	4.10	-	-	0.267	0.165*	0.103
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	4.08	-	-	-	0.138	0.164
ปริญญาตรี	3.94	-	-	-	-	0.155
สูงกว่าปริญญาตรี	4.09	-	-	-	-	-

* $p \leq 0.05$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 31 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำดวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความปลอดภัย เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแตกต่าง

กับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 0.001 และผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการให้บริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	3.82	4.07	3.75	3.88	4.06
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.82	-	0.247*	0.667	0.591	0.240*
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	4.07		-	0.315**	0.188*	0.753*
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	3.75			-	0.126	0.307*
ปริญญาตรี	3.88				-	0.180*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.06					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$

จากตาราง 32 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการให้บริการให้เป็นที่รู้จัก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง และผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายกลุ่มด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	3.77	4.18	3.97	3.90	4.02
มัธยมศึกษา ตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.77	-	0.409**	0.211	0.131	0.247
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ประกาศนียบัตร วิชาชีพ	4.18		-	0.211	0.278***	0.162
ประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง/ อนุปริญญา	3.97			-	0.669	0.499
ปริญญาตรี	3.90				-	0.116
สูงกว่าปริญญาตรี	4.02					-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 33 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอลำปาง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า เมื่อจำแนกตามระดับ

การศึกษา พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับอาชีพ ดังตาราง 34

ตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ

รายการ		SS	df	MS	F	p
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	5.287	5	1.057	4.684	0.000***
	ภายในกลุ่ม	88.943	384	0.226		
	รวม	94.230	389			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	7.166	5	1.433	5.650	0.000***
	ภายในกลุ่ม	99.945	384	0.254		
	รวม	107.111	389			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	7.909	5	1.582	4.112	0.001***
	ภายในกลุ่ม	151.566	384	0.385		
	รวม	159.475	389			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	9.557	5	1.911	5.877	0.000***
	ภายในกลุ่ม	128.145	384	0.325		
	รวม	137.702	389			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	8.698	5	1.740	4.703	0.000***
	ภายในกลุ่ม	145.756	384	0.370		
	รวม	154.454	389			

ตาราง 34 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3.267	5	0.653	1.995	0.079
	ภายในกลุ่ม	129.073	384	0.328		
	รวม	132.340	389			
ด้านตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	9.354	5	1.871	4.649	0.000***
	ภายในกลุ่ม	158.561	384	0.402		
	รวม	167.915	389			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.577	5	0.115	0.306	0.909
	ภายในกลุ่ม	148.633	384	0.377		
	รวม	149.210	389			
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	2.160	5	0.432	1.039	0.394
	ภายในกลุ่ม	163.836	384	0.416		
	รวม	165.996	389			
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.854	5	0.571	1.169	0.323
	ภายในกลุ่ม	192.278	384	0.488		
	รวม	195.131	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.796	5	0.559	2.660	0.022*
	ภายในกลุ่ม	82.834	384	0.210		
	รวม	85.630	389			

* $p \leq 0.05$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 34 พบว่าผู้ใช้ไฟ ที่มีอาชีพแตกต่างกันระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านตอบสนองลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนในด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยของผู้ใช้ไฟมีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 35 - 40

ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
เข้าถึงลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		เกษตรกร	พนักงานหน่วยงาน เอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
	\bar{X}	4.20	3.89	4.10	3.87	4.08	3.94
เกษตรกร	4.20	-	0.314***	0.001	0.327***	0.121	0.258*
พนักงานหน่วยงาน เอกชน	3.89		-	0.241*	0.131	0.192	0.555
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	4.10			-	0.227**	0.217	0.158
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.87				-	0.205	0.686
รับจ้างทั่วไป	4.08					-	0.137
อื่นๆ	3.94						-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 35 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าถึงลูกค้า เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า
ผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจแตกต่างกับ
ผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชนมีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ
ผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพ
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
ติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		เกษตรกร	พนักงานหน่วยงาน เอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
	\bar{X}	3.74	3.90	3.78	3.64	4.12	3.82
เกษตรกร	3.74	-	0.158	0.314	0.104	0.305**	0.791
พนักงานหน่วยงาน เอกชน	3.90		-	0.126	0.262***	0.218	0.793
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.78			-	0.135	0.345**	0.477
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.64				-	0.481***	0.183
รับจ้างทั่วไป	4.12					-	0.298*
อื่นๆ	3.82						-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 36 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า
ผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป และผู้ใช้ไฟ
ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ /
พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.001 ผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มี
อาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้าน
ความสามารถ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		เกษตรกร	พนักงาน หน่วยงาน เอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
	\bar{X}	3.93	4.09	4.05	3.75	3.91	3.96
เกษตรกร	3.93	-	0.155	0.116	0.181	0.175	0.253
พนักงานหน่วยงาน เอกชน	4.09		-	0.383	0.337***	0.172	0.129
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	4.05			-	0.298**	0.134	0.915
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.75				-	0.164	0.207
รับจ้างทั่วไป	3.91					-	0.042
อื่นๆ	3.96						-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 37 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสามารถ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้ไฟ
ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขายมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ /
พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพพนักงาน
หน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้าน
ความสุภาพ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ		เกษตรกร	พนักงาน หน่วยงาน เอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ
	\bar{X}	3.97	4.06	3.99	3.75	4.21	4.07
เกษตรกร	3.97	-	0.090	0.026	0.216*	0.242	0.103**
พนักงานหน่วยงาน เอกชน	4.06		-	0.064	0.307***	0.151**	0.013**
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.99			-	0.243**	0.215**	0.077**
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.75				-	0.458***	0.320**
รับจ้างทั่วไป	4.21					-	0.138**
อื่นๆ	4.07						-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 38 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสุภาพ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้ไฟ
ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพเกษตรกร มีความ
พึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟ
ที่มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพ รับจ้าง
ทั่วไป และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพพนักงาน
หน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไป
และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงาน
รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกันแตกต่าง และ อาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน พ่อบ้าน
เช่นเดียวกับผู้ใช้ไฟที่มีรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกษตรกร	พนักงานหน่วยงาน เอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ	
	\bar{X}	3.96	4.22	4.03	3.85	4.02	4.21
เกษตรกร	3.96	-	0.261	0.072	0.100	0.061	0.194**
พนักงานหน่วยงาน เอกชน	4.22		-	0.189	0.362***	0.199	0.053**
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	4.03			-	0.172**	0.010	0.184**
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.85				-	0.162	0.357**
รับจ้างทั่วไป	4.02					-	0.194*
อื่นๆ	4.21						-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 39 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพเกษตรกร อาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น แม่บ้าน พ่อบ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/

ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกษตรกร	พนักงาน เอกชน	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	อื่นๆ	
	\bar{X} 3.99	3.95	4.08	3.74	3.92	4.16	
เกษตรกร	3.99	-	0.034	0.093	0.248**	0.067	0.175**
พนักงานหน่วยงาน เอกชน	3.95	3.95	-	0.128	0.213**	0.032	0.210**
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	4.08	4.08	4.08	-	0.341**	0.161	0.081**
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.74	3.74	3.74	3.74	-	0.180	0.423***
รับจ้างทั่วไป	3.92	3.92	3.92	3.92	3.92	-	0.242**
อื่นๆ	4.16	4.16	4.16	4.16	4.16	4.16	-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 40 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตอบสนองลูกค้า พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพเกษตรกร อาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน และอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพเกษตรกร อาชีพพนักงานหน่วยงานเอกชน และอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย และผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีอาชีพอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามืดต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังตาราง 41

ตาราง 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ามืดต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ		SS	df	MS	F	p
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.493	4	1.123	4.944	0.001***
	ภายในกลุ่ม	89.737	385	0.227		
	รวม	94.230	389			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.566	4	0.891	3.401	0.009**
	ภายในกลุ่ม	103.545	385	0.262		
	รวม	107.111	389			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	5.710	4	1.427	3.667	0.006**
	ภายในกลุ่ม	153.765	385	0.389		
	รวม	159.475	389			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.306	4	0.826	2.429	0.047*
	ภายในกลุ่ม	134.397	385	0.340		
	รวม	137.702	389			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.463	4	1.116	2.938	0.020*
	ภายในกลุ่ม	149.991	385	0.380		
	รวม	154.454	389			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.063	4	1.016	3.128	0.015*
	ภายในกลุ่ม	128.277	385	0.325		
	รวม	132.340	389			
ด้านตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	7.641	4	1.910	4.708	0.001***
	ภายในกลุ่ม	160.274	385	0.406		
	รวม	167.915	389			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	7.469	4	1.867	5.204	0.000***
	ภายในกลุ่ม	141.741	385	0.359		
	รวม	149.210	389			

ตาราง 41 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	5.003	4	1.251	3.069	0.016*
	ภายในกลุ่ม	160.993	385	0.408		
	รวม	165.996	389			
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.870	4	2.218	4.703	0.001***
	ภายในกลุ่ม	186.261	385	0.472		
	รวม	195.131	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.263	4	0.816	3.684	0.006**
	ภายในกลุ่ม	87.445	385	0.221		
	รวม	90.707	389			

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 41 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการติดต่อสื่อสารและด้านความสามารถแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อยของผู้ใช้ไฟฟ้มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 42 - 51

ตาราง 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
เข้าถึงลูกค้า จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท	
\bar{x}	3.89	3.91	4.04	4.10	4.33	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.89	-	0.020	0.154*	0.209*	0.439***
10,000 – 20,000 บาท	3.91	-	0.133	0.188*	0.418***	
20,001 – 30,000 บาท	4.04	-	-	0.055*	0.285**	
30,001 – 40,000 บาท	4.10	-	-	-	0.229**	
สูงกว่า 40,000 บาท	4.33	-	-	-	-	

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 42 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าถึงลูกค้า เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
ติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	ต่ำกว่า	10,000 –	20,001 –	30,001 –	สูงกว่า	
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	10,000	20,000	30,000	40,000	40,000	
	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	
	\bar{X}	3.68	3.80	3.82	3.70	4.13
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.68	-	0.110	0.135	0.010	0.440***
10,000 – 20,000 บาท	3.80	-	-	0.024	0.001	0.329*
20,001 – 30,000 บาท	3.82	-	-	-	0.125	0.305*
30,001 – 40,000 บาท	3.70	-	-	-	-	0.429**
สูงกว่า 40,000 บาท	4.13	-	-	-	-	-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 43 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มี
ความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับ
ผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้าน
ความสามารถ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท	
\bar{x}	3.79	3.93	4.02	3.87	4.31	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.79	-	0.141	0.231*	0.083	0.527***
10,000 – 20,000 บาท	3.93	-	0.090*	0.057	0.385**	
20,001 – 30,000 บาท	4.02	-	-	0.147	0.295**	
30,001 – 40,000 บาท	3.87	-	-	-	0.443**	
สูงกว่า 40,000 บาท	4.31	-	-	-	-	

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 44 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสามารถ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความ
สุภาพ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	\bar{x}	3.88	3.92	3.89	3.89	4.35
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.88	-	0.038	0.071	0.062	0.470**
10,000 – 20,000 บาท	3.92		-	0.030	0.031	0.432**
20,001 – 30,000 บาท	3.89			-	0.095	0.463**
30,001 – 40,000 บาท	3.89				-	0.464**
สูงกว่า 40,000 บาท	4.35					-

** $p \leq 0.01$

จากตาราง 45 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสุภาพ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท 20,001 –
30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
สูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความ
น่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
\bar{X}	3.91	4.05	3.93	4.05	4.40
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.91	-	0.137	0.013	0.134
10,000 – 20,000 บาท	4.05	-	0.124	0.031	0.349**
20,001 – 30,000 บาท	3.93	-	-	0.120	0.473**
30,001 – 40,000 บาท	4.05	-	-	-	0.352**
สูงกว่า 40,000 บาท	4.40	-	-	-	-

** $p \leq 0.01$

จากตาราง 46 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความ
ไว้วางใจ จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท	
\bar{X}	3.85	3.96	3.93	3.83	4.34	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.85	-	0.111	0.070	0.020	0.489***
10,000 – 20,000 บาท	3.96	-	0.035	0.126	0.383**	
20,001 – 30,000 บาท	3.93	-	-	0.091	0.418**	
30,001 – 40,000 บาท	3.83	-	-	-	0.510**	
สูงกว่า 40,000 บาท	4.34	-	-	-	-	

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 47 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความไว้วางใจ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท 20,001 –
30,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
สูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 40,000
บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
ตอบสนองลูกค้า จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	\bar{X}	3.77	4.02	3.83	3.94	4.33
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.77	-	0.247***	0.065	0.174	0.557***
10,000 – 20,000 บาท	4.02		-	0.182	0.073	0.309**
20,001 – 30,000 บาท	3.83			-	0.109	0.491**
30,001 – 40,000 บาท	3.94				-	0.382**
สูงกว่า 40,000 บาท	4.33					-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.01$

จากตาราง 48 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตอบสนองลูกค้า เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท
และ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า
40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า
10,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000
บาท และ สูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความ
ปลอดภัย จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	3.97	4.05	3.86	4.17	4.55
\bar{X}	3.97	4.05	3.86	4.17	4.55
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.97	-	0.079	0.111*	0.199**
10,000 – 20,000 บาท	4.05	-	0.190*	0.120**	0.499**
20,001 – 30,000 บาท	3.86	-	-	0.311**	0.690***
30,001 – 40,000 บาท	4.17	-	-	-	0.378**
สูงกว่า 40,000 บาท	4.55	-	-	-	-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 49 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความปลอดภัย เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 – 20,000 บาท มี
ความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท
10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่
มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท และ 30,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001 – 30,000
บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 40,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	3.79	4.01	4.04	3.93	4.09
ต่ำกว่า 10,000 บาท	-	0.217**	0.253**	0.140	0.305
10,000 – 20,000 บาท		-	0.035**	0.077	0.087
20,001 – 30,000 บาท			-	0.113	0.052
30,001 – 40,000 บาท				-	0.165
สูงกว่า 40,000 บาท					-

** $p \leq 0.01$

จากตาราง 50 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เมื่อจำแนกตามรายได้
เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 – 20,000
บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นกัน

ตาราง 51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
เข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
รายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	\bar{X} 3.83	4.14	4.15	4.08	4.00
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.83	-	0.315***	0.326**	0.249*
10,000 – 20,000 บาท	4.14	-	0.010**	0.066*	0.142
20,001 – 30,000 บาท	4.15	-	-	0.077*	0.153
30,001 – 40,000 บาท	4.08	-	-	-	0.076
สูงกว่า 40,000 บาท	4.00	-	-	-	-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 51 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า เมื่อจำแนกตามรายได้
เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000
บาท และ 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
30,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้
เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
10,000 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ดังตาราง 52

ตาราง 52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

รายการ		SS	df	MS	F	p
ด้านการเข้าถึงลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	5.386	5	1.077	4.777	0.000***
	ภายในกลุ่ม	88.844	384	0.225		
	รวม	94.230	389			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.671	5	1.134	4.405	0.001***
	ภายในกลุ่ม	101.440	384	0.257		
	รวม	107.111	389			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	8.313	5	1.663	4.334	0.001***
	ภายในกลุ่ม	151.162	384	0.384		
	รวม	159.475	389			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7.016	5	1.403	4.230	0.001***
	ภายในกลุ่ม	130.687	384	0.332		
	รวม	137.702	389			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	7.634	5	1.527	4.098	0.001***
	ภายในกลุ่ม	146.820	384	0.373		
	รวม	154.454	389			
ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	7.678	5	1.536	4.853	0.000***
	ภายในกลุ่ม	124.662	384	0.316		
	รวม	132.340	389			
ด้านตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	11.150	5	2.230	5.605	0.000***
	ภายในกลุ่ม	156.765	384	0.398		
	รวม	167.915	389			

ตาราง 52 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	7.184	5	1.437	3.986	0.002**
	ภายในกลุ่ม	142.026	384	0.360		
	รวม	149.210	389			
ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ระหว่างกลุ่ม	6.791	5	1.358	3.361	0.006**
	ภายในกลุ่ม	159.206	384	0.404		
	รวม	165.996	389			
ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.610	5	0.922	1.907	0.092
	ภายในกลุ่ม	190.521	384	0.484		
	รวม	195.131	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.328	5	1.066	5.228	0.000***
	ภายในกลุ่ม	80.303	384	0.204		
	รวม	85.630	389			

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 52 พบว่าผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยแตกต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ในด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านตอบสนองลูกค้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนในด้านการเข้าใจ และรู้จักลูกค้า ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบว่าระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าอำเภอวังน้อย มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ดังตาราง 53 - 61

ตาราง 53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
เข้าถึงลูกค้า จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ย ต่อเดือน	ต่ำกว่า 500 บาท	500 – 1,000 บาท	1,001 – 3,000 บาท	3,001 – 5,000 บาท	สูงกว่า 5,000 บาท
\bar{X}	3.93	3.84	3.98	4.13	4.28
ต่ำกว่า 500 บาท	3.93	-	0.089	0.043	0.021
500 – 1,000 บาท	3.84	-	0.132*	0.290*	0.434***
1,001 – 3,000 บาท	3.98	-	-	0.158	0.301**
3,001 – 5,000 บาท	4.13	-	-	-	0.143**
สูงกว่า 5,000 บาท	4.28	-	-	-	-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 53 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าถึงลูกค้า เมื่อจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ย
ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท และ 500 – 1,000 บาท มี
ความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.001 ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท และ 3,001 - 5,000 บาท อย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท
และ 3,001 – 5,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า
5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 54 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
ติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 500 บาท	500 –	1,001 –	3,001 –	สูงกว่า	
		1,000 บาท	3,000 บาท	5,000 บาท	5,000 บาท	
\bar{X}	3.78	3.68	3.69	4.07	4.08	
ต่ำกว่า 500 บาท	3.78	-	0.097	0.094	0.285**	0.295**
500 – 1,000 บาท	3.68	-	-	0.028	0.380**	0.393***
1,001 – 3,000 บาท	3.69	-	-	-	0.380**	0.390***
3,001 – 5,000 บาท	4.07	-	-	-	-	0.010**
สูงกว่า 5,000 บาท	4.08	-	-	-	-	-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 54 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการติดต่อสื่อสาร เมื่อจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ย
ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท 500 – 1,000 บาท และ
1,001 – 3,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 –
5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า
500 และ 3,001 – 5,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
สูงกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
500 – 1,000 บาท และ 1,001 – 3,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้า
เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้าน
ความสามารถ จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 500 บาท	500 –	1,001 –	3,001 –	สูงกว่า	
		1,000 บาท	3,000 บาท	5,000 บาท	5,000 บาท	
\bar{x}	3.99	3.71	3.94	4.06	4.12	
ต่ำกว่า 500 บาท	3.99	-	0.282***	0.056	0.063	0.123
500 – 1,000 บาท	3.71		-	0.226**	0.346*	0.405**
1,001 – 3,000 บาท	3.94			-	0.119*	0.179**
3,001 – 5,000 บาท	4.06				-	0.059**
สูงกว่า 5,000 บาท	4.12					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 55 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสามารถ เมื่อจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ย
ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท และ 1,001 – 3,000 บาท
มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มี
ความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท 1,001
– 3,000 บาท และ 3,001 – 5,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ย
ต่อเดือน สูงกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้า
เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
ระหว่าง 500 – 1,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความ สุกภาพ จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 500 บาท	500 – 1,000 บาท	1,001 – 3,000 บาท	3,001 – 5,000 บาท	สูงกว่า 5,000 บาท	
		\bar{x}				
	4.03	3.77	3.86	3.89	4.22	
ต่ำกว่า 500 บาท	4.03	-	0.261***	0.168*	0.141	0.184
500 – 1,000 บาท	3.77		-	0.092	0.119	0.446***
1,001 – 3,000 บาท	3.86			-	0.027	0.353**
3,001 – 5,000 บาท	3.89				-	0.326**
สูงกว่า 5,000 บาท	4.22					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 56 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความสุภาพ เมื่อจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท และ 3,001 – 5,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความ
น่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 500 บาท	500 –	1,001 –	3,001 –	สูงกว่า	
		1,000 บาท	3,000 บาท	5,000 บาท	5,000 บาท	
\bar{x}	4.12	3.82	3.95	3.98	4.26	
ต่ำกว่า 500 บาท	4.12	-	0.299***	0.167*	0.142	0.141**
500 – 1,000 บาท	3.82	-	-	0.132	0.157	0.441***
1,001 – 3,000 บาท	3.95	-	-	-	0.025	0.308**
3,001 – 5,000 บาท	3.98	-	-	-	-	0.283**
สูงกว่า 5,000 บาท	4.26	-	-	-	-	-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 57 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความน่าเชื่อถือ เมื่อจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ย
ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับ
ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท 1,001 – 3,000 บาท และ 3,001 – 5,000
บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 5,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มีความ
พึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.001 และผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท มีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.001

ตาราง 58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายกลุ่มด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความ
ไว้วางใจ จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	500 –	1,001 –	3,001 –	สูงกว่า
		500 บาท	1,000 บาท	3,000 บาท	5,000 บาท	5,000 บาท
	\bar{X}	3.98	3.78	3.92	4.11	4.21
ต่ำกว่า 500 บาท	3.98	-	0.200**	0.067	0.126*	0.226*
500 – 1,000 บาท	3.78		-	0.133	0.326*	0.427***
1,001 – 3,000 บาท	3.92			-	0.193*	0.294*
3,001 – 5,000 บาท	4.11				-	0.100*
สูงกว่า 5,000 บาท	4.21					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 58 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความไว้วางใจ เมื่อจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท 500 – 1,000 บาท และ 1,001 –
3,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท
1,001 – 3,000 บาท และ 3,001 – 5,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้า
เฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มี
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
500 – 1,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
500 – 1,000 บาทมีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 5,000
บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
ตอบสนองลูกค้า จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อ เดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 500 บาท	500 – 1,000 บาท	1,001 – 3,000 บาท	3,001 – 5,000 บาท	สูงกว่า 5,000 บาท
ต่ำกว่า 500 บาท	4.04	-	0.361***	0.170*	0.103	0.163**
500 – 1,000 บาท	3.68		-	0.190*	0.258	0.524***
1,001 – 3,000 บาท	3.87			-	0.067	0.334***
3,001 – 5,000 บาท	3.93				-	0.266**
สูงกว่า 5,000 บาท	4.20					-

* $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 59 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการตอบสนองลูกค้า เมื่อจำแนกตามค่าไฟฟ้า
เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท และ 500 – 1,000
บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท และ
3,001 – 5,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า
5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า
500 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท และ
1,001 – 3,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 5,000
บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความ
ปลอดภัย จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อ เดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 500 บาท	500 – 1,000 บาท	1,001 – 3,000 บาท	3,001 – 5,000 บาท	สูงกว่า 5,000 บาท
ต่ำกว่า 500 บาท	4.06	-	0.148	0.092	0.249**	0.307**
500 – 1,000 บาท	3.91		-	0.056	0.442**	0.456***
1,001 – 3,000 บาท	3.97			-	0.386**	0.400**
3,001 – 5,000 บาท	4.36				-	0.013**
สูงกว่า 5,000 บาท	4.37					-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 60 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านความปลอดภัย เมื่อจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ย
ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท 500 – 1,000 บาท และ
1,001 – 3,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 –
5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า
500 บาท 1,001 – 3,000 บาท และ 3,001 – 5,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มี
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน สูงกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ใช้ไฟที่มี
ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ย
ต่อเดือน สูงกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการ
สร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามระดับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 500 บาท	500 – 1,000 บาท	1,001 – 3,000 บาท	3,001 – 5,000 บาท	สูงกว่า 5,000 บาท
\bar{x}	3.95	3.89	3.81	4.42	4.08
ต่ำกว่า 500 บาท	3.95	-	0.061	0.138	0.466**
500 – 1,000 บาท	3.89	-	0.077	0.527***	0.188
1,001 – 3,000 บาท	3.81	-	-	0.604***	0.265
3,001 – 5,000 บาท	4.42	-	-	-	0.339
สูงกว่า 5,000 บาท	4.08	-	-	-	-

** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 61 แสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก เมื่อจำแนกตามค่าไฟฟ้า
เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาทนั้น มีความพึงพอใจ
แตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01 ส่วนผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท และ 1,001 – 3,000 บาท
มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้ไฟที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001