บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี” ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี จำนวน 310 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งสามารถนำเสนอในรูปของตารางร้อยละ ตารางทดสอบความสัมพันธ์ และตารางทดสอบค่าเฉลี่ย ได้ตามลำดับเนื้อหาของแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ส่วน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.2 การรับรู้เกี่ยวกับบริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.3 พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกลุ่มตัวอย่าง
- 1.5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	154	49.7
หญิง	156	50.3
รวม	310	100.0
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	13	4.2
20 - 30 ปี	83	26.8
31 - 40 ปี	56	18.1
มากกว่า 40 ปี	158	51.0
รวม	310	100.0
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	25	8.1
มัธยมศึกษา	116	37.4
อนุปริญญา/ปวส.	76	24.5
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	75	24.2
สูงกว่าปริญญาตรี	18	5.8
รวม	310	100.0

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	22.3
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	116	37.4
ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว	49	15.8
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	60	19.4
นักเรียน/นักศึกษา	15	4.8
อื่น ๆ	1	0.3
รวม	310	100.0
รายได้ส่วนตัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	63	20.3
10,001 - 20,000 บาท	176	56.8
20,001 - 30,000 บาท	37	11.9
30,000 บาทขึ้นไป	34	11.0
รวม	310	100.0
เขตที่อยู่อาศัย		
เขตตลิ่งชัน	45	14.5
เขตบางพลัด	56	18.1
เขตบางแค	62	20.0
เขตบางกอกน้อย	93	30.0
เขตบางกอกใหญ่	27	8.7
เขตภาษีเจริญ	27	8.7
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี เป็นผู้หญิง ร้อยละ 50.3 และเป็นผู้ชาย ร้อยละ 49.7 โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 51.0 มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป รองลงมามีอายุ 20 - 30 ปี คิดเป็น

ร้อยละ 26.8 และถัดไปมีอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.1 ตามลำดับ ซึ่งมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือปวส. คิดเป็นร้อยละ 24.5 และถัดไปมีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.2 ตามลำดับ ซึ่งผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 22.3 และถัดไปมีอาชีพ เป็นพ่อบ้านหรือแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ตามลำดับ ส่วนมากมีรายได้ 10,001 - 20,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และถัดไปมีรายได้ 20,001 - 30,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตบางกอกน้อย คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาอาศัยอยู่ในเขตบางแค คิดเป็นร้อยละ 20.0 และถัดไปอาศัยอยู่ในเขตบางพลัด คิดเป็นร้อยละ 18.1 ตามลำดับ

1. 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.2

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรู้จักศูนย์บริการจากสื่อบุคคล

การรู้จักศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จากสื่อบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี	119	27.0
เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	94	21.3
สมาชิกในครอบครัว	90	20.4
เพื่อน/เพื่อนบ้าน	54	12.2
พนักงานคอลล์ เซ็นเตอร์(call center) ของการไฟฟ้านครหลวง	81	18.4
บุคคลอื่น ๆ	3	0.7
รวม	441	100.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจากเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี คิดเป็นร้อยละ 27.0 รองลงมา

ร้อยละ 21.3 รู้จักศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ และถัดไปร้อยละ 20.4 รู้จักจากสมาชิกในครอบครัว ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรู้จักศูนย์บริการจากสื่อเฉพาะกิจ

การรู้จักศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ จากสื่อเฉพาะกิจ	จำนวน	ร้อยละ
ป้ายสีส้มบอกทางตรงบันไดทางขึ้น	138	28.2
ป้ายโลหะบอกทิศทางหน้าประตูทางเข้าของหน่วยงาน	141	28.8
ป้ายตัวอักษรโลหะหน้าประตูศูนย์บริการฯ ชั้น 2	188	38.4
สื่ออื่น ๆ	23	4.7
รวม	490	100.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจากป้ายตัวอักษรโลหะหน้าประตูศูนย์บริการฯ ชั้น 2 คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมา ร้อยละ 28.8 รู้จักศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จจากป้ายโลหะบอกทิศทางหน้าประตูทางเข้าของหน่วยงาน และถัดไปร้อยละ 28.2 รู้จักจากป้ายสีส้มบอกทางตรงบันไดทางขึ้น

ตารางที่ 4.4

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความถี่ในการทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ความถี่ในการทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	จำนวน	ร้อยละ
ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	93	30.0
ปีละครั้ง	148	47.7
2 ปี / 1 ครั้ง	34	11.0
มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	35	11.3
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ปีละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.7 รองลงมา ร้อยละ 30.0 ทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป และถัดไปร้อยละ 11.3 ทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มากกว่า 2 ปีต่อ1 ครั้ง

ตารางที่ 4.5

แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทงานบริการของศูนย์บริการที่รู้จัก

ประเภทงานบริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่รู้จัก	จำนวน	ร้อยละ
การขอใช้ไฟฟ้า	259	31.6
การร้องเรียนค่าไฟผิดปกติ	96	11.7
งานหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	55	6.7
ส่วนลดการใช้ไฟฟ้าของทหารผ่านศึก	36	4.4
การโอนสิทธิ์การใช้ไฟฟ้า	45	5.5
การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	98	12.0
การชำระค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	127	15.5
การติดต่อเรื่องต่าง ๆ ของไฟฟ้าต่างเขต	73	8.9
การขอเดินสาย - ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	31	3.8
รวม	820	100.0

*ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักประเภทงานบริการของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในเรื่องการขอใช้ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมา ร้อยละ 15.5 รู้จักงานการชำระค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ และถัดไป ร้อยละ 12.0 รู้จักงานการขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

1. 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.6

แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ความถี่ในการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	จำนวน	ร้อยละ
ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	82	26.5
ปีละครั้ง	156	50.3
2 ปี / 1 ครั้ง	36	11.6
มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	35	11.3
อื่น ๆ	1	.3
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จปีละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา ร้อยละ 26.5 มาใช้บริการ ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป และถัดไปร้อยละ 11.6 มาใช้บริการ 2 ปี ต่อ 1 ครั้ง

ตารางที่ 4.7

แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ช่วงเวลา 7.30 - 9.00 น.	47	15.2
ช่วงเวลา 9.01 - 12.00 น.	178	57.4
ช่วงเวลา 12.01 - 15.30 น.	85	27.4
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการในช่วงเวลา 9.01 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมา ร้อยละ 27.4 มาใช้ช่วงเวลา 12.01 - 15.30 น. และถัดไปร้อยละ 15.2 มาใช้ช่วงเวลา 7.30 - 9.00 น.

ตารางที่ 4.8

แสดงจำนวนและร้อยละของงานบริการที่กลุ่มตัวอย่างเคยใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

งานที่เคยใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	จำนวน	ร้อยละ
การขอใช้ไฟฟ้า	255	38.9
การร้องเรียนค่าไฟผิดปกติ	62	9.5
งานหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	39	6.0
ส่วนลดการใช้ไฟฟ้าของทหารผ่านศึก	32	4.9
การโอนสิทธิ์การใช้ไฟฟ้า	36	5.5
การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า	71	10.8
การชำระค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	95	14.5
การติดต่อเรื่องต่าง ๆ ของไฟฟ้าต่างเขต	46	7.0
การขอเดินสาย - ติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร	19	2.9
รวม	655	100.0

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้งานบริการในเรื่องการขอใช้ไฟฟ้าจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คิดเป็นร้อยละ 38.9 รองลงมา ร้อยละ 14.5 เคยมาใช้บริการการชำระค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด และถัดไปร้อยละ 10.8 เคยมาใช้บริการการขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

1. 4 ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.9
คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ความพึงพอใจ	Mean	S.D.	การแปรค่า
ด้านบุคลากร	3.72	0.43	พอใจมาก
ด้านระบบการให้บริการ	3.59	0.42	พอใจมาก
ด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ	3.41	0.55	พอใจมาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.61	0.38	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) โดยรวมในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.61 และมีความพึงพอใจในการบริการด้านบุคคลกรมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72 รองลงมา มีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 และถัดไปมีความ พึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41

ตารางที่ 4.9.1

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านบุคลากร

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	การแปรค่า
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
<u>ด้านบุคลากร</u>								
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการ	- -	- -	25 (8.1%)	241 (77.7%)	44 (14.2%)	4.06	0.47	พอใจมาก
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีมนุษย์สัมพันธ์ดี มีสีหน้ายิ้มแย้ม	- -	2 (0.6%)	87 (28.1%)	173 (55.8%)	48 (15.5%)	3.86	0.67	พอใจมาก
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	- -	- -	118 (38.1%)	146 (47.1%)	46 (14.8%)	3.77	0.69	พอใจมาก
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อตรง โปร่งใส ตรวจสอบการดำเนินงานได้	- -	- -	93 (30.0%)	175 (56.5%)	42 (13.5%)	3.84	0.64	พอใจมาก
5.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่	- -	5 (1.6%)	103 (33.2%)	149 (48.1%)	53 (17.1%)	3.81	0.73	พอใจมาก
6.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น	- -	10 (3.2%)	101 (32.6%)	149 (48.1%)	50 (16.1%)	3.77	0.75	พอใจมาก
7.เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย	3 (1.0%)	12 (3.9%)	163 (52.6%)	91 (29.4%)	41 (13.2%)	3.50	0.81	พอใจมาก

ตารางที่ 4.9.1(ต่อ)

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	การแปรค่า
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
8.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในกรณีที่เตรียมเอกสารหลักฐานไม่ครบด้วยความสุภาพ	2 (0.6%)	10 (3.2%)	105 (33.9%)	144 (46.5%)	49 (15.8%)	3.74	0.78	พอใจมาก
9.เจ้าหน้าที่มีความรู้และความสามารถในงานบริการอย่างแท้จริง	- -	7 (2.3%)	91 (29.4%)	176 (56.8%)	36 (11.6%)	3.78	0.67	พอใจมาก
10.จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอ	2 (0.6%)	12 (3.9%)	153 (49.4%)	101 (32.6%)	42 (13.5%)	3.55	0.80	พอใจมาก
11.เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	2 (0.6%)	23 (7.4%)	98 (31.6%)	149 (48.1%)	38 (12.3%)	3.64	0.82	พอใจมาก
12.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่มีการหยุดชะงัก	3 (1.0%)	24 (7.7%)	107 (34.5%)	142 (45.8%)	34 (11.0%)	3.58	0.82	พอใจมาก
13.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เหมาะสมเป็นที่น่าเชื่อถือ	7 (2.3%)	20 (6.5%)	122 (39.4%)	132 (42.6%)	29 (9.4%)	3.50	0.84	พอใจมาก
รวม						3.72	0.43	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.9.1 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ด้านบุคลากรในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.72 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่กลุ่มตัวอย่างพอใจมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการใช้บริการด้วยความชัดเจน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นมิตร มีมนุษย์สัมพันธ์ดี มีสีหน้ายิ้มแย้ม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.86 และถัดไป คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยได้อย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย กับ เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เหมาะสม เป็นที่น่าเชื่อถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันทั้ง 2 ข้อ คือ 3.50

ตารางที่ 4.9.2
ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ
ด้านระบบการให้บริการ

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	การแปรค่า
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
<u>ด้านระบบการให้บริการ</u>								
14.มีสื่อเฉพาะกิจที่ใช้ชี้แจงขั้นตอนต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	- -	12 (3.9%)	122 (39.4%)	162 (52.3%)	14 (4.5%)	3.57	0.64	พอใจมาก
15.มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องแสดงไว้อย่างชัดเจน	- -	11 (3.5%)	193 (62.3%)	88 (28.4%)	18 (5.8%)	3.36	0.65	พอใจปานกลาง
16.มีสื่อที่บอกถึงประเภทงานบริการอย่างชัดเจน	- -	40 (12.9%)	176 (56.8%)	81 (26.1%)	13 (4.2%)	3.22	0.72	พอใจปานกลาง

ตารางที่ 4.9.2 (ต่อ)

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	การแปรค่า
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
17.ระบบบัตรคิวที่ให้บริการทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว	- -	13 (4.2%)	106 (34.2%)	155 (50.0%)	36 (11.6%)	3.69	0.73	พอใจมาก
18.ระบบการให้บริการมีความต่อเนื่องถูกต้องรวดเร็ว	1 (0.3%)	12 (3.9%)	97 (31.3%)	166 (53.5%)	34 (11.0%)	3.71	0.72	พอใจมาก
19.มีขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็วกว่าเดิม	2 (0.6%)	16 (5.2%)	103 (33.2%)	144 (46.5%)	45 (14.5%)	3.69	0.81	พอใจมาก
20.การให้บริการเป็นระเบียบกว่าเดิม	- -	14 (4.5%)	106 (34.2%)	144 (46.5%)	46 (14.8%)	3.72	0.77	พอใจมาก
21.ใช้เวลาสั้นลงในการให้บริการ	4 (1.3%)	14 (4.5%)	88 (28.4%)	144 (46.5%)	60 (19.4%)	3.78	0.85	พอใจมาก
รวม						3.59	0.42	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.9.2 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ด้านระบบการให้บริการในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 3.59 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่กลุ่มตัวอย่างพอใจมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ ใช้เวลาสั้นลงในการให้บริการ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.78 รองลงมา คือ การให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อยกว่าเดิม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.72 และถัดไป คือ มีสื่อที่บอกถึงประเภทงานบริการอย่างชัดเจน โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.22

ตารางที่ 4.9.3

ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ

ตัวแปร	ระดับความพึงพอใจ					Mean	S.D.	การแปรค่า
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
<u>ด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ</u>								
22. มีที่นั่งรอสะดวกสบาย	4 (1.3%)	21 (6.8%)	85 (27.4%)	148 (47.7%)	52 (16.8%)	3.72	0.87	พอใจมาก
23.มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	-	17 (5.5%)	94 (30.3%)	152 (49.0%)	47 (15.2%)	3.74	0.78	พอใจมาก
24.มีแสงสว่างอย่างพอเพียง	-	11 (3.5%)	122 (39.4%)	112 (36.1%)	65 (21.0%)	3.75	0.83	พอใจมาก
25.ระบบปรับอากาศให้อุณหภูมิเหมาะสม	4 (1.3%)	58 (18.7%)	121 (39.0%)	104 (33.5%)	24 (7.7%)	3.24	0.92	พอใจปานกลาง
26.มีห้องสุขาไว้บริการอย่างเพียงพอและสะอาด	3 (1.0%)	123 (39.7%)	109 (35.2%)	45 (14.5%)	16 (5.2%)	3.28	0.89	พอใจปานกลาง
27.มีสถานที่จอดรถเพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการ	17 (5.5%)					2.74	0.95	พอใจปานกลาง
รวม						3.41	0.55	พอใจมาก

จากตารางที่ 4.9.3 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการในระดับมากด้วยค่าเฉลี่ย 3.41 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่กลุ่มตัวอย่างพอใจมากกว่าข้ออื่น ๆ คือ มีแสงสว่างอย่างพอเพียง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.75 รองลงมา คือ มีความสะอาดและเป็นระเบียบ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.74 และถัดไป คือ มีที่นั่งรอสะดวกสบาย ด้วยค่าเฉลี่ย 3.72

1.5 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.10
แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการศูนย์บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
มารยาทและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการ	34	11.0
ความชัดเจนในการตอบคำถามหรือข้อสงสัย	188	60.6
ความรวดเร็วในการให้บริการ	88	28.4
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่พบมากที่สุด คือ ความชัดเจนในการตอบคำถามหรือข้อสงสัย คิดเป็น ร้อยละ 60.60 รองลงมา คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 28.4 และถัดไป คือ มารยาทและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ต่อผู้ใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 11.0

ตารางที่ 4.11

แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการศูนย์บริการ ด้านระบบการให้บริการ

ด้านระบบการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนการให้บริการ	40	12.9
ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง	254	81.9
ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์	16	5.2
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในด้านระบบการให้บริการที่พบมากที่สุด คือ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มคำร้อง คิดเป็นร้อยละ 81.9 รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 12.9 และถัดไป คือ ความถูกต้องรวดเร็วในการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 5.2

ตารางที่ 4.12

แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการศูนย์บริการ ด้านสถานที่

ด้านสถานที่	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนและสภาพของเก้าอี้นั่งรอ	25	8.1
อุณหภูมิและความสะอาดภายในศูนย์ฯ	178	57.4
จำนวนและความสะอาดของห้องสุขา	50	16.1
พื้นที่ในการจอดรถ	57	18.4
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในด้านสถานที่ที่พบมากที่สุด คือ อุณหภูมิ

และความสะอาดภายในศูนย์บริการ คิดเป็นร้อยละ 57.4 รองลงมา คือ พื้นที่ในการจอดรถ คิดเป็นร้อยละ 18.4 และถัดไป คือ จำนวนและความสะอาดของห้องสุขา คิดเป็นร้อยละ 16.1

ตารางที่ 4.13

แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในการใช้บริการศูนย์บริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
การประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการของศูนย์ฯ	100	32.3
การให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการต่าง ๆ ของศูนย์ฯ	150	48.4
สื่อประชาสัมพันธ์ที่มี	60	19.4
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพบปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร/การประชาสัมพันธ์ที่พบมากที่สุด คือ การให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการต่าง ๆ ของศูนย์บริการ คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา คือ การประชาสัมพันธ์การเปิดให้บริการของศูนย์บิการ คิดเป็นร้อยละ 32.3 และถัดไป คือ สื่อประชาสัมพันธ์ที่มี คิดเป็นร้อยละ 19.4

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการ

เพศ	ความถี่ในการทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
ชาย	48 (31.2%)	71 (46.1%)	20 (13.0%)	15 (9.7%)	154 (100.0%)
หญิง	45 (28.8%)	77 (49.4%)	14 (9.0%)	20 (12.8%)	156 (100.0%)
รวม	93 (30.0%)	148 (47.7%)	34 (11.0%)	35 (11.3%)	310 (100.0%)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 2.100 df = 2 p - value = 0.552

สมมติฐานที่ 1.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน

H_o: เพศที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

H_1: เพศที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.552 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึง

ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี

ตารางที่ 4.15

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของกลุ่มตัวอย่างกับการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

อายุ	ความถี่ในการทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
ไม่เกิน 30 ปี	21 (21.9%)	58 (60.4%)	6 (6.3%)	11 (11.5%)	96 (100.0%)
31 - 40 ปี	23 (41.1%)	21 (37.5%)	7 (12.5%)	5 (8.9%)	56 (100.0%)
มากกว่า 40 ปี	49 (31.0%)	69 (43.7%)	21 (13.3%)	19 (12.0%)	158 (100.0%)
รวม	93 (30.0%)	148 (47.7%)	34 (11.0%)	35 (11.3%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 12.664 df = 6 p - value =0.049

<u>สมมติฐานที่ 1.2</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน

H_0: อายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

H_1: อายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐาน อายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ(One Stop Service)ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า อายุ

ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และอายุมากกว่า 40 ปี รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ปีละครั้ง และกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุ 31 - 40 ปี รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ 4.16

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างกับการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการ

ระดับการศึกษา	ความถี่ในการทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	36 (25.5%)	82 (58.2%)	14 (9.9%)	9 (6.4%)	141 (100.0%)
อนุปริญญา/ปวส.	27 (35.5%)	36 (47.4%)	8 (10.5%)	5 (6.6%)	76 (100.0%)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	30 (32.3%)	30 (32.3%)	12 (12.9%)	21 (22.6%)	93 (100.0%)
รวม	93 (30.0%)	148 (47.7%)	34 (11.0%)	35 (11.3%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 25.217 df = 6 p - value = 0.000

<u>สมมติฐานที่ 1.3</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน

H_o: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

H_1: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_o ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า และ อนุปริญญา/ปวส. รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ปีละครั้ง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ 4.17

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของกลุ่มตัวอย่างกับการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการ

อาชีพ	ความถี่ในการทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	26 (37.7%)	28 (40.6%)	13 (18.8%)	2 (2.9%)	69 (100.0%)
ลูกจ้าง/พนักงาน บริษัท	35 (30.2%)	49 (42.2%)	13 (11.2%)	19 (16.4%)	116 (100.0%)
ค้าขาย/ประกอบ กิจการส่วนตัว	17 (34.7%)	21 (42.9%)	4 (8.2%)	7 (14.3%)	49 (100.0%)
ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	15 (19.7%)	50 (65.8%)	4 (5.3%)	7 (9.2%)	76 (100.0%)
รวม	93 (30.0%)	148 (47.7%)	34 (11.0%)	35 (11.3%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 25.450 df = 9 p - value = 0.003

<u>สมมติฐานที่ 1.4</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน

H_o: อาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

H_1: อาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐาน อาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_o ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า อาชีพ

ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท และค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว หรือไม่ได้ประกอบอาชีพ ต่างก็รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ปีละครั้ง

ตารางที่ 4.18

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างกับการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการ

รายได้ส่วนตัว	ความถี่ในการทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
ต่อเดือน	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10 (15.9%)	40 (63.5%)	7 (11.1%)	6 (9.5%)	63 (100.0%)
10,001 - 20,000 บาท	57 (32.4%)	84 (47.7%)	14 (8.0%)	21 (11.9%)	176 (100.0%)
มากกว่า 20,000 บาท	26 (36.6%)	24 (33.8%)	13 (18.3%)	8 (11.3%)	71 (100.0%)
รวม	93 (30.0%)	148 (47.7%)	34 (11.0%)	35 (11.3%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 16.911 df = 6 p - value = 0.010

<u>สมมติฐานที่ 1.5</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน

H_o: รายได้ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี

H_1: รายได้ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบสมมติฐาน รายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวง

เขตธนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_o ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า รายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี โดยส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ปีละครั้ง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ 4.19

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเขตที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างกับการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการ

เขตที่อยู่อาศัย	ความถี่ในการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
เขตตลิ่งชัน	11 (24.4%)	25 (55.6%)	3 (6.7%)	6 (13.3%)	45 (100.0%)
เขตบางพลัด	11 (19.6%)	28 (50.0%)	9 (16.1%)	8 (14.3%)	56 (100.0%)
เขตบางแค	14 (22.6%)	36 (58.1%)	7 (11.3%)	5 (8.1%)	62 (100.0%)
เขตบางกอกน้อย	30 (32.3%)	42 (45.2%)	9 (9.7%)	12 (12.9%)	93 (100.0%)
เขตบางกอกใหญ่	10 (37.0%)	10 (37.0%)	4 (14.8%)	3 (11.1%)	27 (100.0%)
เขตภาษีเจริญ	6 (22.2%)	15 (55.6%)	4 (14.8%)	2 (7.4%)	27 (100.0%)
รวม	82 (26.5%)	156 (50.3%)	36 (11.6%)	36 (11.6%)	310 (100.0%)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 10.854 df = 15 p - value = 0.763

<u>สมมติฐานที่ 1.6</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน

H_o: เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

H_1: เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐาน เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่าง มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.763 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_o แสดงว่า เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันของ กลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

<u>สมมติฐานที่ 2</u> ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิง

ความพึงพอใจ	เพศ	N	Mean	S.D.	t	p - value
ด้านบุคลากร	ชาย	154	3.75	0.42	1.107	0.269
	หญิง	156	3.70	0.43		
ด้านระบบการให้บริการ	ชาย	154	3.63	0.44	1.639	0.102
	หญิง	156	3.55	0.41		
ด้านสภาพแวดล้อมภาย	ชาย	154	3.50	0.51	2.970	0.003*
ในศูนย์บริการ	หญิง	156	3.32	0.57		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>สมมติฐานที่ 2.1</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน

H_o: เพศที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

H_1: เพศที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติ t - test โดยวิธี Independent Sample t - test พบว่า p - value ของความพึงพอใจในการบริการด้านสภาพแวดล้อมภายในของศูนย์บริการ เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_o และยอมรับ

สมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี ด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากร และด้านระบบการให้บริการ p – value เท่ากับ 0.269 และ 0.102 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

ตารางที่ 4.21

ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน

ความพึงพอใจ	อายุ	N	Mean	S.D.	F	p - value
ด้านบุคลากร	ไม่เกิน 30 ปี	96	3.77	0.44	1.023	0.361
	31 - 40 ปี	56	3.69	0.44		
	มากกว่า 40 ปี	158	3.70	0.41		
	รวม	310	3.72	0.43		
ด้านระบบการให้บริการ	ไม่เกิน 30 ปี	96	3.67	0.41	2.750	0.066
	31 - 40 ปี	56	3.52	0.42		
	มากกว่า 40 ปี	158	3.57	0.43		
	รวม	310	3.59	0.42		
ด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ	ไม่เกิน 30 ปี	96	3.41	0.52	2.290	0.103
	31 - 40 ปี	56	3.54	0.56		
	มากกว่า 40 ปี	158	3.36	0.55		
	รวม	310	3.41	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>สมมติฐานที่ 2.2</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน

H_o: อายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

H_1: อายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติ F – test โดยวิธี One – Way ANOVA พบว่า p - value ของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ เท่ากับ 0.361 , 0.066 และ 0.103 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_o แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี ในด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22
ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มี
ระดับการศึกษาต่างกัน

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	N	Mean	S.D.	F	p - value
ด้านบุคลากร	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	141	3.64	0.42	8.029	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	76	3.71	0.38		
	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	93	3.86	0.44		
	รวม	310	3.72	0.43		
ด้านระบบการให้บริการ	มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	141	3.52	0.42	5.093	0.007*
	อนุปริญญา/ปวส.	76	3.60	0.43		
	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	93	3.70	0.41		
	รวม	310	3.59	0.42		
ด้านสภาพ แวดล้อมภายในศูนย์บริการ	มัธยมศึกษาหรือ ต่ำกว่า	141	3.26	0.50	11.000	0.000*
	อนุปริญญา/ปวส.	76	3.46	0.53		
	ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	93	3.59	0.57		
	รวม	310	3.41	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>สมมติฐานที่ 2.3</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน

H_o: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

H_1: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านคร

หลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติ F - test โดยวิธี One - Way ANOVA พบว่า p - value ของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ เท่ากับ 0.000 , 0.007 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี ในด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23

ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน

ความพึงพอใจ	อาชีพ	N	Mean	S.D.	F	p - value
ด้านบุคลากร	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	3.75	0.34	2.231	0.085
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	116	3.67	0.42		
	ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว	49	3.85	0.42		
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	76	3.70	0.49		
	รวม	310	3.72	0.43		
ด้านระบบการให้บริการ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	69	3.59	0.37	0.180	0.910
	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	116	3.60	0.46		
	ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว	49	3.61	0.41		
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	76	3.57	0.43		
	รวม	310	3.59	0.42		
ด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	69	3.46	0.52	1.606	0.188
		116	3.40	0.48		
	ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว	49	3.51	0.61		
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	76	3.31	0.61		
	รวม	310	3.41	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>สมมติฐานที่ 2.4</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน

H_o: อาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

H_1: อาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติ F – test โดยวิธี One - Way ANOVA พบว่า p - value ของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมของศูนย์บริการ เท่ากับ 0.085 , 0.910 และ 0.188 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_o แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี ด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน

ความพึงพอใจ	รายได้	N	Mean	S.D.	F	p - value
ด้านบุคลากร	ต่ำกว่า 10,000 บาท	63	3.74	0.34	1.689	0.186
	10,001 - 20,000 บาท	176	3.69	0.44		
	มากกว่า 20,000 บาท	71	3.80	0.45		
	รวม	310	3.72	0.43		
ด้านระบบการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท	63	3.63	0.41	1.477	0.230
ให้บริการ	10,001 - 20,000 บาท	176	3.56	0.42		
	มากกว่า 20,000 บาท	71	3.65	0.45		
	รวม	310	3.59	0.42		
ด้านสภาพ แวด	ต่ำกว่า 10,000 บาท	63	3.39	0.52	3.053	0.049*
ล้อมภาย	10,001 - 20,000 บาท	176	3.36	0.54		
ในศูนย์บริการ	มากกว่า 20,000 บาท	71	3.55	0.57		
	รวม	310	3.41	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>สมมติฐานที่ 2.5</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรีแตกต่างกัน

H_o: รายได้ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

H_1: รายได้ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความ พึงพอใจในการใช้บริการของประชาชนจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของ การไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติ F - test โดยวิธี One - Way ANOVA พบว่า p - value ของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมภาย

ในศูนย์บริการ เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี ในด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากรและ ด้านระบบการให้บริการ ได้ค่า p - value เท่ากับ 0.186 และ 0.230 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0

ตารางที่ 4.25

ความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยในเขตต่างกัน

ความพึงพอใจ	เขตอยู่อาศัย	N	Mean	S.D.	F	p - value
ด้านบุคลากร	เขตตลิ่งชัน	45	3.83	0.41	1.679	0.139
	เขตบางพลัด	56	3.61	0.36		
	เขตบางแค	62	3.68	0.41		
	เขตบางกอกน้อย	93	3.75	0.45		
	เขตบางกอกใหญ่	27	3.79	0.37		
	เขตภาษีเจริญ	27	3.71	0.55		
	รวม	310	3.72	0.43		
ด้านระบบการ	เขตตลิ่งชัน	45	3.72	0.42	1.195	0.311
ให้บริการ	เขตบางพลัด	56	3.58	0.37		
	เขตบางแค	62	3.55	0.40		
	เขตบางกอกน้อย	93	3.57	0.43		
	เขตบางกอกใหญ่	27	3.65	0.40		
	เขตภาษีเจริญ	27	3.52	0.56		
	รวม	310	3.59	0.42		
ด้านสภาพแวดล้อม	เขตตลิ่งชัน	45	3.41	0.65	2.463	0.033*
ภายในศูนย์บริการ	เขตบางพลัด	56	3.34	0.45		
	เขตบางแค	62	3.41	0.51		
	เขตบางกอกน้อย	93	3.44	0.51		
	เขตบางกอกใหญ่	27	3.67	0.49		
	เขตภาษีเจริญ	27	3.18	0.68		
	รวม	310	3.41	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>สมมติฐานที่ 2.6</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน

H_o: เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบสมมติฐาน กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติ F - test โดยวิธี One - Way ANOVA พบว่า p - value ของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการเท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_o ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตต่างกันมีความพึงพอใจในบริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี ในด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในด้านบุคลากรและด้านระบบการให้บริการ เพราะ p - value ที่ได้เท่ากับ 0.139 และ 0.311 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_o

<u>สมมติฐานที่ 3</u> ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรีแตกต่างกัน

<u>สมมติฐานที่ 3.1</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน

เพศของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_o: เพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: เพศของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ตารางที่ 4.26

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการ

เพศ	ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
ชาย	44 (28.6%)	72 (46.8%)	22 (14.3%)	16 (10.4%)	154 (100.0%)
หญิง	38 (24.4%)	84 (53.8%)	14 (9.0%)	20 (12.8%)	156 (100.0%)
รวม	82 (26.5%)	156 (50.3%)	36 (11.6%)	36 (11.6%)	310 (100.0%)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 3.572 df = 3 p - value = 0.312

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.312 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_o แสดงว่า เพศไม่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ตารางที่ 4.27

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศของกลุ่มตัวอย่างกับช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

เพศ	ช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด			รวม
	ช่วงเวลา7.30 - 9.00 น.	ช่วงเวลา9.01 - 12.00 น.	ช่วงเวลา12.01 - 15.30 น.	
ชาย	24 (15.6%)	74 (48.1%)	56 (36.4%)	154 (100.0%)
หญิง	23 (14.7%)	104 (66.7%)	29 (18.6%)	156 (100.0%)
รวม	47 (15.2%)	178 (57.4%)	85 (27.4%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 13.642 df = 2 p - value = 0.001

เพศของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_o: เพศของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: เพศของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ

H_o ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า เพศมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นชายและหญิงมาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด ช่วงเวลา 9.01 - 12.00 น.

<u>สมมติฐานที่ 3.2</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของกลุ่มตัวอย่างกับความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการ

อายุ	ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
ไม่เกิน 30 ปี	20 (20.8%)	59 (61.5%)	6 (6.3%)	11 (11.5%)	96 (100.0%)
31 - 40 ปี	23 (41.1%)	21 (37.5%)	7 (12.5%)	5 (8.9%)	56 (100.0%)
มากกว่า 40 ปี	39 (24.7%)	76 (48.1%)	23 (14.6%)	20 (12.7%)	158 (100.0%)
รวม	82 (26.5%)	156 (50.3%)	36 (11.6%)	36 (11.6%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 14.300 df = 6 p - value = 0.026

อายุของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_o: อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: อายุของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบสมมติฐาน อายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และมากกว่า 40 ปี มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จปีละครั้ง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป

ตารางที่ 4.29

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุของกลุ่มตัวอย่างกับช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

อายุ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด			รวม
	ช่วงเวลา 7.30 – 9.00 น.	ช่วงเวลา 9.01 – 12.00 น.	ช่วงเวลา12.01 – 15.30 น.	
ไม่เกิน30 ปี	17 (17.7%)	59 (61.5%)	20 (20.8%)	96 (100.0%)
31 - 40 ปี	6 (10.7%)	33 (58.9%)	17 (30.4%)	56 (100.0%)
มากกว่า 40 ปี	24 (15.2%)	86 (54.4%)	48 (30.4%)	158 (100.0%)
รวม	47 (15.2%)	178 (57.4%)	85 (27.4%)	310 (100.0%)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 3.882 df = 4 p - value = 0.422

อายุของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_0: อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: อายุของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐาน อายุที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.422 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 แสดงว่า อายุไม่มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

<u>สมมติฐานที่ 3.3</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างกับความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ระดับการศึกษา	ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	30 (21.3%)	88 (62.4%)	14 (9.9%)	9 (6.4%)	141 (100.0%)
อนุปริญญา/ปวส.	26 (34.2%)	37 (48.7%)	8 (10.5%)	5 (6.6%)	76 (100.0%)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	26 (28.0%)	31 (33.3%)	14 (15.1%)	22 (23.7%)	93 100.0%
รวม	82 (26.5%)	156 (50.3%)	36 (11.6%)	36 (11.6%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 30.670 df = 6 p - value = 0.000

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_o: ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_o ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า กับระดับอนุปริญญา/ปวส. และ ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ปีละครั้ง

ตารางที่ 4.31

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างกับช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ระดับการศึกษา	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด			รวม
	ช่วงเวลา 7.30 – 9.00 น.	ช่วงเวลา9.01 - 12.00 น.	ช่วงเวลา12.01 - 15.30 น.	
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	17 (12.1%)	89 (63.1%)	35 (24.8%)	141 (100.0%)
อนุปริญญา/ปวส.	9 (11.8%)	43 (56.6%)	24 (31.6%)	76 (100.0%)
ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	21 (22.6%)	46 (49.5%)	26 (28.0%)	93 (100.0%)
รวม	47 (15.2%)	178 (57.4%)	85 (27.4%)	310 (100.0%)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 7.494 df = 4 p - value = 0.112

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

H_o: ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.112 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_o แสดงว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

<u>สมมติฐานที่ 3.4</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของกลุ่มตัวอย่างกับความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการ

อาชีพ	ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	25 (36.2%)	28 (40.6%)	13 (18.8%)	3 (4.3%)	69 (100.0%)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	32 (27.6%)	50 (43.1%)	15 (12.9%)	19 (16.4%)	116 (100.0%)
ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว	17 (34.7%)	21 (42.9%)	4 (8.2%)	7 (14.3%)	49 (100.0%)
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	8 (10.5%)	57 (75.0%)	4 (5.3%)	7 (9.2%)	76 (100.0%)
รวม	82 (26.5%)	156 (50.3%)	36 (11.6%)	36 (11.6%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 35.842 df = 9 p - value = 0.000

อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_o: อาชีพของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐาน อาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ประกอบอาชีพใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จปีละครั้ง

ตารางที่ 4.33

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของกลุ่มตัวอย่างกับช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

อาชีพ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด			รวม
	ช่วงเวลา 7.30 – 9.00 น.	ช่วงเวลา 9.01 - 12.00 น.	ช่วงเวลา 12.01 - 15.30 น.	
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	8 (11.6%)	38 (55.1%)	23 (33.3%)	69 (100.0%)
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	20 (17.2%)	63 (54.3%)	33 (28.4%)	116 (100.0%)
ค้าขาย/ประกอบกิจการส่วนตัว	14 (28.6%)	28 (57.1%)	7 (14.3%)	49 (100.0%)
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	5 (6.6%)	49 (64.5%)	22 (28.9%)	76 (100.0%)
รวม	47 (15.2%)	178 (57.4%)	85 (27.4%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 15.407 df = 6 p - value = 0.017

อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_o: อาชีพของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: อาชีพของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบสมมติฐาน อาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_o ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า อาชีพที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด ซึ่งช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัท ค้าขายหรือประกอบกิจการส่วนตัว และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ประกอบอาชีพมาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด คือ 9.00 -12.00 น.

<u>สมมติฐานที่ 3.5</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างกับความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

รายได้ส่วนตัว	ความถี่ในการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
ต่อเดือน	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	9	41	7	6	63
	(14.3%)	(65.1%)	(11.1%)	(9.5%)	(100.0%)
10,001 - 20,000	50	91	14	21	176
บาท	(28.4%)	(51.7%)	(8.0%)	(11.9%)	(100.0%)
มากกว่า 20,000	23	24	15	9	71
บาท	(32.4%)	(33.8%)	(21.1%)	(12.7%)	(100.0%)
รวม	82	156	36	36	310
	(26.5%)	(50.3%)	(11.6%)	(11.6%)	(100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 19.269 df = 6 p - value = 0.004

รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_o: รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.34 ผลการทดสอบสมมติฐาน รายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า รายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 - 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท มาใช้บริการ ปีละครั้ง

ตารางที่ 4.35

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างกับช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

รายได้ส่วนตัวต่อเดือน	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด			รวม
	เวลา7.30 - 9.00 น.	เวลา9.01 - 12.00 น.	เวลา12.01 - 15.30 น.	
ต่ำกว่า 10,000 บาท	10 (15.9%)	40 (63.5%)	13 (20.6%)	63 (100.0%)
10,001 - 20,000 บาท	22 (12.5%)	102 (58.0%)	52 (29.5%)	176 (100.0%)
มากกว่า 20,000 บาท	15 (21.1%)	36 (50.7%)	20 (28.2%)	71 (100.0%)
รวม	47 (15.2%)	178 (57.4%)	85 (27.4%)	310 (100.0%)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 4.843 df = 4 p - value = 0.304

รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

H_0: รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

H_1: รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

จากตารางที่ 4.35 ผลการทดสอบสมมติฐาน รายได้ส่วนตัวต่อเดือนที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.304 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 แสดงว่า รายได้ส่วนตัวต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

<u>สมมติฐานที่ 3.6</u> กลุ่มตัวอย่างที่มีเขตที่อยู่อาศัยแตกต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเขตที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างกับความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการ

เขตที่อยู่อาศัย	ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
เขตตลิ่งชัน	11 (24.4%)	25 (55.6%)	3 (6.7%)	6 (13.3%)	45 (100.0%)
เขตบางพลัด	11 (19.6%)	28 (50.0%)	9 (16.1%)	8 (14.3%)	56 (100.0%)
เขตบางแค	14 (22.6%)	36 (58.1%)	7 (11.3%)	5 (8.1%)	62 (100.0%)
เขตบางกอกน้อย	30 (32.3%)	42 (45.2%)	9 (9.7%)	12 (12.9%)	93 (100.0%)
เขตบางกอกใหญ่	10 (37.0%)	10 (37.0%)	4 (14.8%)	3 (11.1%)	27 (100.0%)

เขตภาษีเจริญ	6 (22.2%)	15 (55.6%)	4 (14.8%)	2 (7.4%)	27 (100.0%)
รวม	82 (26.5%)	156 (50.3%)	36 (11.6%)	36 (11.6%)	310 (100.0%)

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 10.854 df = 15 p - value = 0.763

เขตที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_o: เขตที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: เขตที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบสมมติฐาน เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.763 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_o แสดงว่า เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ตารางที่ 4.37

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเขตที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างกับช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

เขตที่อยู่อาศัย	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด			รวม
	ช่วงเวลา7.30 – 9.00 น.	ช่วงเวลา9.01 – 12.00 น.	ช่วงเวลา12.01 – 15.30 น.	
เขตตลิ่งชัน	5 (11.1%)	23 (51.1%)	17 (37.8%)	45 (100.0%)
เขตบางพลัด	1 (1.8%)	40 (71.4%)	15 (26.8%)	56 (100.0%)
เขตบางแค	10 (16.1%)	32 (51.6%)	20 (32.3%)	62 (100.0%)
เขตบางกอกน้อย	20 (21.5%)	54 (58.1%)	19 (20.4%)	93 (100.0%)
เขตบางกอกใหญ่	7 (25.9%)	13 (48.1%)	7 (25.9%)	27 (100.0%)
เขตภาษีเจริญ	4 (14.8%)	16 (59.3%)	7 (25.9%)	27 (100.0%)
รวม	47 (15.2%)	178 (57.4%)	85 (27.4%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 18.684 df = 10 p - value = 0.044

เขตที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

H_o: เขตที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างไม่มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

H_1: เขตที่อยู่อาศัยของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบสมมติฐาน เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_o ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า เขตที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างในเขตตลิ่งชัน เขตบางพลัด เขตบางแค เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตภาษีเจริญ มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จช่วงเวลา 9.01 - 12.00 น.

<u>สมมติฐานที่ 4</u> การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.38

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

ความถี่ในการทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ				รวม
	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	ปีละครั้ง	2 ปี / 1 ครั้ง	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	
ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	82 (88.2%)	9 (9.7%)	2 (2.2%)	- -	93 (100.0%)
ปีละครั้ง	- -	147 (99.3%)	- -	1 (0.7%)	148 (100.0%)
2 ปี / 1 ครั้ง	- -	- -	34 (100.0%)	- -	34 (100.0%)
มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	- -	- -	- -	35 (100.0%)	35 (100.0%)
รวม	82 (26.5%)	156 (50.3%)	36 (11.6%)	36 (11.6%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 849.801 df = 9 p - value = 0.000

<u>สมมติฐานที่ 4.1</u> การรับรู้มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_0: การรับรู้ไม่มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

H_1: การรับรู้มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้มีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1

แสดงว่า การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีมีผลต่อความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.39

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

ความถี่ในการทราบหรือรู้ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด			รวม
	ช่วงเวลา 7.30 – 9.00 น.	ช่วงเวลา 9.01 – 12.00 น.	ช่วงเวลา 12.01 - 15.30 น.	
ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	24 (25.8%)	42 (45.2%)	27 (29.0%)	93 (100.0%)
ปีละครั้ง	19 (12.8%)	100 (67.6%)	29 (19.6%)	148 (100.0%)
2 ปี / 1 ครั้ง	3 (8.8%)	9 (26.5%)	22 (64.7%)	34 (100.0%)
มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	1 (2.9%)	27 (77.1%)	7 (20.0%)	35 (100.0%)
รวม	47 (15.2%)	178 (57.4%)	85 (27.4%)	310 (100.0%)

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 Chi - Square = 46.340 df = 6 p - value = 0.000

<u>สมมติฐานที่ 4.2</u> การรับรู้มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

H_0: การรับรู้ไม่มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

H_1: การรับรู้มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบสมมติฐาน การรับรู้มีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติไคสแควร์ พบว่า p - value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_0 ยอมรับสมมติฐาน ทางสถิติ H_1 แสดงว่า การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีผลต่อช่วงเวลาที่ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จบ่อยที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง

<u>สมมติฐานที่ 5</u> พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.40

แสดงความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จระหว่างกลุ่มตัวอย่างด้วยความถี่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	ความถี่ในการใช้บริการ	N	Mean	S.D.	F	p - value
ด้านบุคลากร	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	82	3.85	0.40	6.551	0.000*
	ปีละครั้ง	156	3.62	0.45		
	2 ปี / 1 ครั้ง	36	3.73	0.29		
	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	36	3.84	0.40		
	รวม	310	3.72	0.43		
ด้านระบบการให้บริการ	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	82	3.71	0.44	4.816	0.003*
	ปีละครั้ง	156	3.51	0.41		
	2 ปี / 1 ครั้ง	36	3.61	0.36		
	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	36	3.69	0.41		
	รวม	310	3.59	0.42		
ด้านสภาพ แวดล้อมภายในศูนย์บริการ	ปีละ 2 ครั้งขึ้นไป	82	3.62	0.50	8.850	0.000*
	ปีละครั้ง	156	3.29	0.56		
	2 ปี / 1 ครั้ง	36	3.28	0.40		
	มากกว่า 2 ปี / 1 ครั้ง	36	3.57	0.56		
	รวม	310	3.41	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>สมมติฐานที่ 5.1</u> ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

H_o: ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

H_1: ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบสมมติฐาน ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติ F – test โดยวิธี One - Way ANOVA พบว่า p - value ของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ เท่ากับ 0.000 , 0.003 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานทางสถิติ H_o ยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_1 แสดงว่า ความถี่ในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างในด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41

แสดงความแตกต่างของคะแนนความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ	ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	N	Mean	S.D.	F	p - value
ด้านบุคลากร	ช่วงเวลา 7.30 - 9.00 น.	47	3.83	0.37	2.086	0.126
	ช่วงเวลา 9.01 - 12.00 น.	178	3.69	0.44		
	ช่วงเวลา 12.01 - 15.30 น.	85	3.72	0.43		
	รวม	310	3.72	0.43		
ด้านระบบการให้บริการ	ช่วงเวลา 7.30 - 9.00 น.	47	3.66	0.35	0.708	0.494
	ช่วงเวลา 9.01 - 12.00 น.	178	3.58	0.46		
	ช่วงเวลา 12.01 - 15.30 น.	85	3.59	0.37		
	รวม	310	3.59	0.42		
ด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ	ช่วงเวลา 7.30 - 9.00 น.	47	3. 52	0.48	1.253	0.287
	ช่วงเวลา 9.01 - 12.00 น.	178	3.38	0.55		
	ช่วงเวลา 12.01 - 15.30 น.	85	3.40	0.58		
	รวม	310	3.41	0.55		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

<u>สมมติฐานที่ 5.2</u> ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

H_o: ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

H_1: ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบสมมติฐาน ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ด้วยสถิติ F - test โดยวิธี One - Way ANOVA พบว่า p - value ของความพึงพอใจในการใช้บริการด้านบุคลากร

ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ เท่ากับ 0.126 , 0.494 และ 0.287 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานทางสถิติ H_0 แสดงว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุดจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างในด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการไม่แตกต่างกัน