

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F- test)
χ^2	แทน	ค่าสถิติทดสอบแบบไค-สแควร์ (Chi-Square)
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (degree of freedom)
ss	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน (sum of square)
MS	แทน	ความแปรปรวน (mean of sum of square)
*	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
***	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
$p > .05$	แทน	การไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน และพฤติกรรมการใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงวันในการใช้บริการ

ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการในแต่ละครั้ง วิเคราะห์โดยการหาความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (mean : \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) และแปลผลระดับทัศนคติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปเมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ้ (Scheffe's test)

ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (n = 396 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	215	54.30
หญิง	181	45.70
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	181	45.70
30 – 40 ปี	92	23.20
41– 50 ปี	81	20.50
มากกว่า 50 ปี	42	10.60
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	299	75.50
ปริญญาตรี/เทียบเท่า	72	18.20

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 396 คน)	ร้อยละ
สูงกว่าปริญญาตรี	25	6.30
4. อาชีพ		
นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	44	11.10
พนักงานบริษัทเอกชน	60	15.20
ธุรกิจส่วนตัว/อิสระ	59	14.90
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60	15.20
รับจ้างทั่วไป	173	43.70
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	261	65.90
10,000 – 20,000 บาท	79	19.90
20,001 – 30,000 บาท	36	9.10
30,001 - 40,000 บาท	7	1.80
40,001 บาท ขึ้นไป	13	3.30
6. ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 500 บาท	208	52.50
500 – 1,000 บาท	112	28.30
1,001 – 3,000 บาท	54	13.60
มากกว่า 3,000 บาท	22	5.60

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชายคิดเป็นร้อยละ 54.30 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือ 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาคือปริญญาตรี/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.20 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน และ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.20 มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.90 รองลงมาคือ 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.90 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 – 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.30

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ/เดือน ช่วงวันในการใช้บริการ ช่วงเวลาในการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการในแต่ละครั้ง ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้าจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ

พฤติกรรมการใช้บริการ	จำนวน(n = 396 คน)	ร้อยละ
1. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ		
ต่ำกว่า 100 บาท	152	38.40
100 - 200 บาท	133	33.60
201 - 300 บาท	20	5.10
301 บาทขึ้นไป	91	23.00
2. จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือน		
1 ครั้ง	272	68.70
2 ครั้ง	71	17.90
3 ครั้ง	10	2.50
มากกว่า 3 ครั้ง	26	6.60
ใช้ช่องทางอื่น	17	4.30
3. ช่วงวันที่มาใช้บริการ		
วันธรรมดา(ต้นเดือน)	207	52.30
วันธรรมดา(กลางเดือน)	115	29.00
วันธรรมดา(ปลายเดือน)	63	15.90
ช่วงวันเวลาอื่น	11	2.80
4. ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ		
06.00 - 08.30 น.	31	7.80
08.31 - 12.00 น.	265	66.90
02.01 - 03.00 น.	58	14.60
13.01 - 16.30 น.	42	10.60
5. ระยะเวลาที่มาใช้บริการ		
1 - 15 นาที	264	66.70
16 - 30 นาที	105	26.50
มากกว่า 30 นาที	27	6.80

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ในแต่ละครั้ง จำนวน ต่ำกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมาคือ ค่าใช้จ่ายในแต่ละครั้ง 100-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.60 มาใช้บริการจำนวน 1 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 68.70 รองลงมาคือ จำนวน 2 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 17.90 ช่วงวันที่มาใช้บริการ ในวันธรรมดา(ต้นเดือน) คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาช่วงวันที่มาใช้บริการ ในวันธรรมดา (กลางเดือน) คิดเป็นร้อยละ 29.00 และช่วงเวลาที่มาใช้บริการคือ ช่วงเวลา 08.31 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมาคือช่วงเวลา 12.01 – 13.00. น. คิดเป็นร้อยละ 14.60 มีระยะเวลาที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง ใช้เวลา 1-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาคือ 16 – 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 26.50

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากประชาชนผู้รับบริการซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 5 - 10

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ
1. การให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง	4.23	0.90	มาก
2. ให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4.11	0.79	มาก
3. การเต็มใจในการให้บริการ	3.64	0.97	มาก
4. การเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.36	1.15	ปานกลาง
5. จำนวนคู่สายโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อกับการไฟฟ้าฯ	3.47	0.98	ปานกลาง
6. จำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.33	1.12	ปานกลาง
รวม	3.69	0.67	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันของผู้ใช้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 รายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ การให้บริการกับผู้ใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.90) รองลงมาคือให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.79) และการเต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.97) ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ
1. ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.64	0.90	มาก
2. ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	3.60	0.94	มาก
3. ความรวดเร็วในขั้นตอนการขอติดตั้งมิเตอร์	3.46	0.88	ปานกลาง
4. ความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมและค่าไฟฟ้า	3.95	0.86	มาก
รวม	3.66	0.69	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาของผู้ใช้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ ความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมและค่าไฟฟ้า ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.86) รองลงมาคือความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.90) และความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

การให้บริการอย่างเพียงพอ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.77	0.95	มาก
2. จำนวนที่นั่งในขณะที่ทำมาติดต่องาน	3.79	0.82	มาก
3. การแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เช่น การดับไฟทำงาน เป็นต้น	3.71	0.92	มาก
รวม	3.75	0.76	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ของผู้ใช้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ โภคาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ จำนวนที่นั่งในขณะที่ทำมาติดต่องาน ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.82) รองลงมาคือจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.95) และการแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เช่น การดับไฟทำงาน อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.92) ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ
1. การให้บริการของพนักงานในช่วงเวลาพักเที่ยง	3.85	0.72	มาก
2. การบริการของพนักงานจนเสร็จขั้นตอนการให้บริการด้านต่าง ๆ	3.67	0.86	มาก
3. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ทันเหตุการณ์ และอย่างต่อเนื่องจนสามารถจ่ายไฟได้	4.11	0.73	มาก
รวม	3.87	0.62	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ใช้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ การบริการของพนักงานจนเสร็จขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือการบริการของพนักงานในช่วงเวลาพักเที่ยง ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.72) และการบริการของพนักงานจนเสร็จขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจการให้บริการ
1. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.87	1.02	มาก
2. ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ	3.84	0.83	มาก
3. ความรวดเร็วในขั้นตอนในการให้บริการ	3.82	0.84	มาก
รวม	3.84	0.77	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของผู้ใช้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 1.02) รองลงมาคือความรู้ความชำนาญในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.83) และความรวดเร็วในขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.84) ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ในภาพรวม

รายการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ การให้บริการ
1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	3.69	0.67	มาก
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	3.66	0.69	มาก
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ	3.75	0.76	มาก
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.62	มาก
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.84	0.77	มาก
รวม	3.76	0.56	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของผู้ใช้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุดลงมา 3 อันดับ ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.62) รองลงมาคือการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.77) และการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.76) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน แสดงในตาราง 11 -12 ตามลำดับดังต่อไปนี้

ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้รับบริการ

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) การให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	4.215	4	1.054	2.231	.056
	ภายในกลุ่ม	177.474	391	.461		
	รวม	181.689	395			

ตาราง 11 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3.600	4	.900	1.876	.114
	ภายในกลุ่ม	187.625	391	.480		
	รวม	191.225	395			
3) การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.419	4	.355	.601	.662
	ภายในกลุ่ม	230.591	391	.590		
	รวม	232.010	395			
4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	1.857	4	.464	1.203	.309
	ภายในกลุ่ม	150.858	391	.386		
	รวม	152.715	395			
5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.604	4	.651	1.083	.365
	ภายในกลุ่ม	235.035	391	.601		
	รวม	237.639	395			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.331	4	.583	1.833	.122
	ภายในกลุ่ม	124.283	391	.318		
	รวม	126.613	395			

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการไฟฟ้าประเภทต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จากประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็น 6 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้รับบริการ

รายการ		SS	df	MS	F	p
1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระหว่างกลุ่ม	2.051	3	.684	1.492	.216
	ภายในกลุ่ม	179.637	392	.458		
	รวม	181.689	395			

ตาราง 12 (ต่อ)

รายการ		SS	df	MS	F	p
2) การให้บริการอย่าง รวดเร็วและทันเวลา	ระหว่างกลุ่ม	2.959	3	.986	2.053	.106
	ภายในกลุ่ม	188.267	392	.480		
	รวม	191.225	395			
3) การให้บริการอย่าง เพียงพอ	ระหว่างกลุ่ม	1.343	3	.448	.761	.517
	ภายในกลุ่ม	230.667	392	.588		
	รวม	232.010	395			
4) การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2.205	3	.735	1.914	.127
	ภายในกลุ่ม	150.510	392	.384		
	รวม	152.715	395			
5) การให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	1.827	3	.609	1.013	.387
	ภายในกลุ่ม	235.811	392	.602		
	รวม	237.639	395			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.250	3	.417	1.303	.273
	ภายในกลุ่ม	125.363	392	.320		
	รวม	126.613	395			

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการไฟฟ้าประเภทต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จากประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งแบ่งกลุ่มค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนเป็น 5 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 13 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่าง
เท่าเทียมกัน

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		รวม
	ระดับความพึงพอใจ		
	ปานกลาง	มาก	
ต่ำกว่า 100 บาท	16.40 (65)	22.00 (87)	38.40 (152)
100 – 200 บาท	14.10 (56)	19.40 (77)	33.60 (133)
201 – 300 บาท	2.50 (10)	2.50 (10)	5.10 (20)
301 บาทขึ้นไป	9.30 (37)	13.60 (54)	23.00 (91)
รวม	42.40 (168)	57.60 (228)	100.00 (396)

$$\chi^2 = .599, df = 3, p = .897$$

จากตาราง 13 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย
ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ
การให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 14 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่าง
รวดเร็วและทันเวลา

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา		รวม
	ระดับความพึงพอใจ		
	ปานกลาง	มาก	
ต่ำกว่า 100 บาท	16.90 (67)	21.50 (85)	38.40 (152)
100 – 200 บาท	15.70 (62)	17.90 (71)	33.60 (133)

ตาราง 14 (ต่อ)

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ		รวม
		ปานกลาง	มาก	
201 – 300 บาท		2.50 (10)	2.50 (10)	5.10 (20)
301 บาทขึ้นไป		10.40 (41)	12.60 (50)	23.00 (91)
		45.50	54.50	100.00
รวม		(180)	(216)	(396)

$$\chi^2 = .361, df = 3, p = .948$$

จากตาราง 14 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ตาราง 15 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
		ปานกลาง	มาก	
ต่ำกว่า 100 บาท		12.40 (49)	26.00 (103)	38.40 (152)
100 – 200 บาท		9.30 (37)	24.20 (96)	33.60 (133)
201 – 300 บาท		0.80 (3)	4.30 (17)	5.10 (20)
301 บาทขึ้นไป		7.30 (29)	15.70 (62)	23.00 (91)
		29.80	70.20	100.00
รวม		(118)	(278)	(396)

$$\chi^2 = 2.961, df = 3, p = .398$$

จากตาราง 15 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตาราง 16 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		รวม
	ปานกลาง	มาก	
ต่ำกว่า 100 บาท	10.60 (42)	27.80 (110)	38.40 (152)
100 – 200 บาท	11.60 (46)	22.00 (87)	33.60 (133)
201 – 300 บาท	1.30 (5)	3.80 (15)	5.10 (20)
301 บาทขึ้นไป	8.30 (33)	14.60 (58)	23.00 (91)
รวม	31.80 (126)	68.20 (270)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 2.955, df = 3, p = .399$$

จากตาราง 16 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตาราง 17 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้า

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		รวม
	ปานกลาง	มาก	
ต่ำกว่า 100 บาท	12.40 (49)	26.00 (103)	38.40 (152)
100 – 200 บาท	9.80 (39)	23.70 (94)	33.60 (133)
201 – 300 บาท	1.50 (6)	3.50 (14)	5.10 (20)
301 บาทขึ้นไป	7.30 (29)	15.70 (62)	23.00 (91)
รวม	31.10 (123)	68.90 (273)	100.00 (396)

$$\chi^2 = .324, df = 3, p = .955$$

จากตาราง 17 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย
ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ
การให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตาราง 18 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ
ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	การให้บริการอย่างก้าวหน้า		รวม
	ปานกลาง	มาก	
ต่ำกว่า 100 บาท	16.20 (64)	22.20 (88)	38.40 (152)
100 – 200 บาท	14.60 (58)	18.90 (75)	33.60 (133)

ตาราง 18 (ต่อ)

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ	การให้บริการอย่างก้าวหน้า		รวม
	ปานกลาง	มาก	
201 – 300 บาท	2.00 (8)	3.00 (12)	5.10 (20)
300 บาทขึ้นไป	10.10 (40)	12.90 (51)	23.00 (91)
รวม	42.90 (170)	57.10 (226)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 176, df = 3, p = .981$$

จากตาราง 18 พบว่า ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการในภาพรวม

2. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือน กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 19 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการเดือนกับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ความถี่ในการใช้บริการ	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		รวม
	ปานกลาง	มาก	
1 ครั้ง	30.10 (119)	38.60 (153)	68.70 (272)
2 ครั้ง	7.10 (28)	10.90 (43)	17.90 (71)
3 ครั้ง	1.80 (7)	0.80 (3)	2.50 (10)
มากกว่า 3 ครั้ง	1.50 (6)	5.10 (20)	6.60 (26)

ตาราง 19 (ต่อ)

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ความถี่ในการใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ปานกลาง	มาก	
ใช้ช่องทางอื่น	2.00 (8)	2.30 (9)	4.30 (17)
	42.40	57.60	100.00
รวม	(168)	(228)	(396)

$$\chi^2 = 7.702, df = 4, p = .103$$

จากตาราง 19 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 20 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนกับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือน	การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา		รวม
	ปานกลาง	มาก	
1 ครั้ง	31.60 (125)	37.10 (147)	68.70 (272)
2 ครั้ง	7.80 (31)	10.10 (40)	17.90 (71)
3 ครั้ง	1.80 (7)	0.80 (3)	2.50 (10)
มากกว่า 3 ครั้ง	2.50 (10)	4.00 (16)	6.60 (26)
ใช้ช่องทางอื่น	1.80 (8)	2.50 (9)	4.30 (17)

ตาราง 20 (ต่อ)

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือน	การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ		รวม
		ปานกลาง	มาก	
		45.50	54.50	100.00
	รวม	(180)	(216)	(396)

$$\chi^2 = 3.188, df = 4, p = .527$$

จากตาราง 20 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ตาราง 21 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนกับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือน	การให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
		ปานกลาง	มาก	
1 ครั้ง		20.70	48.00	68.70
		(82)	(190)	(272)
2 ครั้ง		5.30	12.60	17.90
		(21)	(50)	(71)
3 ครั้ง		1.00	1.50	2.50
		(4)	(6)	(10)
มากกว่า 3 ครั้ง		1.30	5.30	6.60
		(5)	(21)	(26)
ใช้ช่องทางอื่น		1.50	2.80	4.30
		(6)	(11)	(17)
	รวม	29.80	70.20	100.00
		(118)	(278)	(396)

$$\chi^2 = 2.248, df = 4, p = .708$$

จากตาราง 21 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตาราง 22 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนกับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือน	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		รวม
	ปานกลาง	มาก	
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	21.00 (83)	47.70 (189)	68.70 (272)
2 ครั้ง	6.30 (25)	11.60 (46)	17.90 (71)
3 ครั้ง	0.50 (2)	2.00 (8)	2.50 (10)
มากกว่า 3 ครั้ง	2.30 (9)	4.30 (17)	6.60 (26)
ใช้ช่องทางอื่น	1.80 (7)	2.50 (10)	4.30 (17)
	31.80 (126)	68.20 (270)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 2.014, df = 4, p = .733$$

จากตาราง 22 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตาราง 23 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนกับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือน	การให้บริการอย่างก้าวหน้า		รวม
	ปานกลาง	มาก	
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	21.00	47.70	68.70
	(83)	(189)	(272)
2 ครั้ง	5.30	12.60	17.90
	(21)	(50)	(71)
3 ครั้ง	1.50	1.00	2.50
	(6)	(4)	(10)
มากกว่า 3 ครั้ง	1.00	5.60	6.60
	(4)	(22)	(26)
ใช้ช่องทางอื่น	2.30	2.00	4.30
	(9)	(8)	(17)
รวม	31.10	68.90	100.00
	(123)	(273)	(396)

$$\chi^2 = 10.807, df = 4, p = .029$$

จากตาราง 23 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตาราง 24 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับจำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนกับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม

ความถี่ในการใช้บริการ	ภาพรวม		รวม
	ปานกลาง	มาก	
ต่ำกว่า 1 ครั้ง	29.30	39.40	68.70
	(116)	(156)	(272)
2 ครั้ง	7.30	10.60	17.90
	(29)	(42)	(71)

ตาราง 24 (ต่อ)

ความถี่ในการใช้บริการ	ภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ		รวม
		ปานกลาง	มาก	
3 ครั้ง		1.50 (6)	1.00 (4)	2.50 (10)
มากกว่า 3 ครั้ง		2.00 (8)	4.50 (18)	6.60 (26)
ใช้ช่องทางอื่น		2.80 (11)	1.50 (6)	4.30 (17)
	รวม	42.90 (170)	57.10 (226)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 6.184, df = 4, p = .186$$

จากตาราง 24 พบว่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการในภาพรวม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับช่วงวันที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 25 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับช่วงวันที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความพึงพอใจ		รวม
		ปานกลาง	มาก	
วันธรรมดา (ต้นเดือน)		21.20 (84)	31.10 (123)	52.30 (207)
	วันธรรมดา (กลางเดือน)	12.60 (50)	16.40 (65)	29.00 (115)
วันธรรมดา (ปลายเดือน)		7.30 (29)	8.60 (34)	15.90 (63)

ตาราง 25 (ต่อ)

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		รวม
	ระดับความพึงพอใจ		
	ปานกลาง	มาก	
ใช้ช่วงเวลาอื่น	1.30 (5)	1.50 (6)	2.80 (11)
	42.40	57.60	100.00
รวม	(168)	(228)	(396)

$$\chi^2 = .718, df = 3, p = .869$$

จากตาราง 25 พบว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 26 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับช่วงวันที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา		รวม
	ระดับความพึงพอใจ		
	ปานกลาง	มาก	
วันธรรมดา (ต้นเดือน)	21.70 (86)	30.60 (121)	52.30 (207)
วันธรรมดา (กลางเดือน)	14.60 (58)	14.40 (57)	29.00 (115)
วันธรรมดา (ปลายเดือน)	7.60 (30)	8.30 (33)	15.90 (63)
ใช้ช่วงเวลาอื่น	1.50 (6)	1.30 (5)	2.80 (11)
	45.50	54.50	100.00
รวม	(180)	(216)	(396)

$$\chi^2 = 2.912, df = 3, p = .405$$

จากตาราง 26 พบว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ตาราง 27 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับช่วงวันที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างเพียงพอ		รวม
	ปานกลาง	มาก	
วันธรรมดา (ต้นเดือน)	15.40 (61)	36.90 (146)	52.30 (207)
วันธรรมดา (กลางเดือน)	7.80 (31)	21.20 (84)	29.00 (115)
วันธรรมดา (ปลายเดือน)	5.30 (21)	10.60 (42)	15.90 (63)
ใช้ช่วงเวลาอื่น	1.30 (5)	1.50 (6)	2.80 (11)
	29.80	70.20	100.00
รวม	(118)	(278)	(396)

$$\chi^2 = 2.120, df = 3, p = .548$$

จากตาราง 27 พบว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตาราง 28 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับช่วงวันที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		รวม
	ปานกลาง	มาก	
วันธรรมดา (ต้นเดือน)	15.70 (62)	36.60 (145)	52.30 (207)

ตาราง 28 (ต่อ)

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		รวม
	ปานกลาง	มาก	
วันธรรมดา (กลางเดือน)	9.30 (37)	19.70 (78)	29.00 (115)
วันธรรมดา (ปลายเดือน)	5.60 (22)	10.40 (41)	15.90 (63)
ใช้ช่วงเวลาอื่น	1.30 (5)	1.50 (6)	2.80 (11)
รวม	31.80 (126)	68.20 (270)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 1.561, df = 3, p = .668$$

จากตาราง 28 พบว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตาราง 29 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับช่วงวันที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างก้าวหน้า		รวม
	ปานกลาง	มาก	
วันธรรมดา (ต้นเดือน)	14.90 (59)	37.40 (148)	52.30 (207)
วันธรรมดา (กลางเดือน)	10.90 (43)	18.20 (72)	29.00 (115)
วันธรรมดา (ปลายเดือน)	4.00 (16)	11.90 (47)	15.90 (63)
ใช้ช่วงเวลาอื่น	1.30 (5)	1.50 (6)	2.80 (11)
รวม	31.10 (123)	68.90 (273)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 4.793, df = 3, p = .188$$

จากตาราง 29 พบว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตาราง 30 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับช่วงวันที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม

ช่วงวันที่มาใช้บริการ	ภาพรวม		รวม
	ระดับความพึงพอใจ		
	ปานกลาง	มาก	
วันธรรมดา (ต้นเดือน)	21.70 (86)	30.60 (121)	52.30 (207)
วันธรรมดา (กลางเดือน)	13.10 (52)	15.90 (63)	29.00 (115)
วันธรรมดา (ปลายเดือน)	6.30 (25)	9.60 (38)	15.90 (63)
ใช้ช่วงเวลาอื่น	1.80 (7)	1.00 (4)	2.80 (11)
	42.90	57.10	100.00
รวม	(170)	(226)	(396)

$$\chi^2 = 2.604, df = 3, p = .457$$

จากตาราง 30 พบว่า ช่วงวันที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการในภาพรวม

4. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับช่วงเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 31 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่าง
เท่าเทียมกัน

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		รวม
	ปานกลาง	มาก	
06.00 – 08.30 น.	2.30 (9)	5.60 (22)	7.80 (31)
08.31 – 12.00 น.	29.00 (115)	37.90 (150)	66.90 (265)
12.01 – 13.00 น.	6.80 (27)	7.80 (31)	14.60 (58)
13.01 – 16.30 น.	4.30 (17)	6.30 (25)	10.60 (42)
รวม	42.40 (168)	57.60 (228)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 2.848, df = 3, p = .416$$

จากตาราง 31 พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย
ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ
การให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 32 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่าง
รวดเร็วและทันเวลา

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา		รวม
	ปานกลาง	มาก	
06.00 – 08.30 น.	3.00 (12)	4.80 (19)	7.80 (31)
08.31 – 12.00 น.	29.50 (117)	37.40 (148)	66.90 (265)

ตาราง 32 (ต่อ)

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างรวดเร็ว และทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ		รวม
		ปานกลาง	มาก	
12.01 – 13.00 น.		7.30 (29)	7.30 (29)	14.60 (58)
13.01 – 16.30 น.		5.60 (22)	5.10 (20)	10.60 (42)
		45.50	54.50	100.00
	รวม	(180)	(216)	(396)

$$\chi^2 = 2.046, df = 3, p = .563$$

จากตาราง 32 พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ตาราง 33 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ		รวม
		ปานกลาง	มาก	
06.00 – 08.30 น.		2.30 (9)	5.60 (22)	7.80 (31)
08.31 – 12.00 น.		29.80 (79)	47.00 (186)	66.90 (265)
12.01 – 13.00 น.		4.30 (17)	10.40 (41)	14.60 (58)
13.01 – 16.30 น.		3.30 (13)	7.30 (29)	10.60 (42)

ตาราง 33 (ต่อ)

การให้บริการอย่างก้าวหน้า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ปานกลาง	มาก	
	42.40	57.60	100.00
รวม	(118)	(278)	(396)

$$\chi^2 = .042, df = 3, p = .998$$

จากตาราง 33 พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตาราง 34 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างเพียงพอ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		รวม
	ปานกลาง	มาก	
06.00 – 08.30 น.	2.00 (8)	5.80 (23)	7.80 (31)
08.31 – 12.00 น.	20.50 (81)	46.50 (184)	66.90 (265)
12.01 – 13.00 น.	4.30 (17)	10.40 (41)	14.60 (58)
13.01 – 16.30 น.	5.10 (20)	5.60 (22)	10.60 (42)
รวม	31.80 (126)	68.20 (270)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 5.710, df = 3, p = .127$$

จากตาราง 35 พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตาราง 35 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		รวม
	ปานกลาง	มาก	
06.00 – 08.30 น.	1.80 (7)	6.10 (24)	7.80 (31)
08.31 – 12.00 น.	19.90 (79)	47.00 (186)	66.90 (265)
12.01 – 13.00 น.	5.60 (22)	9.10 (36)	14.60 (58)
13.01 – 16.30 น.	3.80 (15)	6.80 (27)	10.60 (42)
	42.40	57.60	100.00
รวม	(168)	(228)	(396)

$$\chi^2 = 2.938, df = 3, p = .401$$

จากตาราง 35 พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตาราง 36 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	ภาพรวม	ระดับความพึงพอใจ		รวม
		ปานกลาง	มาก	
06.00 – 08.30 น.		2.80 (11)	5.10 (20)	7.80 (31)
08.31 – 12.00 น.		27.50 (109)	39.40 (156)	66.90 (265)
12.01 – 13.00 น.		6.80 (27)	7.80 (31)	14.60 (58)
13.01 – 16.30 น.		5.80 (23)	4.80 (19)	10.60 (42)
		42.90	57.10	100.00
	รวม	(170)	(226)	(396)

$$\chi^2 = 3.762, df = 3, p = .288$$

จากตาราง 36 พบว่า ช่วงเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย
ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อ
การให้บริการในภาพรวม

5. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับ
ความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 37 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับ
ระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่าง
เท่าเทียมกัน

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	ระดับความพึงพอใจ		รวม
		ปานกลาง	มาก	
1 – 15 นาที		27.80 (110)	38.90 (154)	66.70 (264)

ตาราง 37 (ต่อ)

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน		รวม
	ระดับความพึงพอใจ		
	ปานกลาง	มาก	
16 – 30 นาที	11.10 (44)	15.40 (61)	26.50 (105)
มากกว่า 30 นาที	3.50 (14)	3.30 (13)	6.80 (27)
รวม	42.40 (168)	57.60 (228)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 1.056, df = 2, p = .590$$

จากตาราง 37 พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตาราง 38 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา		รวม
	ระดับความพึงพอใจ		
	ปานกลาง	มาก	
1 – 15 นาที	30.10 (119)	36.60 (145)	66.70 (264)
16 – 30 นาที	12.90 (51)	13.60 (54)	26.50 (105)
มากกว่า 30 นาที	2.50 (10)	4.30 (17)	6.80 (27)
รวม	45.50 (180)	54.50 (216)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 1.198, df = 2, p = .549$$

จากตาราง 38 พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา

ตาราง 39 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างเพียงพอ		รวม
	ระดับความพึงพอใจ		
	ปานกลาง	มาก	
1 – 15 นาที	20.20 (80)	46.50 (184)	66.70 (264)
16 – 30 นาที	6.80 (27)	19.70 (78)	26.50 (105)
มากกว่า 30 นาที	2.80 (11)	4.00 (16)	6.80 (27)
รวม	29.80 (118)	70.20 (278)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 2.415, df = 2, p = .299$$

จากตาราง 39 พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตาราง 40 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		รวม
	ระดับความพึงพอใจ		
	ปานกลาง	มาก	
1 – 15 นาที	20.50 (81)	46.20 (183)	66.70 (264)

ตาราง 40 (ต่อ)

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง		รวม
	ปานกลาง	มาก	
16 - 30 นาที	8.30 (33)	18.20 (72)	26.50 (105)
มากกว่า	3.00 (12)	3.80 (15)	6.80 (27)
รวม	31.80 (126)	68.20 (270)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 2.149, df = 2, p = .342$$

จากตาราง 40 พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตาราง 41 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการกับความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	การให้บริการอย่างก้าวหน้า		รวม
	ปานกลาง	มาก	
1 - 15 นาที	21.20 (84)	45.50 (180)	66.70 (264)
16 - 30 นาที	7.10 (28)	19.40 (77)	26.50 (105)
มากกว่า 30 นาที	2.80 (11)	4.00 (16)	6.80 (27)
รวม	31.10 (123)	68.90 (273)	100.00 (396)

$$\chi^2 = 2.199, df = 2, p = .333$$

จากตาราง 41 พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตาราง 42 ค่าร้อยละ (จำนวน) และความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการเกี่ยวกับระยะเวลาที่มาใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม

ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	ภาพรวม		รวม
	ระดับความพึงพอใจ		
	ปานกลาง	มาก	
1 – 15 นาที	28.80 (114)	37.90 (150)	66.70 (264)
16 – 30 นาที	10.60 (42)	15.90 (63)	26.50 (105)
มากกว่า 30 นาที	3.50 (14)	3.30 (13)	6.80 (27)
	42.90	57.10	100.00
รวม	(170)	(226)	(396)

$$\chi^2 = 1.252, df = 2, p = .535$$

จากตาราง 42 พบว่า ระยะเวลาที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการในภาพรวม