

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F- test)
* $p \leq .05$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** $p \leq .01$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*** $p \leq .001$	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
$p > .05$	แทน	การไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรีวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way

ANOVA) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างของนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ด้วยฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แสดงดังในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (n = 398)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	258	64.82
หญิง	140	35.18
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	63	15.83
30 - 39 ปี	142	35.68
40 - 49 ปี	115	28.89
50 - 59 ปี	43	10.81
สูงกว่า 59 ปี	35	8.79
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	83	20.85
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	85	21.36
อนุปริญญา / ปวส.	66	16.58
ปริญญาตรี	152	38.19
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.02

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 398)	ร้อยละ
อาชีพ		
พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว	89	22.36
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	173	43.47
รับจ้างทั่วไป	64	16.08
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	35	8.79
อื่นๆ เช่น เกษตรกร ชาวไร่ ชาวนา	37	9.30
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	60	15.08
5,000-10,000 บาท	60	15.08
10,001-15,000 บาท	96	24.12
15,001-20,000 บาท	90	22.60
20,001 บาทขึ้นไป	92	23.12

ตาราง 3 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 64.82 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.68 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.19 มีอาชีพเป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 43.47 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.12

ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี

คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แสดงในตาราง 4 - 9

ตาราง 4 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า

ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า	ระดับคุณภาพในการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	4.06	0.92	มาก
2. การเอาใจใส่ลูกค้าเมื่อเกิดปัญหา	4.00	0.98	มาก
3. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีความอ่อนโยน สุภาพ ในการให้บริการ	3.91	0.92	มาก
4. การให้บริการและการแก้ไขปัญหาอันเป็น รายบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน	3.97	0.96	มาก
5. พนักงานให้ข้อมูลที่ดีแก่ลูกค้าเสมอ	4.04	0.95	มาก
6. พนักงานมีมารยาทที่ดีกับลูกค้า	4.00	0.95	มาก
7. การติดตามลูกค้าหลังการให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	3.79	1.10	มาก
รวม	4.02	0.94	มาก

จากตาราง 4 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.02$, S.D. = 0.94) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.06$, S.D.= 0.92) รองลงมาคือพนักงานให้ข้อมูลที่ดีแก่ลูกค้าเสมอ ($\bar{x} = 4.04$, S.D.= 0.95) พนักงานมีมารยาทที่ดีกับลูกค้า ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.95) และน้อยที่สุดคือการติดตามลูกค้าหลังการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 3.79$, S.D.= 1.10)

ตาราง 5 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านตอบสนองต่อความประสงค์

ด้านตอบสนองต่อความประสงค์	ระดับคุณภาพในการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. มีระบบการบริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว	4.03	1.04	มาก
2. พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาแก่ลูกค้า	4.06	1.01	มาก
3. มีพนักงานในจำนวนเพียงพอต่อการ ให้บริการลูกค้าที่มีจำนวนมาก	3.89	1.06	มาก
4. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ ลูกค้าได้ทันทีที่ต้องการ	3.91	1.08	มาก
5. บริการรวดเร็วทันใจ เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	3.89	.98	มาก
6. พนักงานดำเนินการบริการด้วยความ รวดเร็ว	3.94	.95	มาก
รวม	3.90	1.00	มาก

จากตาราง 5 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 1.00) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ พนักงานมีความพร้อมในการให้คำแนะนำคำปรึกษาแก่ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.06$, S.D.= 1.01) รองลงมาคือมีระบบการบริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว ($\bar{x} = 4.03$, S.D.= 1.04) พนักงานดำเนินการบริการด้วยความรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.94$, S.D.= 0.95) และน้อยที่สุดคือมีพนักงานในจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้าที่มีจำนวนมาก ($\bar{x} = 3.89$, S.D.= 1.06)

ตาราง 6 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านความนับถือ

ด้านความนับถือ	ระดับคุณภาพในการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้	3.97	0.96	มาก
2. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้า	4.01	0.94	มาก
3. การทำงานไม่ผิดพลาด	3.99	0.98	มาก
4. การแสดงออกซึ่งภาพพจน์ของผู้ให้บริการ	3.99	0.95	มาก
รวม	3.92	0.94	มาก

จากตาราง 6 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านความนับถือ พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.92$, S.D. = 0.94) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.01$, S.D. = 0.94) รองลงมาคือการแสดงออกซึ่งภาพพจน์ของผู้ให้บริการ ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.95) การทำงานไม่ผิดพลาด ($\bar{x} = 3.99$, S.D. = 0.98) และน้อยที่สุดคือความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 0.96)

ตาราง 7 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร

ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร	ระดับคุณภาพในการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ	4.05	0.89	มาก
2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการบริการ	4.05	0.95	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร	ระดับคุณภาพในการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
3. พนักงานให้บริการรวดเร็วทันใจมีความ ถูกต้อง เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ	3.99	1.04	มาก
4. พนักงานให้ความเอาใจใส่ ดูแล ผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ	3.97	1.05	มาก
5. การบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือให้ พร้อมใช้งานเสมอ	4.00	0.96	มาก
รวม	4.03	0.96	มาก

จากตาราง 7 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$, S.D. = 0.96) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.89) รองลงมาคือการสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.95) การบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.96) และน้อยที่สุดคือพนักงานให้ความเอาใจใส่ ดูแลผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ($\bar{x} = 3.97$, S.D. = 1.05)

ตาราง 8 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านความกระฉับกระเฉง

ด้านความกระฉับกระเฉง	ระดับคุณภาพในการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. พนักงานมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ	3.97	1.11	มาก
2. พนักงานสนใจและใส่ใจให้บริการอยู่ ตลอดเวลา ไม่เฉยเมยและทอดทิ้งลูกค้า	4.07	1.07	มาก
3. พนักงานเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง	4.00	0.95	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ด้านความกระฉับกระเฉง	ระดับคุณภาพในการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
4. พนักงานมีวุฒิภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจเป็นผู้ที่มีเสน่ห์ในสายตาของลูกค้า	3.95	1.02	มาก
รวม	3.94	1.03	มาก

จากตาราง 8 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 1.03) เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ดังนี้ พนักงานสนใจและใส่ใจให้บริการอยู่ตลอดเวลา ไม่เฉยเมยและทอดทิ้งลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.07$, S.D.= 1.07) รองลงมาคือพนักงานเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.95) พนักงานมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ ($\bar{x} = 3.97$, S.D.= 1.11) และน้อยที่สุดคือพนักงานมีวุฒิภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจเป็นผู้ที่มีเสน่ห์ในสายตาของลูกค้า ($\bar{x} = 3.95$, S.D.= 1.02)

ตาราง 9 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม

ภาพรวม	ระดับคุณภาพในการให้บริการ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า	4.02	0.94	มาก
2. ด้านตอบสนองต่อความประสงค์	3.90	1.00	มาก
3. ด้านความนับถือ	3.92	0.94	มาก
4. ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร	4.03	0.96	มาก
5. ด้านความกระฉับกระเฉง	3.94	1.03	มาก
รวม	4.00	0.97	มาก

จากตาราง 9 คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวม พบว่า คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$, S.D. = 0.97) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร ($\bar{x} = 4.03$, S.D.= 0.96) ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า ($\bar{x} = 4.02$, S.D.= 0.94) ด้านความกระฉับกระเฉง ($\bar{x} = 3.94$, S.D.= 1.03) ด้านความนับถือ ($\bar{x} = 3.92$, S.D.= 0.94) ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ ($\bar{x} = 3.90$, S.D.= 1.00)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำแนกตามตำแหน่ง เพศ วุฒิการศึกษา อายุ และประสบการณ์ในการทำงานในหน้าที่ วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างของนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ แสดงดังตาราง 10-11

ตาราง 10 เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ

คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า	ชาย		หญิง		t	p
	(n=258)		(n=140)			
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า	4.19	0.86	3.72	1.00	4.840	.000***
2. ด้านตอบสนองต่อความประสงค์	4.07	0.94	3.60	1.03	4.603	.000***
3. ด้านความนับถือ	4.09	0.85	3.61	1.02	5.062	.000***
4. ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร	4.26	0.88	3.75	1.01	5.175	.000***
5. ด้านความกระฉับกระเฉง	4.14	0.95	3.58	1.07	5.364	.000***
ภาพรวม	4.27	0.89	3.72	1.00	5.604	.000***

*** $p \leq 0.01$

จากตาราง 10 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 11 เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ

คุณภาพในการบริการ ค่าไฟฟ้า	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยน และเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	25.634	4	6.408	7.745	.000***
	ภายในกลุ่ม	325.163	393	0.827		
	รวม	350.796	397			
2. ด้านตอบสนองต่อ ความประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	15.961	4	3.990	4.144	.003**
	ภายในกลุ่ม	378.411	393	0.963		
	รวม	394.372	397			
3. ด้านความนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	16.990	4	4.248	4.974	.001***
	ภายในกลุ่ม	335.595	393	0.854		
	รวม	352.585	397			
4. ด้านการให้บริการด้วย ความสมัครใจ และการ รักษาภาพพจน์ขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	19.919	4	4.980	5.645	.000***
	ภายในกลุ่ม	346.666	393	0.882		
	รวม	366.585	397			
5. ด้านความ กระฉับกระเฉง	ระหว่างกลุ่ม	25.330	4	6.332	6.279	.000***
	ภายในกลุ่ม	396.341	393	1.009		
	รวม	421.671	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	24.945	4	6.236	7.094	.000***
	ภายในกลุ่ม	345.456	393	0.879		
	รวม	370.401	397			

** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 11 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านยิ้มแย้ม

อ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความนับถือ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร และด้านความกระฉับกระเฉง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ ดังตาราง 12-17

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยน และเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	สูงกว่า 59 ปี
		4.17	4.25	3.90	3.93	3.37
ต่ำกว่า 30 ปี	4.17	-	0.07	0.28	0.24	0.80***
30 - 39 ปี	4.25		-	0.35**	0.32*	0.88***
40 - 49 ปี	3.90			-	0.03	0.52**
50 - 59 ปี	3.93				-	0.56**
สูงกว่า 59 ปี	3.37					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยน และเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับ กลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี และ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และแตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 - 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	สูงกว่า 59 ปี
		4.02	4.07	3.86	3.74	3.37
ต่ำกว่า 30 ปี	4.02	-	0.05	0.16	0.27	0.64**
30 - 39 ปี	4.07		-	0.21	0.33	0.70***
40 - 49 ปี	3.86			-	0.12	0.49***
50 - 59 ปี	3.74				-	0.37*
สูงกว่า 59 ปี	3.37					-

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

จากตาราง 13 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า กลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี แตกต่างกับแตกต่างกันกับกลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแตกต่างกันกับกลุ่มที่มีอายุ 30 - 39 ปี, 40 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านความนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	สูงกว่า 59 ปี
		4.13	4.06	3.86	3.79	3.37
ต่ำกว่า 30 ปี	4.13	-	0.07	0.27	0.34	0.76***
30 - 39 ปี	4.06		-	0.20	0.27	0.68***
40 - 49 ปี	3.86			-	0.07	0.49***
50 - 59 ปี	3.79				-	0.42**
สูงกว่า 59 ปี	3.37					-

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

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความนับถือพบว่า กลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี, 30 - 39 ปี และ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ กลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อายุ		ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	สูงกว่า 59 ปี
	\bar{x}	4.30	4.24	4.01	3.84	3.54
ต่ำกว่า 30 ปี	4.30	-	0.06	0.29*	0.46*	0.76***
30 - 39 ปี	4.24		-	0.23	0.40*	0.70***
40 - 49 ปี	4.01			-	0.17	0.47*
50 - 59 ปี	3.84				-	0.29
สูงกว่า 59 ปี	3.54					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 15 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ กลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในด้านความกระฉับกระเฉง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	สูงกว่า 59 ปี
		4.13	4.15	3.89	3.63	3.34
ต่ำกว่า 30 ปี	4.13	-	0.02	0.24	0.50*	0.78***
30 - 39 ปี	4.15		-	0.26	0.52*	0.81***
40 - 49 ปี	3.89			-	0.26	0.54***
50 - 59 ปี	3.63				-	0.29
สูงกว่า 59 ปี	3.34					-

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 16 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีอายุ สูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และส่วนกลุ่มที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีอายุ สูงกว่า 59 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ กลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 - 39 ปี	40 - 49 ปี	50 - 59 ปี	สูงกว่า 59 ปี
		4.21	4.29	4.04	3.77	3.46
ต่ำกว่า 30 ปี	4.21	-	0.07	0.17	0.44*	0.75***
30 - 39 ปี	4.29		-	0.25	0.52***	0.83***
40 - 49 ปี	4.04			-	0.27	0.58***
50 - 59 ปี	3.77				-	0.31
สูงกว่า 59 ปี	3.46					-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 17 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ ส่วนกลุ่มที่มีอายุ 30 - 39 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 50 - 59 ปี และ สูงกว่า 59 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ กลุ่มที่มีอายุ 40 - 49 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 59 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 18 เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพในการบริการ ค่าไฟฟ้า	ความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยน และเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	8.600	4	2.150	2.469	.044*
	ภายในกลุ่ม	342.196	393	0.871		
	รวม	350.796	397			
2. ด้านตอบสนองต่อ ความประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	18.655	4	4.664	4.878	.001***
	ภายในกลุ่ม	375.717	393	0.956		
	รวม	394.372	397			
3. ด้านความนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	8.801	4	2.200	2.515	.041*
	ภายในกลุ่ม	343.785	393	0.875		
	รวม	352.585	397			
4. ด้านการให้บริการด้วย ความสมัครใจ และการ รักษาภาพพจน์ของ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	20.455	4	5.114	5.806	.000***
	ภายในกลุ่ม	346.130	393	0.881		
	รวม	366.585	397			
5. ด้านความ กระฉับกระเฉง	ระหว่างกลุ่ม	22.358	4	5.589	5.501	.000***
	ภายในกลุ่ม	399.313	393	1.016		
	รวม	421.671	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	13.945	4	3.486	3.844	.004**
	ภายในกลุ่ม	356.455	393	0.907		
	รวม	370.401	397			

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 18 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้าและด้านความนับถือ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร และด้านความกระฉับกระเฉง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD) ดังตาราง 19-24

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x} 4.08	3.80	4.00	4.15	3.67
มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	4.08	-	0.28*	0.08	0.06
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.80	-	0.20	0.35***	0.13
อนุปริญญา / ปวส.	4.00		-	0.15	0.33
ปริญญาตรี	4.15			-	0.48
สูงกว่าปริญญาตรี	3.67				-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 19 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านอิมแพ็คอ่อนโยน และเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
\bar{x}	3.98	3.62	3.89	4.09	3.17
มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	-	0.35*	0.08	0.11	0.81***
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.62	-	0.27	0.46***	0.46
อนุปริญญา / ปวส.	3.89		-	0.19	0.73*
ปริญญาตรี	4.09			-	0.92***
สูงกว่าปริญญาตรี	3.17				-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 20 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับ กลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า อนุปริญญา / ปวส. และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านความนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x}	4.01	3.68	3.92	4.03	3.58
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ต่ำกว่า	4.01	-	0.33*	0.08	0.02	0.43
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.68		-	0.24	0.35***	0.09
อนุปริญญา / ปวส.	3.92			-	0.11	0.34
ปริญญาตรี	4.03				-	0.45
สูงกว่าปริญญาตรี	3.58					-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 21 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านความนับถือพบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านการให้บริการด้วยความสมัคใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x} 4.22	3.73	4.06	4.25	3.50
มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	-	0.49***	0.16	0.03	0.72*
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.73	-	0.33*	0.52***	0.23
อนุปริญญา / ปวส.	4.06		-	0.19	0.56
ปริญญาตรี	4.25			-	0.75***
สูงกว่าปริญญาตรี	3.50				-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 22 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านการให้บริการด้วยความสมัคใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่าแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า และ ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในด้านความกระฉับกระเฉง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.99	3.53	4.05	4.13	3.58
มัธยมศึกษาตอนต้น/ ต่ำกว่า	3.99	-	0.46***	0.05	0.14	0.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.53		-	0.52***	0.60***	0.05
อนุปริญญา / ปวส.	4.05			-	0.08	0.46
ปริญญาตรี	4.13				-	0.55
สูงกว่าปริญญาตรี	3.58					-

*** $p \leq .001$

จากตาราง 23 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ต่ำกว่าแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษา ตอนต้น / ต่ำกว่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
	\bar{x}	4.14	3.76	4.15	4.21	3.67
มัธยมศึกษา ตอนต้น/ ต่ำ กว่า	4.14	-	0.39***	0.06	0.06	0.48
มัธยมศึกษา ตอนปลาย / ปวช.	3.76		-	0.39*	0.45***	0.09
อนุปริญญา / ปวส.	4.15			-	0.05	0.48
ปริญญาตรี สูงกว่า	4.21				-	0.54
สูงกว่า ปริญญาตรี	3.67					-

* $p \leq .05$, *** $p \leq .001$

จากตาราง 24 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ ต่ำกว่าแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 25 เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงาน
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพในการบริการ ค่าไฟฟ้า	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p.
1. ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยน และเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	23.261	4	5.815	6.978	.000***
	ภายในกลุ่ม	327.535	393	0.833		
	รวม	350.796	397			
2. ด้านตอบสนองต่อความ ประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	23.689	4	5.922	6.279	.000***
	ภายในกลุ่ม	370.683	393	0.943		
	รวม	394.372	397			
3. ด้านความนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	19.717	4	4.929	5.820	.000***
	ภายในกลุ่ม	332.868	393	0.847		
	รวม	352.585	397			
4. ด้านการให้บริการด้วย ความสมัครใจ และการ รักษาภาพพจน์ของ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	18.356	4	4.589	5.179	.000***
	ภายในกลุ่ม	348.229	393	0.886		
	รวม	366.585	397			
5. ด้านความ กระฉับกระเฉง	ระหว่างกลุ่ม	37.763	4	9.441	9.664	.000***
	ภายในกลุ่ม	383.908	393	0.977		
	รวม	421.671	397			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	26.961	4	6.740	7.713	.000***
	ภายในกลุ่ม	343.440	393	0.874		
	รวม	370.401	397			

*** $p \leq .001$

จากตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่า
ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมและราย
ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์
(Fisher's least - significant difference: LSD) ดังตาราง 26-31

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อาชีพ	\bar{x}	พนักงานบริษัท/ ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	อื่นๆ
		4.04	4.14	4.06	3.26	4.05
พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว	4.04	-	0.09	0.01	0.79*	0.01
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.14		-	0.08	0.89*	0.09
รับจ้างทั่วไป	4.06			-	0.81*	0.01
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.26				-	0.80*
อื่นๆ	4.05					-

* $p \leq .05$

จากตาราง 26 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อาชีพ		พนักงาน บริษัท / ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	อื่นๆ
	\bar{x}	3.98	4.02	3.95	3.14	3.81
พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว	3.98	-	0.04	0.02	0.83*	0.17
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.02		-	0.07	0.88*	0.21
รับจ้างทั่วไป	3.95			-	0.81*	0.14
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.14				-	0.67*
อื่นๆ	3.81					-

* $p \leq .05$

จากตาราง 27 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านความนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อาชีพ		พนักงาน บริษัท / ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	อื่นๆ
	\bar{x}	3.99	4.04	3.89	3.23	3.92
พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว	3.99	-	0.05	0.09	0.76*	0.06
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.04		-	0.15	0.81*	0.12
รับจ้างทั่วไป	3.89			-	0.66*	0.02
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.23				-	0.69*
อื่นๆ	3.92					-

* $p \leq 0.05$

จากตาราง 28 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านความนับถือพบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อาชีพ	\bar{x}	พนักงาน บริษัท / ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง ทั่วไป	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	อื่นๆ
		4.13	4.18	4.08	3.40	4.08
พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว	4.13	-	0.05	0.05	0.73*	0.05
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.18		-	0.11	0.78*	0.10
รับจ้างทั่วไป	4.08			-	0.68*	0.00
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.40				-	0.68*
อื่นๆ	4.08					-

* $p \leq 0.05$

จากตาราง 29 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในด้านความกระฉับกระเฉง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อาชีพ		พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	อื่นๆ
	\bar{x}	3.99	4.14	3.94	3.03	3.76
พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว	3.99	-	0.16	0.05	0.96*	0.23
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.14		-	0.21	1.12*	0.39
รับจ้างทั่วไป	3.94			-	0.91*	0.18
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.03				-	0.73*
อื่นๆ	3.76					-

* $p \leq .05$

จากตาราง 30 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

อาชีพ	\bar{x}	พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป	พ่อบ้าน / แม่บ้าน	อื่นๆ
		4.15	4.19	4.16	3.26	3.97
พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว	4.15	-	0.04	0.01	0.89*	0.17
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.19		-	0.02	0.93*	0.21
รับจ้างทั่วไป	4.16			-	0.91*	0.19
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	3.26				-	0.72*
อื่นๆ	3.97					-

* $p \leq .05$

จากตาราง 31 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพพ่อบ้าน / แม่บ้าน แตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับจ้างทั่วไปและ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพในการบริการค่าไฟฟ้า	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	10.981	4	2.745	3.175	.014*
	ภายในกลุ่ม	339.816	393	0.865		
	รวม	350.796	397			
2. ด้านตอบสนองต่อความประสงค์	ระหว่างกลุ่ม	13.483	4	3.371	3.478	.008**
	ภายในกลุ่ม	380.889	393	0.969		
	รวม	394.372	397			

ตาราง 32 (ต่อ)

	คุณภาพในการบริการ ค่าไฟฟ้า	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3.	ด้านความนับถือ	ระหว่างกลุ่ม	8.688	4	2.172	2.482	.043*
		ภายในกลุ่ม	343.898	393	0.875		
		รวม	352.585	397			
4.	ด้านการให้บริการด้วย ความสมัครใจ และการ รักษาภาพพจน์ของ องค์กร	ระหว่างกลุ่ม	15.798	4	3.950	4.425	.002**
		ภายในกลุ่ม	350.787	393	0.893		
		รวม	366.585	397			
5.	ด้านความ กระฉับกระเฉง	ระหว่างกลุ่ม	12.482	4	3.120	2.997	.019*
		ภายในกลุ่ม	409.189	393	1.041		
		รวม	421.671	397			
	รวม	ระหว่างกลุ่ม	12.299	4	3.075	3.374	.010**
		ภายในกลุ่ม	358.101	393	0.911		
		รวม	370.400	397			

* $p \leq .05$, ** $p \leq .01$

จากตาราง 32 การเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในภาพรวมพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า ด้านความนับถือและด้านความกระฉับกระเฉง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ ด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการทดสอบรายคู่โดยใช้การทดสอบของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD) ดังตาราง 33 - 38

ตาราง 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านยิ้มแย้มอ่อนโยน และเอาใจใส่ลูกค้า เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	ต่ำกว่า 5,000	5,000-10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001 บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	\bar{x}	4.00	3.68	4.03	4.23	4.04
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.00	-	0.32	0.03	0.23	0.04
5,000-10,000 บาท	3.68		-	0.35*	0.55*	0.36*
10,001-15,000 บาท	4.03			-	0.20	0.01
15,001-20,000 บาท	4.23				-	0.19
20,001 บาทขึ้นไป	4.04					-

* $p \leq .05$

จากตาราง 33 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านยิ้มแย้มอ่อนโยน และเอาใจใส่ลูกค้า พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	ต่ำกว่า 5,000	5,000-10,000	10,001-15,000	15,001-20,000	20,001 บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
	\bar{x}	3.75	3.58	3.94	4.16	3.93
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.75	-	0.17	0.19	0.41*	0.18
5,000-10,000 บาท	3.58		-	0.35*	0.57*	0.35*

ตาราง 34 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,001
		5,000	10,000	15,000	20,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	
		3.75	3.58	3.94	4.16	3.93
10,001-15,000 บาท	3.94			-	0.22	0.01
15,001-20,000 บาท	4.16				-	0.22
20,001 บาทขึ้นไป	3.93					-

* $p \leq .05$

จากตาราง 34 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านตอบสนองต่อความประสงค์ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาทแตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านความนับถือ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,001
		5,000	10,000	15,000	20,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	
		3.95	3.68	3.83	4.14	3.93
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.95	-	0.27	0.12	0.19	0.01
5,000-10,000 บาท	3.68		-	0.15	0.46*	0.25
10,001-15,000 บาท	3.83			-	0.31*	0.10
15,001-20,000 บาท	4.14				-	0.21
20,001 บาทขึ้นไป	3.93					-

* $p \leq .05$

จากตาราง 35 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านความนับถือพบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,001	
		5,000	10,000	15,000	20,000	บาทขึ้นไป	
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	
			4.03	3.68	4.19	4.31	4.02
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4.03	-	0.35*	0.15	0.28	0.01	
5,000-10,000 บาท	3.68		-	0.50*	0.63*	0.34*	
10,001-15,000 บาท	4.19			-	0.12	0.17	
15,001-20,000 บาท	4.31				-	0.29*	
20,001 บาทขึ้นไป	4.02					-	

* $p \leq .05$

จากตาราง 36 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านการให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านความกระฉับกระเฉง เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,001
		5,000	10,000	15,000	20,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{x}	3.85	3.62	3.98	4.19	3.93
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.85	-	0.23	0.13	0.34*	0.08
5,000-10,000 บาท	3.62		-	0.36*	0.57*	0.32
10,001-15,000 บาท	3.98			-	0.21	0.04
15,001-20,000 บาท	4.19				-	0.25
20,001 บาทขึ้นไป	3.93					-

* $p \leq .05$

จากตาราง 37 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ ในด้านความกระฉับกระเฉง พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least - significant difference: LSD)

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,001
		5,000	10,000	15,000	20,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
	\bar{x}	3.93	3.78	4.12	4.33	4.05
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.93	-	0.15	0.19	0.39*	0.12
5,000-10,000 บาท	3.78		-	0.34*	0.54*	0.27
10,001-15,000 บาท	4.12			-	0.21	0.06

ตาราง 38 (ต่อ)

รายได้ต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,001
		5,000	10,000	15,000	20,000	บาทขึ้นไป
		บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		3.93	3.78	4.12	4.33	4.05
15,001-20,000 บาท	4.33				-	0.27
20,001 บาทขึ้นไป	4.05					-

* $p \leq .05$

จากตาราง 38 การเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของไฟเชอร์ ในภาพรวม พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท 15,001-20,000 บาท