

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ผู้ทำการวิจัยได้นำข้อมูลตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาได้จำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือแล้วมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ตามสมมติฐานของการวิจัย การวิเคราะห์ และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

#### ผลการวิเคราะห์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	184	46.0
หญิง	216	54.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.0 และเป็นเพศชายร้อยละ 46.0

ตารางที่ 4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีเป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	84	21.0
20-30 ปี	128	32.0
31-40 ปี	78	19.5
41-50 ปี	80	20.0
51 ปีขึ้นไป	30	7.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 32.0 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 21.0 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 20.0 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 19.5 และ 51 ปีขึ้นไปร้อยละ 7.5

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	144	36.0
ปริญญาตรี	202	50.5
สูงกว่าปริญญาตรี	54	13.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.5 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 36.0 และ สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
พ่อบ้านแม่บ้าน	54	13.5
พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	56	14.0
นิสิต นักศึกษา	68	17.0
เจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขายส่วนตัว	104	26.0
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	10.0
รับจ้างทั่วไป	78	19.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีอาชีพเจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขายส่วนตัว ร้อยละ 26.0 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.5 นิสิต นักศึกษา ร้อยละ 17.0 พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน ร้อยละ 14.0 พ่อบ้านแม่บ้าน ร้อยละ 13.5 และรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	78	19.5
10,001-20,000 บาท	126	31.5
20,001-30,000 บาท	96	24.0
30,001-40,000 บาท	44	11.0
40,001-50,000 บาท	38	9.5
สูงกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	18	4.5
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท

ร้อยละ 24.0 น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 19.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 11.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 9.5 และสูงกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เป็นผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1000 บาท	163	40.8
1,001-2,000 บาท	104	26.0
2,001-3,000 บาท	39	9.8
3,001-4,000 บาท	16	4.0
4,001-5,000 บาท	11	2.7
สูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป	67	16.7
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 1000 บาท ร้อยละ 40.8 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท ร้อยละ 26.0 สูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 16.7 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 บาท ร้อยละ 9.8 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-4,000 บาท ร้อยละ 4.0 และ 4,001-5,000 บาท ร้อยละ 2.7

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม

คุณภาพการบริการ	ระดับการรับรู้			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. ความเชื่อถือได้	4.01	.58	มาก	3.74	.67	มาก
2. การตอบสนอง	4.07	.66	มาก	3.98	.60	มาก
3. การเข้าถึงบริการ	3.88	.60	มาก	4.13	.59	มาก
4. ความสุภาพอ่อนโยน	3.91	.68	มาก	3.77	.62	มาก
5. การสื่อสาร	3.75	.77	มาก	3.98	.49	มาก
6. ความซื่อสัตย์	3.80	.62	มาก	3.84	.67	มาก
7. ความมั่นคง	3.54	.54	มาก	3.79	.67	มาก
8. การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	3.60	.64	มาก	3.76	.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>.42</b>	<b>มาก</b>	<b>3.75</b>	<b>.61</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตอบสนอง ( $\bar{X} = 4.07$ ) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 4.01$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความมั่นคง ( $\bar{X} = 3.54$ ) ตามลำดับ

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ( $\bar{X} = 4.13$ ) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสาร ( $\bar{X} = 3.98$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเชื่อถือได้ ( $\bar{X} = 3.74$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	ระดับการรับรู้			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. องค์กรไฟฟ้ามีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดี	4.02	.76	มาก	3.78	.73	มาก
2. องค์กรไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจที่ใหญ่ มีการเปิดดำเนินการมานาน	3.74	.73	มาก	3.81	.93	มาก
3. องค์กรไฟฟ้ามีการพัฒนาเครื่องมือในการให้บริการตลอดเวลา	3.70	1.00	มาก	3.78	.81	มาก
4. องค์กรไฟฟ้ามีสูตรหรือการคิดค่าไฟฟ้าที่ชัดเจน ตรวจสอบได้	3.94	.89	มาก	3.73	.89	มาก
5. องค์กรไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจของภาครัฐ ดำเนินการเพื่อประชาชน	4.01	.71	มาก	3.70	.88	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.01</b>	<b>.58</b>	<b>มาก</b>	<b>3.74</b>	<b>.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรไฟฟ้ามีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดี ( $\bar{X} = 4.02$ ) รองลงมาคือ องค์กรไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจของภาครัฐ ดำเนินการเพื่อประชาชน ( $\bar{X} = 4.01$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรไฟฟ้ามีการพัฒนาเครื่องมือในการให้บริการตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.70$ ) ตามลำดับ

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.74$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ องค์กรไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจที่ใหญ่ มีการเปิดดำเนินการมานาน ( $\bar{X} = 3.81$ ) รองลงมาคือ องค์กรไฟฟ้ามีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดี ( $\bar{X} = 3.78$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรไฟฟ้าเป็นรัฐวิสาหกิจของภาครัฐ ดำเนินการเพื่อประชาชน ( $\bar{X} = 3.70$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง

ด้านการตอบสนอง	ระดับการรับรู้			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. พนักงานให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.02	.71	มาก	3.95	.79	มาก
2. การแก้ปัญหา มีความรวดเร็ว ทันการณ์	3.89	.89	มาก	3.91	.66	มาก
3. สามารถตอบปัญหาหรือข้อสงสัยอย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ	4.17	.73	มาก	4.00	.77	มาก
4. องค์กรไฟฟ้าสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจหรือปัญหา	4.12	.86	มาก	4.00	.76	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.07</b>	<b>.66</b>	<b>มาก</b>	<b>3.98</b>	<b>.60</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตอบปัญหาหรือข้อสงสัยอย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมาคือ องค์กรไฟฟ้าสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจหรือปัญหา ( $\bar{X} = 4.12$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การแก้ปัญหา มีความรวดเร็ว ทันการณ์ ( $\bar{X} = 3.89$ ) ตามลำดับ

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรไฟฟ้าสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจหรือปัญหา ( $\bar{X} = 4.00$ ) รองลงมาคือ สามารถตอบปัญหาหรือข้อสงสัยอย่างรวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ ( $\bar{X} = 4.00$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การแก้ปัญหา มีความรวดเร็ว ทันการณ์ ( $\bar{X} = 3.91$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	ระดับการรับรู้			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. สามารถจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้	3.92	.89	มาก	4.00	.70	มาก
2. สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที	3.80	.81	มาก	4.22	.67	มากที่สุด
3. สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น คอกเบี้ยเมื่อชำระค่าไฟฟ้าเกินเวลา ยืดหยุ่นเวลาชำระเงินค่าไฟฟ้า	3.84	.73	มาก	4.27	.67	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>3.88</b>	<b>.60</b>	<b>มาก</b>	<b>4.13</b>	<b>.59</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้ ( $\bar{X} = 3.92$ ) รองลงมาคือ สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น คอกเบี้ยเมื่อชำระค่าไฟฟ้าเกินเวลา ยืดหยุ่นเวลาชำระเงินค่าไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.84$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ( $\bar{X} = 3.80$ ) ตามลำดับ

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถเจรจาหรือยืดหยุ่นได้เมื่อจำเป็น เช่น คอกเบี้ยเมื่อชำระค่าไฟฟ้าเกินเวลา ยืดหยุ่นเวลาชำระเงินค่าไฟฟ้า ( $\bar{X} = 4.27$ ) รองลงมาคือ สามารถเพิ่มบริการต่าง ๆ ความจำเป็นและความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ( $\bar{X} = 4.22$ ) และอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สามารถจดจำรายละเอียดต่าง ๆ ของผู้รับบริการได้ ( $\bar{X} = 4.00$ ) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.11** ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความสุภาพอ่อนโยน

ด้านความสุภาพอ่อนโยน	ระดับการรับรู้			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. พนักงานให้บริการด้วยใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.98	.71	มาก	3.71	.75	มาก
2. แสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ	3.67	.76	มาก	3.85	.85	มาก
3. พนักงานแต่งกายดูน่าเชื่อถือ มีรูปแบบฟอร์ม และดูมีความสามารถ เชี่ยวชาญในงานที่ทำ	3.83	.89	มาก	3.84	.74	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.91</b>	<b>.68</b>	<b>มาก</b>	<b>3.77</b>	<b>.62</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความสุภาพอ่อนโยนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ พนักงานให้บริการด้วยใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.98$ ) รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายดูน่าเชื่อถือ มีรูปแบบฟอร์ม และดูมีความสามารถ เชี่ยวชาญในงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.83$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ แสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.67$ ) ตามลำดับ

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความสุภาพอ่อนโยนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.85$ ) รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายดูน่าเชื่อถือ มีรูปแบบฟอร์ม และดูมีความสามารถ เชี่ยวชาญในงานที่ทำ ( $\bar{X} = 3.84$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ พนักงานให้บริการด้วยใจบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.71$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสื่อสาร

ด้านการสื่อสาร	ระดับการรับรู้			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. มีการสื่อสารของพนักงานชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ	3.76	.81	มาก	3.97	0.60	มาก
2. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ เช่น ป้ายแสดงขั้นตอนชัดเจน	3.68	0.86	มาก	4.04	0.75	มาก
3. มีพนักงานต้อนรับบอกขั้นตอนการให้บริการ	3.74	1.03	มาก	4.00	0.60	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>	<b>3.98</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการสื่อสารของพนักงานชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ ( $\bar{X} = 3.76$ ) รองลงมาคือ มีพนักงานต้อนรับบอกขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.74$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ เช่น ป้ายแสดงขั้นตอนชัดเจน ( $\bar{X} = 3.68$ ) ตามลำดับ

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ เช่น ป้ายแสดงขั้นตอนชัดเจน ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมาคือ มีพนักงานต้อนรับบอกขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.00$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการสื่อสารของพนักงานชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ ( $\bar{X} = 3.97$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความซื่อสัตย์

ด้านความซื่อสัตย์	ระดับการรับรู้			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. การให้บริการมีความซื่อตรง ชัดเจนไม่เรียกร้องสินบน	3.88	.85	มาก	3.83	.89	มาก
2. ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง	3.86	.83	มาก	4.11	.87	มาก
3. การดำเนินงานโปร่งใส ตรวจสอบได้	3.71	.84	มาก	3.85	.71	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.80</b>	<b>.62</b>	<b>มาก</b>	<b>3.84</b>	<b>.67</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความซื่อสัตย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการมีความซื่อตรง ชัดเจนไม่เรียกร้องสินบน ( $\bar{X} = 3.88$ ) รองลงมาคือ ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 3.86$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การดำเนินงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.71$ ) ตามลำดับ

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความซื่อสัตย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง ( $\bar{X} = 4.11$ ) รองลงมาคือ การดำเนินงานโปร่งใส ตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.85$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การให้บริการมีความซื่อตรง ชัดเจนไม่เรียกร้องสินบน ( $\bar{X} = 3.83$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความมั่นคง

ด้านความมั่นคง	ระดับการรับรู้			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. องค์กรไฟฟ้ามีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพ	3.76	.78	มาก	3.81	.71	มาก
2. องค์กรไฟฟ้าไม่มีข่าวการชกชกหรือทุจริตภายใน	3.54	.65	มาก	4.13	.70	มาก
3. องค์กรไฟฟ้ามีลูกค้าจำนวนมาก มีทุนสำรองเพื่อขยายงานในอนาคต	3.51	.66	มาก	3.60	.66	มาก
4. องค์กรไฟฟ้ามีสภาพแรงงาน ทำให้การบริหารงานเกี่ยวกับพนักงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม	3.32	.64	ปานกลาง	3.77	.97	มาก
รวม	3.54	.54	มาก	3.79	.67	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความมั่นคงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.54$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรไฟฟ้ามีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=3.76$ ) รองลงมาคือ องค์กรไฟฟ้าไม่มีข่าวการชกชกหรือทุจริตภายใน ( $\bar{X}=3.54$ ) และอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรไฟฟ้ามีสภาพแรงงาน ทำให้การบริหารงานเกี่ยวกับพนักงานเป็นไปด้วยความยุติธรรม ( $\bar{X}=3.32$ ) ตามลำดับ

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความมั่นคงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.79$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ องค์กรไฟฟ้าไม่มีข่าวการชกชกหรือทุจริตภายใน ( $\bar{X}=4.13$ ) รองลงมาคือ องค์กรไฟฟ้ามีผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถ และมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=3.81$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ องค์กรไฟฟ้ามีลูกค้าจำนวนมาก มีทุนสำรองเพื่อขยายงานในอนาคต ( $\bar{X}=3.60$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งที่ยังต้องได้

ด้านการสร้างสิ่งที่ยังต้องได้	ระดับการรับรู้			ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	SD.	แปลผล	$\bar{X}$	SD.	แปลผล
1. สำนักงานมีความหรูหรา เป็นสัดส่วนสวยงาม	3.43	.79	มาก	3.48	.93	มาก
2. รูปแบบสาขาย่อยมีความทันสมัย กว้างขวาง มีที่จอดรถเพียงพอ	3.62	.89	มาก	3.79	.95	มาก
3. มีเทคโนโลยีใหม่ๆใช้ในการชำระเงิน	3.86	.81	มาก	3.81	.91	มาก
4. สามารถชำระค่าบริการผ่านศูนย์รับชำระเอกชนได้ เช่น 7-11,เคาน์เตอร์เซอร์ฯ	3.76	.84	มาก	4.04	.72	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.60</b>	<b>.64</b>	<b>มาก</b>	<b>3.76</b>	<b>.76</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งที่ยังต้องได้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.60$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเทคโนโลยีใหม่ๆใช้ในการชำระเงิน ( $\bar{X}=3.86$ ) รองลงมาคือ สามารถชำระค่าบริการผ่านศูนย์รับชำระเอกชนได้ เช่น 7-11,เคาน์เตอร์เซอร์ฯ ( $\bar{X}=3.76$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สำนักงานมีความหรูหรา เป็นสัดส่วนสวยงาม ( $\bar{X}=3.43$ ) ตามลำดับ

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งที่ยังต้องได้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.76$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถชำระค่าบริการผ่านศูนย์รับชำระเอกชนได้ เช่น 7-11,เคาน์เตอร์เซอร์ฯ ( $\bar{X} = 4.04$ ) รองลงมาคือ มีเทคโนโลยีใหม่ๆใช้ในการชำระเงิน ( $\bar{X}=3.81$ ) และค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ สำนักงานมีความหรูหรา เป็นสัดส่วนสวยงาม ( $\bar{X} = 3.48$ ) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย จำแนกตามข้อมูลทั่วไปแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

คุณภาพการบริการ	ชาย		หญิง		t-test	Sig.
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
ความเชื่อถือได้	4.03	.59	4.00	.58	.510	.610
การตอบสนอง	4.10	.65	4.04	.66	.853	.394
การเข้าถึงบริการ	3.86	.60	3.90	.60	-.734	.464
ความสุภาพอ่อนโยน	3.92	.63	3.89	.72	.440	.660
การสื่อสาร	3.74	.77	3.76	.77	-.296	.767
ความซื่อสัตย์	3.82	.63	3.78	.62	.561	.575
ความมั่นคง	3.52	.59	3.56	.49	-.771	.441
การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	3.59	.61	3.60	.67	-.267	.790
<b>รวม</b>	<b>3.81</b>	<b>.42</b>	<b>3.80</b>	<b>.42</b>	<b>.152</b>	<b>.880</b>

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.348	4	.087	.254	.907
	ภายในกลุ่ม	135.327	395	.343		
	รวม	135.674	399			



ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.491	4	.373	.865	.485
	ภายในกลุ่ม	170.187	395	.431		
	รวม	171.678	399			
การเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.971	4	.493	1.380	.240
	ภายในกลุ่ม	141.007	395	.357		
	รวม	142.978	399			
ความสุภาพอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	2.225	4	.556	1.210	.306
	ภายในกลุ่ม	181.665	395	.460		
	รวม	183.890	399			
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.137	4	1.034	1.769	.134
	ภายในกลุ่ม	230.863	395	.584		
	รวม	234.999	399			
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	.681	4	.170	.436	.783
	ภายในกลุ่ม	154.463	395	.391		
	รวม	155.144	399			
ความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.571	4	.143	.492	.742
	ภายในกลุ่ม	114.578	395	.290		
	รวม	115.149	399			
การสร้างสิ่งที่จับต้อง ได้	ระหว่างกลุ่ม	1.595	4	.399	.966	.426
	ภายในกลุ่ม	162.950	395			
	รวม	164.544	399	.413		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.298	4	.075	.428	.789
	ภายในกลุ่ม	68.867	395	.174		
	รวม	69.165	399			

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้

คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	.118	2	.059	.172	.842
	ภายในกลุ่ม	135.557	397	.341		
	รวม	135.674	399			
การตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.119	2	.059	.137	.872
	ภายในกลุ่ม	171.559	397	.432		
	รวม	171.677	399			
การเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.243	2	.122	.338	.713
	ภายในกลุ่ม	142.734	397	.360		
	รวม	142.978	399			
ความสุภาพ อ่อน โขน	ระหว่างกลุ่ม	.593	2	.297	.643	.527
	ภายในกลุ่ม	183.297	397	.462		
	รวม	183.890	399			
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.226	2	.113	.191	.826
	ภายในกลุ่ม	234.773	397	.591		
	รวม	234.999	399			
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	.966	2	.483	1.243	.290
	ภายในกลุ่ม	154.179	397	.388		
	รวม	155.144	399			
ความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.144	2	.072	.249	.780
	ภายในกลุ่ม	115.005	397	.290		
	รวม	115.149	399			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การสร้างสิ่งที่จับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	.591	2	.296	.716	.489
	ภายในกลุ่ม	163.953	397	.413		
	รวม	164.544	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.137	2	.069	.395	.674
	ภายในกลุ่ม	69.028	397	.174		
	รวม	69.165	399			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.19** การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	2.618	5	.524	1.550	.173
	ภายในกลุ่ม	133.056	394	.338		
	รวม	135.674	399			
การตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.722	5	.344	.799	.551
	ภายในกลุ่ม	169.955	394	.431		
	รวม	171.678	399			
การเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.329	5	.066	.182	.969
	ภายในกลุ่ม	142.648	394	.362		
	รวม	142.978	399			
ความสุภาพอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	1.612	5	.322	.697	.626
	ภายในกลุ่ม	182.278	394	.463		
	รวม	183.890	399			

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.876	5	.975	1.670	.141
	ภายในกลุ่ม	230.123	394	.584		
	รวม	234.999	399			
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	.600	5	.120	.306	.909
	ภายในกลุ่ม	154.544	394	.392		
	รวม	155.144	399			
ความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	2.594	5	.519	1.816	.109
	ภายในกลุ่ม	112.556	394	.286		
	รวม	115.149	399			
การสร้างสิ่งที่จับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	3.745	5	.749	1.835	.105
	ภายในกลุ่ม	160.799	394	.408		
	รวม	164.544	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.963	5	.193	1.113	.353
	ภายในกลุ่ม	68.202	394	.173		
	รวม	69.165	399			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	1.518	5	.304	.891	.487
	ภายในกลุ่ม	134.157	394	.340		
	รวม	135.674	399			

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.284	5	.257	.594	.705
	ภายในกลุ่ม	170.393	394	.432		
	รวม	171.677	399			
การเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.457	5	.091	.253	.938
	ภายในกลุ่ม	142.520	394	.362		
	รวม	142.978	399			
ความสุภาพอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	1.453	5	.291	.628	.679
	ภายในกลุ่ม	182.437	394	.463		
	รวม	183.890	399			
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.707	5	.141	.238	.946
	ภายในกลุ่ม	234.293	394	.595		
	รวม	234.999	399			
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	1.093	5	.219	.559	.731
	ภายในกลุ่ม	154.051	394	.391		
	รวม	155.144	399			
ความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	2.814	5	.563	1.974	.082
	ภายในกลุ่ม	112.335	394	.285		
	รวม	115.149	399			
การสร้างสิ่งที่จับต้อง ได้	ระหว่างกลุ่ม	7.498	5	1.500	3.762*	.002
	ภายในกลุ่ม	157.046	394	.399		
	รวม	164.544	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.719	5	.344	2.008	.077
	ภายในกลุ่ม	67.446	394	.171		
	รวม	69.165	399			

\* Sig. &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็นได้มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จำเป็น จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
		น้อยกว่า 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	30,001-40,000 บาท	40,001-50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 10,000 บาท	3.40	-	*	-	*	-	*
10,001-20,000 บาท	3.66		-	-	-	-	-
20,001-30,000 บาท	3.52			-	*	-	-
30,001-40,000 บาท	3.85				-	-	-
40,001-50,000 บาท	3.61					-	-
สูงกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	3.75						-

\* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท 30,001-40,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	2.061	5	.412	1.215	.301
	ภายในกลุ่ม	133.614	394	.339		
	รวม	135.674	399			
การตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.304	5	.061	.140	.983
	ภายในกลุ่ม	171.373	394	.435		
	รวม	171.678	399			
การเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.513	5	.303	.843	.520
	ภายในกลุ่ม	141.465	394	.359		
	รวม	142.978	399			
ความสุภาพ อ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	2.351	5	.470	1.021	.405
	ภายในกลุ่ม	181.539	394	.461		
	รวม	183.890	399			
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.092	5	.218	.368	.870
	ภายในกลุ่ม	233.907	394	.594		
	รวม	234.999	399			
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	2.109	5	.422	1.086	.368
	ภายในกลุ่ม	153.035	394	.388		
	รวม	155.144	399			
ความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	3.600	5	.720	2.543*	.028
	ภายในกลุ่ม	111.549	394	.283		
	รวม	115.149	399			
การสร้างสิ่งที่ยับ ต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	3.801	5	.760	1.864	.100
	ภายในกลุ่ม	160.743	394	.408		
	รวม	164.544	399			

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.310	5	.062	.355	.879
	ภายในกลุ่ม	68.855	394	.175		
	รวม	69.165	399			

\* Sig. &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคง มีการรับรู้คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังตารางที่ 4.23

**ตารางที่ 4.23** การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่ได้ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน					
		น้อยกว่า 1000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	3,001-4,000 บาท	4,001-5,000 บาท	สูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 1000 บาท	3.48	-	*	-	-	-	*
1,001-2,000 บาท	3.63		-	*	-	-	*
2,001-3,000 บาท	3.40			-	-	-	*
3,001-4,000 บาท	3.66				-	-	-
4,001-5,000 บาท	3.32					-	-
สูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป	3.63						-

\* Sig. &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 1000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท และสูงกว่า 5000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 บาท และสูงกว่า 5000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 5000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป**

**สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย จำแนกตามข้อมูลทั่วไปแตกต่างกันมีคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน**

**ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ**

คุณภาพการบริการ	ชาย		หญิง		t-test	Sig.
	$\bar{X}$	SD.	$\bar{X}$	SD.		
ความเชื่อถือได้	3.77	.64	3.72	.69	.803	.422
การตอบสนอง	3.98	.57	3.98	.63	-.060	.952
การเข้าถึงบริการ	4.15	.58	4.12	.60	.534	.593
ความสุภาพอ่อนโยน	3.79	.61	3.77	.62	.308	.758
การสื่อสาร	4.00	.48	3.97	.50	.713	.476
ความซื่อสัตย์	3.83	.63	3.85	.71	-.376	.707
ความมั่นคง	3.80	.66	3.79	.68	.137	.891
การสร้างสิ่งที่จับต้องได้	3.72	.72	3.79	.79	-.902	.368
<b>รวม</b>	<b>3.75</b>	<b>.58</b>	<b>3.75</b>	<b>.64</b>	<b>-.123</b>	<b>.903</b>

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการ

บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้าย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	7.361	4	1.840	4.274	.002*
	ภายในกลุ่ม	170.099	395	.431		
	รวม	177.460	399			
การตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4.702	4	1.176	3.326	.011*
	ภายในกลุ่ม	139.595	395	.353		
	รวม	144.298	399			
การเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.636	4	.659	1.892	.111
	ภายในกลุ่ม	137.574	395	.348		
	รวม	140.210	399			
ความสุภาพอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	2.031	4	.508	1.335	.256
	ภายในกลุ่ม	150.219	395	.380		
	รวม	152.250	399			
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.556	4	.139	.575	.681
	ภายในกลุ่ม	95.588	395	.242		
	รวม	96.144	399			
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	2.379	4	.595	1.322	.261
	ภายในกลุ่ม	177.698	395	.450		
	รวม	180.078	399			
ความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.441	4	.110	.246	.912
	ภายในกลุ่ม	177.378	395	.449		
	รวม	177.819	399			
การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	5.555	4	1.389	2.434	.047*
	ภายในกลุ่ม	225.405	395	.571		
	รวม	230.960	399			



ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.659	4	1.415	3.872	.004*
	ภายในกลุ่ม	144.341	395	.365		
	รวม	150.000	399			

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง และด้านการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ				
		ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	3.63	-	*	*	-	-
20-30 ปี	3.82		-	-	*	-
31-40 ปี	3.92			-	*	-
41-50 ปี	3.54				-	-
51 ปีขึ้นไป	3.77					-

\* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.27** การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ				
		ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	3.86	-	-	*	-	-
20-30 ปี	4.02		-	-	-	-
31-40 ปี	4.13			-	*	-
41-50 ปี	3.86				-	-
51 ปีขึ้นไป	4.05					-

\* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีอายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการสร้างสิ่งที่จับต้องได้ จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	อายุ				
		ต่ำกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	3.64	-	*	-	-	-
20-30 ปี	3.89		-	-	*	*
31-40 ปี	3.84			-	-	-
41-50 ปี	3.67				-	-
51 ปีขึ้นไป	3.58					-

\* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับอายุ 20-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีอายุ 20-30 ปี มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับอายุ 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	3.246	2	1.623	3.699	.026*
	ภายในกลุ่ม	174.214	397	.439		
	รวม	177.460	399			
การตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	.454	2	.227	.626	.535
	ภายในกลุ่ม	143.844	397	.362		
	รวม	144.297	399			

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
การเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.191	2	.595	1.700	.184
	ภายในกลุ่ม	139.019	397	.350		
	รวม	140.210	399			
ความสุภาพอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	.886	2	.443	1.163	.314
	ภายในกลุ่ม	151.364	397	.381		
	รวม	152.250	399			
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.227	2	.113	.469	.626
	ภายในกลุ่ม	95.918	397	.242		
	รวม	96.144	399			
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	.207	2	.103	.228	.796
	ภายในกลุ่ม	179.871	397	.453		
	รวม	180.078	399			
ความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	1.421	2	.710	1.599	.203
	ภายในกลุ่ม	176.399	397	.444		
	รวม	177.819	399			
การสร้างสิ่งที่จับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	2.086	2	1.043	1.809	.165
	ภายในกลุ่ม	228.874	397	.577		
	รวม	230.960	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.390	2	1.195	3.214	.041*
	ภายในกลุ่ม	147.610	397	.372		
	รวม	150.000	399			

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD

ดังตารางที่ 4.30

**ตารางที่ 4.30** การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.62	-	*	*
ปริญญาตรี	3.80		-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	3.84			-

\* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.31** การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	1.631	5	.326	.731	.601
	ภายในกลุ่ม	175.829	394	.446		
	รวม	177.460	399			
การตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	3.223	5	.645	1.800	.112
	ภายในกลุ่ม	141.075	394	.358		
	รวม	144.297	399			
การเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.787	5	.957	2.785	.017*
	ภายในกลุ่ม	135.423	394	.344		
	รวม	140.210	399			

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความสุภาพอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	1.837	5	.367	.962	.441
	ภายในกลุ่ม	150.413	394	.382		
	รวม	152.250	399			
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.177	5	.235	.976	.432
	ภายในกลุ่ม	94.968	394	.241		
	รวม	96.144	399			
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	3.939	5	.788	1.762	.120
	ภายในกลุ่ม	176.138	394	.447		
	รวม	180.078	399			
ความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	1.863	5	.373	.834	.526
	ภายในกลุ่ม	175.956	394	.447		
	รวม	177.819	399			
การสร้างสิ่งที่จับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	1.520	5	.304	.522	.760
	ภายในกลุ่ม	229.440	394	.582		
	รวม	230.960	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.410	5	.282	.748	.588
	ภายในกลุ่ม	148.590	394	.377		
	รวม	150.000	399			

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเข้าถึงบริการ มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการเข้าถึงบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	อาชีพ					
		พ่อบ้านแม่บ้าน	พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	นิสิตนักศึกษา	เจ้าของกิจการธุรกิจส่วนตัว ค้าขายส่วนตัว	รับราชการพนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้างทั่วไป
พ่อบ้านแม่บ้าน	4.00	-	-	*	*	-	-
พนักงานบริษัท/ ห้างร้าน	4.14		-	-	-	-	-
นิสิต นักศึกษา	4.28			-	-	*	*
เจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขายส่วนตัว	4.23				-	*	*
รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.01					-	-
รับจ้างทั่วไป	4.03						-

\* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีอาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับนิสิตนักศึกษาและเจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขายส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่เป็นนิสิต นักศึกษามีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และรับจ้างทั่วไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่เป็นเจ้าของกิจการ ธุรกิจส่วนตัว ค้าขายส่วนตัว มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	4.886	5	.977	2.231	.051
	ภายในกลุ่ม	172.574	394	.438		
	รวม	177.460	399			
การตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	1.909	5	.382	1.056	.384
	ภายในกลุ่ม	142.389	394	.361		
	รวม	144.297	399			
การเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.697	5	.739	2.134	.061
	ภายในกลุ่ม	136.513	394	.346		
	รวม	140.210	399			
ความสุภาพอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	3.279	5	.656	1.734	.126
	ภายในกลุ่ม	148.971	394	.378		
	รวม	152.250	399			
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.844	5	.369	1.541	.176
	ภายในกลุ่ม	94.301	394	.239		
	รวม	96.144	399			
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	1.221	5	.244	.538	.747
	ภายในกลุ่ม	178.856	394	.454		
	รวม	180.078	399			
ความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	2.673	5	.535	1.203	.307
	ภายในกลุ่ม	175.146	394	.445		
	รวม	177.819	399			
การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	5.748	5	1.150	2.011	.076
	ภายในกลุ่ม	225.212	394	.572		
	รวม	230.960	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.825	5	.965	2.619	.064
	ภายในกลุ่ม	145.175	394	.368		
	รวม	150.000	399			

\* Sig. < 0.05



จากตารางที่ 4.33 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.34** การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเชื่อถือได้	ระหว่างกลุ่ม	5.792	5	1.158	2.659	.022*
	ภายในกลุ่ม	171.668	394	.436		
	รวม	177.460	399			
การตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4.727	5	.945	2.669	.022*
	ภายในกลุ่ม	139.571	394	.354		
	รวม	144.297	399			
การเข้าถึงบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.582	5	.516	1.478	.196
	ภายในกลุ่ม	137.628	394	.349		
	รวม	140.210	399			
ความสุภาพอ่อนโยน	ระหว่างกลุ่ม	3.842	5	.768	2.040	.072
	ภายในกลุ่ม	148.408	394	.377		
	รวม	152.250	399			
การสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.355	5	.271	1.126	.346
	ภายในกลุ่ม	94.790	394	.241		
	รวม	96.144	399			
ความซื่อสัตย์	ระหว่างกลุ่ม	2.872	5	.574	1.277	.273
	ภายในกลุ่ม	177.206	394	.450		
	รวม	180.078	399			
ความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	1.729	5	.346	.774	.569
	ภายในกลุ่ม	176.091	394	.447		
	รวม	177.819	399			
การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้	ระหว่างกลุ่ม	5.760	5	1.152	2.015	.076
	ภายในกลุ่ม	225.200	394	.572		
	รวม	230.960	399			

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

คุณภาพการบริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.455	5	.891	2.412	.036*
	ภายในกลุ่ม	145.545	394	.369		
	รวม	150.000	399			

\* Sig. &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการตอบสนอง มีความคาดหวังคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD ดังตารางที่ 4.23

**ตารางที่ 4.35** การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านความเชื่อถือได้ จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน					
		น้อยกว่า 1000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	3,001-4,000 บาท	4,001-5,000 บาท	สูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 1000 บาท	3.80	-	*	-	-	-	-
1,001-2,000 บาท	3.57		-	*	-	-	*
2,001-3,000 บาท	3.88			-	-	-	-
3,001-4,000 บาท	3.50				-	-	-
4,001-5,000 บาท	3.73					-	-
สูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป	3.83						-

\* Sig. &lt; 0.05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 1000 บาท มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 บาท และสูงกว่า 5000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ด้านการตอบสนอง จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน					
		น้อยกว่า 1000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	3,001-4,000 บาท	4,001-5,000 บาท	สูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป
น้อยกว่า 1000 บาท	3.99	-	-	-	*	-	*
1,001-2,000 บาท	3.88		-	*	-	-	*
2,001-3,000 บาท	4.10			-	*	-	-
3,001-4,000 บาท	3.63				-	*	*
4,001-5,000 บาท	4.14					-	-
สูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป	4.09						-

\* Sig. < 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 1000 บาท มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-4,000 บาท และสูงกว่า 5000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 บาท และสูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 2,001-3,000 บาท มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนสูงกว่า 3,001-4,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3,001-4,000 บาท มีความคาดหวังคุณภาพการบริการแตกต่างกับค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 4,001-5,000 บาท และสูงกว่า 5,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี**

**สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย**

**ตารางที่ 4.37** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

การรับรู้คุณภาพ	ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	
การบริการ	Pearson Correlation	.434(*)
	P-value	.000
	n	400

\* P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ในระดับปานกลาง ( $r=0.434$ )

ตารางที่ 4.38 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

การรับรู้คุณภาพ	ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	
การบริการด้าน	Pearson Correlation	.267(*)
ความเชื่อถือได้	P-value	.000
	n	400

\* P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การรับรู้คุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ในระดับต่ำ ( $r=0.267$ )

ตารางที่ 4.39 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

การรับรู้คุณภาพ	ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	
การบริการด้าน	Pearson Correlation	.036
การตอบสนอง	P-value	.475
	n	400

\* P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.475 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

**ตารางที่ 4.40** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการ กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

การรับรู้คุณภาพ	ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	
การบริการด้าน	Pearson Correlation	.054
การเข้าถึงบริการ	P-value	.283
	n	400

\* P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย โดยใช้สถิติ Pearson correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.283 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงบริการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

**ตารางที่ 4.41** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความสุภาพอ่อนโยนกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

การรับรู้คุณภาพ	ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	
การบริการด้าน	Pearson Correlation	.100(*)
ความสุภาพ	P-value	.045
อ่อนโยน	n	400

\* P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความสุภาพอ่อนโยนกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย โดยใช้สถิติ Pearson correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การรับรู้คุณภาพการบริการด้านความสุภาพอ่อนโยนมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ในระดับบด้า ( $r=0.100$ )

**ตารางที่ 4.42** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการสื่อสารกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

การรับรู้คุณภาพการบริการด้าน		ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ
การสื่อสาร	Pearson Correlation	.114(*)
	P-value	.023
	n	400

\* P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการสื่อสารกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย โดยใช้สถิติ Pearson correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ในระดับต่ำ ( $r=0.114$ )

**ตารางที่ 4.43** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความซื่อสัตย์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

การรับรู้คุณภาพการบริการด้าน		ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ
ความซื่อสัตย์	Pearson Correlation	.261(*)
	P-value	.000
	n	400

\* P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความซื่อสัตย์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย โดยใช้สถิติ Pearson correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การรับรู้คุณภาพการบริการด้านความซื่อสัตย์มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ในระดับต่ำ ( $r=0.261$ )

ตารางที่ 4.44 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความมั่นคงกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

การรับรู้คุณภาพการบริการด้านความมั่นคง		ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ
	Pearson Correlation	.234(*)
	P-value	.000
	n	400

\* P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านความมั่นคงกับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย โดยใช้สถิติ Pearson correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การรับรู้คุณภาพการบริการด้านความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ในระดับต่ำ ( $r = 0.234$ )

ตารางที่ 4.45 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย

การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้		ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ
	Pearson Correlation	.320(*)
	P-value	.000
	n	400

\* P-value  $\leq$  0.05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ การรับรู้คุณภาพการบริการด้านการสร้างสิ่งที่ยั่งยืนได้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ในระดับปานกลาง ( $r = 0.320$ )