

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 384 คน โดยการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยนี้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t แทน ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F แทน ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
p แทน ระดับความมีนัยสำคัญ

ลำดับขั้นในการนำเสนอข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 384 คน จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา (n = 384)

ลักษณะข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ประเภทการใช้ไฟฟ้า		
บ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก	192	50.00
บ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่	192	50.00
รวม	384	100.00
2. อาชีพ		
รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	128	33.33
ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว	128	33.33
เกษตรกรกรรม และรับจ้าง	128	33.33
รวม	384	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	96	25.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	128	33.33
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	96	25.00
ปริญญาตรีขึ้นไป	64	16.67
รวม	384	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ในประเภทการใช้ไฟฟ้าไม่ว่าจะเป็นบ้านที่อาศัยขนาดเล็กและบ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ รวมทั้งอาชีพการทำงานของผู้บริการจะมีจำนวนเท่า ๆ กัน และในส่วนของการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 33.33

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ในตารางที่ 3 - 13

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ (n = 384)

การให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านการบริการ	3.32	1.03	ปานกลาง
2. ด้านราคา	3.28	0.92	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่	3.75	0.94	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.14	0.93	ปานกลาง
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.33	0.89	ปานกลาง
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.45	0.95	ปานกลาง
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.34	0.93	ปานกลาง
รวม	3.37	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.37 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการในด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.45$) และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.34$) อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน
เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบริการ (n = 384)

การให้บริการด้านการบริการ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. การบริการถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว	3.30	0.82	ปานกลาง
2. การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถูกต้องตาม บ้านผู้ใช้ไฟฟ้า	3.14	1.15	ปานกลาง
3. การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าสม่ำเสมอ ทุกเดือน	3.24	1.28	ปานกลาง
4. ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.31	1.12	ปานกลาง
5. ความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ เครื่องมือ	3.61	0.76	มาก
รวม	3.32	1.03	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.32 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.31$) การบริการถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว ($\bar{x} = 3.30$) และการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าสม่ำเสมอทุกเดือน ($\bar{x} = 3.24$) ตามลำดับ ส่วนข้อความพร้อมในการให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ เครื่องมือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน
เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านราคา (n = 384)

การให้บริการด้านราคา	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. มีการแจกแจงรายละเอียดของราคา ค่าบริการต่างๆ	3.21	0.83	ปานกลาง
2. ราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพ บริการ	3.44	0.80	ปานกลาง
3. การคิดราคาอุปกรณ์มีความเหมาะสม ไม่แพงกว่าท้องตลาด	3.21	0.87	ปานกลาง
4. ราคาค่าบริการตรงตามที่แจ้งไว้ก่อน ให้บริการ	3.31	0.97	ปานกลาง
5. ราคาค่าบริการถูกกว่าท้องตลาด	3.21	1.11	ปานกลาง
รวม	3.28	0.92	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านราคา โดยรวม
อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.28 เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
คิดเห็นว่าการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพ
บริการ ($\bar{x} = 3.44$) ราคาค่าบริการตรงตามที่แจ้งไว้ก่อนให้บริการ ($\bar{x} = 3.31$) และมีการแจก
แจงรายละเอียดของราคาค่าบริการต่างๆ ($\bar{x} = 3.21$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน
เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสถานที่ (n = 384)

การให้บริการด้านสถานที่	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. สำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ	4.03	0.88	มาก
2. สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย	4.06	0.93	มาก
3. ความเป็นสัดส่วนของอาคารสถานที่	3.57	0.84	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ตั้งกิจการ	3.14	1.18	ปานกลาง
5. การให้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทาง เคาน์เตอร์เซอร์วิส	3.93	0.89	มาก
รวม	3.75	0.94	มาก

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านสถานที่ โดยรวม
อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น
ว่าการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สถานที่จอดรถเพียงพอ สะดวกและปลอดภัย
($\bar{X} = 4.06$) สำนักงานมีความสะดวกในการติดต่อ ($\bar{X} = 4.03$) และการให้บริการชำระค่าไฟฟ้า
ผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ ส่วนผู้มีเจ้าหน้าที่มาให้บริการถึงที่ตั้งกิจการ
อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน
เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด (n = 384)

การให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. การแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบกำหนดที่ต้องบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า	3.30	0.83	ปานกลาง
2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการของการไฟฟ้า	3.10	1.01	ปานกลาง
3. การบริการเอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการไฟฟ้า	3.07	0.97	ปานกลาง
4. การให้คำแนะนำเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า	3.11	0.98	ปานกลาง
5. การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน เป็นเวลาตั้งแต่ 3 เดือน	3.14	0.85	ปานกลาง
รวม	3.14	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยการแจ้งเตือนลูกค้าเมื่อครบกำหนดที่ต้องบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า ($\bar{x} = 3.30$) การให้ส่วนลดพิเศษสำหรับลูกค้าที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน เป็นเวลาตั้งแต่ 3 เดือน ($\bar{x} = 3.14$) และการให้คำแนะนำเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ($\bar{x} = 3.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน
เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (n = 384)

การให้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	3.41	0.95	ปานกลาง
2. กริยาท่าทางที่เจ้าหน้าที่แสดงออกต่อท่าน	3.27	0.81	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ชี้แจงหรืออธิบายข้อสงสัย เมื่อมา ติดต่อราชการ	3.24	0.96	ปานกลาง
4. อธิยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อย และ ความมีมารยาท	3.30	0.83	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่ออย่าง เสมอภาค และเท่าเทียมกัน	3.41	0.88	ปานกลาง
รวม	3.33	0.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านบุคลากรที่
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.33 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ โดยความกระตือรือร้น
ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.41$) เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติต่อผู้มาติดต่ออย่างเสมอภาคและ
เท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.41$) และอธิยาศัยไมตรี ความสุภาพเรียบร้อยและความมีมารยาท ($\bar{X} = 3.30$)
ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน
เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านกระบวนการให้บริการ (n = 384)

การให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.40	0.88	ปานกลาง
2. มีบุคลากรเพียงพอในการให้บริการ	3.43	0.88	ปานกลาง
3. การจัดหมวดหมู่ของงานไว้ขั้นตอนเดียว	3.30	1.04	ปานกลาง
4. การให้บริการสามารถเข้าถึงความต้องการ ของลูกค้า	3.21	1.05	ปานกลาง
5. การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ มาใช้ในการให้บริการ	3.92	0.89	มาก
รวม	3.45	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านกระบวนการ
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.45 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีบุคลากร
เพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.43$) มีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.40$) และการจัด
หมวดหมู่ของงานไว้ขั้นตอนเดียว ($\bar{X} = 3.30$) ตามลำดับ ส่วนข้อการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น
คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายใน
เขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (n = 384)

การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	\bar{x}	S.D.	ความหมาย
1. การคิดบัตรแสดงตนของเจ้าหน้าที่ที่มีความ เด่นชัด	3.21	1.01	ปานกลาง
2. มีพื้นที่สำหรับให้ลูกค้าที่มาใช้บริการนั่งพักรอ	3.50	0.76	ปานกลาง
3. อุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ	3.34	0.90	ปานกลาง
4. มีห้องน้ำเพียงพอและสะอาด	3.27	0.99	ปานกลาง
5. มีป้ายบอกจุดที่ให้บริการชัดเจน	3.38	1.01	ปานกลาง
รวม	3.34	0.93	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยมีพื้นที่สำหรับให้ลูกค้าที่มาใช้บริการนั่งพักรอ ($\bar{x} = 3.50$) มีป้ายบอกจุดที่ให้บริการชัดเจน ($\bar{x} = 3.38$) และอุปกรณ์ในการให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{x} = 3.34$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังแสดงในตารางที่ 11 - 12

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนตามประเภทการใช้ไฟฟ้า (n = 384)

การให้บริการ	บ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก n = 192		บ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ n = 192		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ด้านการบริการ	3.16	1.08	3.48		
2. ด้านราคา	3.16	0.94	3.39	0.72	-2.66*	.01
3. ด้านสถานที่	3.85	0.73	3.64	0.41	3.57*	.00
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.00	0.86	3.29	0.68	-3.67*	.00
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.14	0.89	3.51	0.58	-4.72*	.00
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.38	0.84	3.53	0.58	-2.13*	.03
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.19	1.03	3.49	0.67	-3.56*	.00
รวม	3.27	0.85	3.48	0.55	-2.88*	.01

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและในทุกด้าน ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบ้านขนาดใหญ่ มีความคิดเห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ให้บริการมากกว่า ผู้ที่อาศัยอยู่บ้านขนาดเล็กเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่เพียงด้านเดียว ที่ผู้อยู่บ้านขนาดเล็ก มีความคิดเห็นว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ให้บริการมากกว่า ผู้ที่อยู่บ้านขนาดใหญ่



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอาชีพ (n = 384)

การให้บริการ	รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ		ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว		เกษตรกรกรรม และรับจ้าง		F	P
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ด้านการบริการ	3.41	0.71	3.12	0.83	3.43		
2. ด้านราคา	3.30	0.64	3.12	0.76	3.40	1.05	3.83*	.02
3. ด้านสถานที่	3.68	0.51	3.73	0.50	3.82	0.75	1.80	.17
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.18	0.55	3.01	0.77	3.25	0.97	3.02	.06
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	3.32	0.52	3.15	0.68	3.51	1.00	7.39*	.00
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.34	0.45	3.41	0.78	3.61	0.86	4.88*	.01
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	3.32	0.55	3.31	0.95	3.39	1.00	0.29	.75
รวม	3.36	0.51	3.26	0.67	3.49	0.91	3.13*	.04

*P < .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามอาชีพ มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าในด้านการบริการ ด้านราคา ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่มีความแตกต่างกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ดังแสดงในตารางที่ 13 – 17

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านการบริการ เป็นรายคู่ ตามอาชีพ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกรกรรมและรับจ้าง
		3.41	3.12	3.43
- รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.41	-	.03*	.98
- ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.12		-	.02*
- เกษตรกรรมและรับจ้าง	3.43			-

*P < .05

จากตารางที่ 13 พบว่า อาชีพค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นในด้านการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับกับอาชีพเกษตรกรกรรมและรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านราคา เป็นรายคู่ ตามอาชีพ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย และ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรวม และรับจ้าง
		3.30	3.12	3.40
- รับราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.30	-	.23	.59
- ค้าขาย และประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.12		-	.02*
- เกษตรกรรมและรับจ้าง	3.40			-

*P < .05

จากตารางที่ 14 พบว่า อาชีพค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นใน
ด้านราคา ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับ
อาชีพ เกษตรกรรมและรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกร
และรับจ้าง มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านราคา สูงกว่า อาชีพค้าขาย และประกอบธุรกิจ
ส่วนตัว

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ เป็นรายคู่ ตามอาชีพ โดยวิธีการของ
เชฟเฟ่ (Scheffe)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย และ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกรรวม และรับจ้าง
		3.32	3.15	3.51
- รับราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.32	-	.20	.13
- ค้าขาย และประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.15	-	-	.00*
- เกษตรกรรมและรับจ้าง	3.51	-	-	-

*P < .05

จากตารางที่ 15 พบว่า อาชีพค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นใน
ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
แตกต่างกันกับอาชีพเกษตรกรและรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพ
เกษตรกรและรับจ้าง มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านบุคลากรที่ให้บริการ สูงกว่า อาชีพ
ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายคู่ ตามอาชีพ โดยวิธีการ
ของเชฟเฟ้ (Scheffe)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย และ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร และรับจ้าง
		3.34	3.41	3.61
- รับราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.34	-	.78	.01*
- ค้าขาย และประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.41	-	-	.08
- เกษตรกรรมและรับจ้าง	3.61	-	-	-

*P < .05

จากตารางที่ 16 พบว่า อาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นในด้านกระบวนการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับอาชีพเกษตรกรและรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพเกษตรกรและรับจ้าง มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านกระบวนการให้บริการ สูงกว่าอาชีพรับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวม เป็นรายกลุ่ม ตามอาชีพ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย และ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร และรับจ้าง
		3.36	3.26	3.49
- รับราชการ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น และ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.36	-	.54	.38
- ค้าขาย และประกอบ ธุรกิจส่วนตัว	3.26		-	.04*
- เกษตรกรรมและรับจ้าง	3.49			-

*P < .05

จากตารางที่ 17 พบว่า อาชีพค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็น
โดยรวมของการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
แตกต่างกันกับอาชีพเกษตรกรและรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยอาชีพ
เกษตรกรและรับจ้าง มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นโดยรวมของการให้บริการ สูงกว่า อาชีพ
ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของโรงพยาบาลในพื้นที่ส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวนตามระดับการศึกษา
(n = 384)

การให้บริการ	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรีขึ้นไป		F	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการบริการ	2.75	0.93	3.77	0.95	3.21	0.66	3.45	0.61	28.82*	.00
2. ด้านราคา	2.76	0.74	3.70	0.91	3.16	0.64	3.37	0.62	28.66*	.00
3. ด้านสถานที่	3.52	0.46	4.05	0.72	3.56	0.34	3.77	0.59	21.18*	.00
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.77	0.87	3.44	0.85	3.06	0.52	3.25	0.59	15.28*	.00
5. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	2.97	0.72	3.68	0.90	3.20	0.55	3.34	0.55	18.46*	.00
6. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.12	0.64	3.76	0.85	3.30	0.38	3.57	0.70	18.70*	.00
7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	2.92	0.83	3.66	0.91	3.28	0.63	3.43	0.83	15.67*	.00
รวม	2.97	0.65	3.72	0.82	3.25	0.46	3.45	0.59	24.76*	.00

*P < .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีความคิดเห็นว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ในทุกด้านได้แก่ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายด้านด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe) ดังแสดงในตารางที่ 19 – 26

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านการบริการ เป็นรายด้าน ตามระดับการศึกษา โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		2.75	3.77	3.20	3.45
ประถมศึกษา	2.75	-	.00*	.00*	.00*
มัธยมศึกษา	3.77		-	.00*	.10
อนุปริญญา	3.20			-	.35
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.45				-

*P < .05

จากตารางที่ 19 พบว่า การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นในด้านการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับมัศึกษามีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านการบริการ สูงกว่า ระดับประถมศึกษา

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านราคา เป็นรายกลุ่ม ตามระดับการศึกษา โดยวิธีการของ
เชฟเฟ้ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		2.76	3.70	3.16	3.37
ประถมศึกษา	2.76	-	.00*	.01*	.00*
มัธยมศึกษา	3.70		-	.00*	.06
อนุปริญญา	3.16			-	.39
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.37				-

*P < .05

จากตารางที่ 20 พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นในด้านราคา
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับระดับ
มัธยมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับมัธยมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ย
ความคิดเห็นในด้านราคา สูงกว่า ระดับประถมศึกษา

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านสถานที่ เป็นรายคู่ ตามระดับการศึกษา โดยวิธีการของ
เซฟเฟ้ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		3.52	4.05	3.59	3.77
ประถมศึกษา	3.52	-	.00*	.98	.06
มัธยมศึกษา	4.05		-	.00*	.01*
อนุปริญญา	3.56			-	.15
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.77				-

*P < .05

จากตารางที่ 21 พบว่า การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นในด้านสถานที่
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับระดับ
ประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยระดับมัศึกษามีคะแนนเฉลี่ย
ความคิดเห็นในด้านสถานที่ สูงกว่า ประถมศึกษา

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 22 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ในด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นรายกลุ่ม ตามระดับการศึกษา
โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		2.77	3.44	3.06	3.25
ประถมศึกษา	2.77	-	.00*	.07	.00*
มัธยมศึกษา	3.44		-	.00*	.43
อนุปริญญา	3.06			-	.49
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.25				-

*P < .05

จากตารางที่ 22 พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริม
การตลาด ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับ
ระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับ
มัศึกษามีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการตลาด สูงกว่า ระดับปริญญาตรี
ขึ้นไป อนุปริญญา และประถมศึกษา

ตารางที่ 23 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ในด้านบุคลากรที่ให้บริการ เป็นรายคู่ ตามระดับการศึกษา
โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		2.97	3.68	3.20	3.34
ประถมศึกษา	2.97	-	.00*	.19	.02*
มัธยมศึกษา	3.68		-	.00*	.03*
อนุปริญญา	3.20			-	.71
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.34				-

* $p < .05$

จากตารางที่ 23 พบว่า การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นในด้านบุคลากร
ที่ให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับ
กับระดับอนุปริญญา ปริญญาตรีขึ้นไป และประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
โดยระดับมัธยมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านบุคลากรที่ให้บริการ สูงกว่า ระดับ
ปริญญาตรีขึ้นไป อนุปริญญา และประถมศึกษา

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ในด้านกระบวนการให้บริการ เป็นรายคู่ ตามระดับการศึกษา
โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		3.12	3.76	3.30	3.57
ประถมศึกษา	3.12	-	.00*	.35	.00*
มัธยมศึกษา	3.76		-	.00*	.34
อนุปริญญา	3.30			-	.11
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.57				-

*P < .05

จากตารางที่ 24 พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกับ
ระดับมัธยมศึกษา และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับมัธยมศึกษา
มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น ในด้านกระบวนการให้บริการ สูงกว่า ระดับปริญญาตรี และ
ประถมศึกษา การศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีความคิดเห็นในด้านกระบวนการให้บริการของการ
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับระดับอนุปริญญา
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับมัธยมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในด้าน
กระบวนการให้บริการ สูงกว่า ระดับอนุปริญญา

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เป็นรายคู่ ตามระดับการศึกษา
โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		2.92	3.66	3.28	3.43
ประถมศึกษา	2.92	-	.00*	.03*	.00*
มัธยมศึกษา	3.66		-	.01*	.33
อนุปริญญา	3.28			-	.72
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.43				-

*P < .05

จากตารางที่ 25 พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยระดับมัธยมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สูงกว่าระดับปริญญาตรีขึ้นไป อนุปริญญา และประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษา แตกต่างกับระดับอนุปริญญา โดยระดับมัธยมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สูงกว่า ระดับอนุปริญญา

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง
จังหวัดกาฬสินธุ์โดยรวม เป็นรายคู่ ตามระดับการศึกษา โดยวิธีการของเชฟเฟ่
(Scheffe)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี ขึ้นไป
		2.97	3.72	3.25	3.45
ประถมศึกษา	2.97	-	.00*	.04*	.00*
มัธยมศึกษา	3.72		-	.00*	.08
อนุปริญญา	3.25			-	.31
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.45				-

*P < .05

จากตารางที่ 26 พบว่า การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นโดยรวมของ
การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกับ
กับระดับมัธยมศึกษา อนุปริญญา และปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
โดยระดับมัธยมศึกษา มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในการให้บริการโดยรวม สูงกว่า ระดับ
ปริญญาตรีขึ้นไป อนุปริญญา และประถมศึกษา โดยระดับมัธยมศึกษา แตกต่างกับระดับ
อนุปริญญา โดยระดับมัศึกษามีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในการให้บริการโดยรวม สูงกว่า
ระดับอนุปริญญา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แสดงผลการวิเคราะห์
ข้อมูล ไว้ในตารางที่ 27 – 30

ตารางที่ 27 ความถี่ของข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านลักษณะการให้บริการที่ต้องการเพิ่ม จำนวน 819 คำตอบ (n = 384 คน)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คำตอบ)
1. ควรมีชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลายๆ ชุด	320
2. ควรมาตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบไฟฟ้าและอื่นๆ เป็นประจำทุกปี	254
3. ควรมีสถานบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าเพิ่ม	104
4. ควรจัดประชุมผู้ใช้ไฟโดยให้คำแนะนำด้านต่างๆ	90
5. ควรแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทางไปรษณีย์แบบตอบรับทุกเดือน	51

จากตารางที่ 27 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านลักษณะการให้บริการที่ต้องการเพิ่ม ส่วนใหญ่คือ ควรมีชุดแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลายๆ ชุด คิดเป็นความถี่ 320 คำตอบ รองลงมาคือ ควรมาตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบไฟฟ้าและอื่นๆ เป็นประจำทุกปี คิดเป็นความถี่ 254 คำตอบ และควรมีสถานบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าเพิ่ม คิดเป็นความถี่ 104 คำตอบ ตามลำดับ

ตารางที่ 28 ความถี่ของข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้า จำนวน 971 คำตอบ (n = 384 คน)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่(คำตอบ)
1. ควรมีระบบป้องกันไฟฟ้าดับขณะมีฝนตกฟ้าคะนอง	320
2. ควรมีการดับไฟน้อยลง	269
3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า	190
4. สายไฟฟ้าแรงสูงควรเป็นสายหุ้มฉนวนทั้งหมด	115
5. ระบบจำหน่ายไฟฟ้าเป็นลักษณะระบบฝังใต้ดิน โดยเฉพาะ ในเขตเมือง	77

จากตารางที่ 28 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้า ส่วนใหญ่ คือ ควรมีระบบป้องกันไฟฟ้าดับขณะมีฝนตกฟ้าคะนอง คิดเป็นความถี่ 320 คำตอบ รองลงมาคือ ควรมีการดับไฟน้อยลง คิดเป็นความถี่ 269 และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการแจ้งดับไฟฟ้าง่วงหน้า คิดเป็นความถี่ 190 คำตอบ ตามลำดับ

ตารางที่ 29 ความถี่ของข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการบริการจดหน่วย และเก็บเงิน จำนวน 638 คำตอบ (n = 384 คน)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คำตอบ)
1. ควรชำระเงินผ่านธนาคาร ได้ทุกสาขาโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม	332
2. ควรให้พนักงาน กฟภ. ดำเนินการเอง	217
3. ควรให้เอกชนดำเนินการแทนทั้งหมด	89

จากตารางที่ 29 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านการบริการจดหน่วยและเก็บเงิน ส่วนใหญ่ คือ ควรชำระเงินผ่านธนาคารได้ทุกสาขาโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม คิดเป็นความถี่ 332 คำตอบ รองลงมาคือ ควร ให้นักงาน กฟภ. ดำเนินการเอง คิดเป็นความถี่ 217 คำตอบ และควรให้ เอกชนดำเนินการแทนทั้งหมดทั้งหมด คิดเป็นความถี่ 89 คำตอบ

ตารางที่ 30 ความถี่ของข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้า จำนวน 525 คำตอบ (n = 384 คน)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คำตอบ)
1. ควรคิดค่ากระแสไฟฟ้าเป็นอัตราค่าไฟฟ้าเดียวกัน	257
2. ควรยกเลิกค่าดีมานด์ หรือเอฟที (FT.)	167
3. ปรับอัตราค่ากระแสไฟฟ้าให้เป็นอัตราลอยตัวตามสถานะเศรษฐกิจ	101

จากตารางที่ 30 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านอัตราค่ากระแสไฟฟ้า ส่วนใหญ่ คือ ควรคิดค่า กระแสไฟฟ้าเป็นอัตราค่าไฟฟ้าเดียวกัน คิดเป็นความถี่ 257 คำตอบ รองลงมาคือ ควรยกเลิก ค่าดีมานด์ หรือเอฟที (FT) คิดเป็นความถี่ 167 คำตอบ และปรับอัตราค่ากระแสไฟฟ้าให้เป็น อัตราลอยตัวตามสถานะเศรษฐกิจ คิดเป็นความถี่ 101 คำตอบ