

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการศึกษา
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแปลความหมาย มีดังนี้

n แทน จำนวนหน่วยตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

df แทน ชั้นของความอิสระ (Degrees of Freedom)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t -distribution

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F -distribution

P แทน ค่าความน่าจะเป็น

* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลำดับขั้นในการเสนอผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเพศ

ระดับการศึกษา และอาชีพ

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม รายด้าน และรายข้อ โดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ ดังนี้

| คะแนนเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------|------------------------------|
| 4.51 – 5.00 หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 3.51 – 4.50 หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจมาก |
| 2.51 – 3.50 หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 1.51 – 2.50 หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1.00 – 1.50 หมายถึง | มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลปรากฏดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 387)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 170 | 43.90 |
| หญิง | 217 | 56.10 |
| รวม | 387 | 100.00 |

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 387)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| 2. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 47 | 12.10 |
| มัธยมศึกษา | 55 | 14.20 |
| ปวช./ปวส. | 163 | 42.10 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 122 | 31.50 |
| รวม | 387 | 100.00 |
| 3. อาชีพ | | |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ | 135 | 34.90 |
| ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว | 132 | 34.10 |
| เกษตรกรหรือรับจ้าง | 111 | 28.70 |
| อื่น ๆ | 9 | 2.30 |
| รวม | 387 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 387 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 43.90 จบการศึกษาระดับปวช./ปวส. จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมา คือ ปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานของรัฐ จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 รองลงมา คือ ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10

ขั้นตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวม รายด้าน และรายข้อ

1. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและ รายด้าน

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน

(n = 387)

| การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 1. ด้านกระบวนการบริการ | 4.51 | 0.70 | มากที่สุด |
| 2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.47 | 0.71 | มาก |
| 3. ด้านข้อมูลข่าวสาร | 4.52 | 0.81 | มากที่สุด |
| 4. ด้านมาตรฐานการบริการ | 4.62 | 0.80 | มากที่สุด |
| รวม | 4.53 | 0.72 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านมาตรฐานการบริการ ($\bar{X} = 4.62$) ด้านข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.52$) ด้านกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 4.51$) และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$)

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค อำเภอบุโข้ว จังหวัดบุรีรัมย์ วิทยานิพนธ์ และรายชื่อบริษัท

2.1 ด้านกระบวนการบริการ

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค อำเภอบุโข้ว จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการบริการ

(n = 387)

| การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบุโข้ว จังหวัดบุรีรัมย์ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|--|-----------|------|----------------------|
| 1. ขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ | 4.42 | 0.82 | มาก |
| 2. การเรียงลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ | 4.42 | 0.84 | มาก |
| 3. ความทันสมัยของเครื่องมือที่ให้บริการ | 4.58 | 0.77 | มากที่สุด |
| 4. การให้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า | 4.60 | 0.73 | มากที่สุด |
| 5. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกาน้ำดื่ม วารสาร สำหรับบริการผู้มารับบริการ | 4.56 | 0.80 | มากที่สุด |
| 6. ป้ายบอกตำแหน่งการใช้บริการ | 4.51 | 0.78 | มากที่สุด |
| รวม | 4.51 | 0.70 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค อำเภอบุโข้ว จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อบริษัท พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
จำนวน 4 ชื่อบริษัท และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ชื่อบริษัท เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3
อันดับแรก คือ การให้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ($\bar{X} = 4.60$) ความทันสมัยของเครื่องมือที่
ให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ปากกาน้ำดื่ม วารสาร สำหรับบริการผู้
มารับบริการ ($\bar{X} = 4.56$)

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอบูชาไชย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

(n = 387)

| การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบูชาไชย จังหวัดบุรีรัมย์ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 7. ความสุภาพเป็นกันเอง | 4.24 | 0.76 | มาก |
| 8. ความกระตือรือร้นในการบริการ | 4.61 | 0.82 | มากที่สุด |
| 9. ความถูกต้องในการบริการ | 4.66 | 0.79 | มากที่สุด |
| 10. ความรวดเร็วในการบริการ | 4.35 | 0.82 | มาก |
| 11. การยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจไมตรีในการบริการ | 4.50 | 0.83 | มาก |
| รวม | 4.47 | 0.71 | มาก |

จากตารางที่ 4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอบูชาไชย จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 2 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ ความถูกต้องในการบริการ ($\bar{X} = 4.66$) ความกระตือรือร้นในการบริการ ($\bar{X} = 4.61$) และการยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจไมตรีในการบริการ ($\bar{X} = 4.50$)

2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านข้อมูลข่าวสาร

(n = 387)

| การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 12. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ | 4.56 | 0.84 | มากที่สุด |
| 13. ข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลง เผยแพร่ สู่ผู้ใช้บริการ | 4.55 | 0.90 | มากที่สุด |
| 14. เอกสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ | 4.46 | 0.87 | มาก |
| 15. พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้ | 4.49 | 0.88 | มาก |
| 16. การประชาสัมพันธ์และห้องข้อมูลข่าวสาร | 4.51 | 0.91 | มากที่สุด |
| รวม | 4.52 | 0.81 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 3 ข้อ และอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.56$) ข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลง เผยแพร่สู่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) และการประชาสัมพันธ์และห้องข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 4.51$)

2.4 ด้านมาตรฐานการบริการ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค อำเภอบุโขยง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านมาตรฐานการบริการ

(n = 387)

| การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบุโขยง จังหวัดบุรีรัมย์ | \bar{X} | S.D. | ระดับความ พึงพอใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 17. การอ่านหน่วยการใช้ไฟฟ้า | 4.57 | 0.86 | มากที่สุด |
| 18. ระยะเวลาการจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า | 4.61 | 0.88 | มากที่สุด |
| 19. การบริการเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า เช่น ความ เร่งด่วนในการแก้ไขการขัดข้องกระแสไฟฟ้า | 4.62 | 0.83 | มากที่สุด |
| 20. ความทันสมัยในการให้บริการ เช่น เครื่องมือ วัสดุ เกี่ยวกับการให้บริการ | 4.64 | 0.84 | มากที่สุด |
| 21. การแจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้า | 4.64 | 0.86 | มากที่สุด |
| รวม | 4.62 | 0.80 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ การไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค อำเภอบุโขยง จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านกระบวนการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง
5 ข้อ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับแรก คือ การแจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้า
($\bar{X} = 4.64$) ความทันสมัยในการให้บริการ เช่น เครื่องมือ วัสดุ เกี่ยวกับการให้บริการ
($\bar{X} = 4.64$) และการบริการเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า เช่น ความเร่ง ด่วนในการแก้ไขการขัดข้อง
กระแสไฟฟ้า ($\bar{X} = 4.62$)

ขั้นตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน

1. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม เพศ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีเพศแตกต่างกัน

(n = 387)

| การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง | เพศ | \bar{X} | S.D. | t | P |
|---|------|-----------|------|-------|------|
| ด้านกระบวนการบริการ | ชาย | 4.54 | 0.56 | 1.276 | .203 |
| | หญิง | 4.47 | 0.56 | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | ชาย | 4.48 | 0.47 | 1.338 | .182 |
| | หญิง | 4.45 | 0.45 | | |
| ด้านข้อมูลข่าวสาร | ชาย | 4.52 | 0.62 | -2.09 | .835 |
| | หญิง | 4.53 | 0.56 | | |
| ด้านมาตรฐานการบริการ | ชาย | 4.64 | 0.46 | .832 | .406 |
| | หญิง | 4.60 | 0.47 | | |
| รวม | ชาย | 4.55 | 0.44 | .924 | .356 |
| | หญิง | 4.50 | 0.42 | | |

จากตารางที่ 7 พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค อำเภอบุพราศร์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตาม ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค อำเภอบุพราศร์ จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

(n = 387)

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|------------------|--------|-----|------|-------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | .926 | 3 | .309 | 1.635 | .181 |
| ภายในกลุ่ม | 72.290 | 383 | .189 | | |
| รวม | 73.216 | 386 | | | |

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบุพราศร์ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

(n = 387)

| การให้บริการของกรมไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง | ระดับการศึกษา | | | | | | | | F | P |
|---|---------------|------|------------|------|-----------|------|-----------------|------|-------|-------|
| | ประถมศึกษา | | มัธยมศึกษา | | ปวช./ปวส. | | ปริญญาตรีขึ้นไป | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| ด้านกระบวนการบริการ | 4.64 | 0.49 | 4.44 | 0.56 | 4.52 | 0.56 | 4.44 | 0.57 | 1.579 | .194 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.53 | 0.50 | 4.37 | 0.47 | 4.45 | 0.45 | 4.45 | 0.46 | 1.048 | .371 |
| ด้านข้อมูลข่าวสาร | 4.50 | 0.61 | 4.41 | 0.62 | 4.57 | 0.54 | 4.52 | 0.60 | 1.153 | .327 |
| ด้านมาตรฐานการบริการ | 4.71 | 0.42 | 4.47 | 0.51 | 4.64 | 0.45 | 4.64 | 0.47 | 2.689 | .046* |

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับที่ .05 จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านมาตรฐานการบริการ ส่วนด้านอื่นๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามอาชีพ ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน

(n = 387)

| แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | P |
|-------------------------|--------|-----|------|-------|------|
| ความแตกต่างระหว่างกลุ่ม | 0.614 | 3 | .205 | 1.080 | .357 |
| ความแตกต่างภายในกลุ่ม | 72.602 | 383 | .190 | | |
| รวม | 73.216 | 386 | | | |

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของกรมไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทธโศภิต จังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีชีพแตกต่างกัน (n = 387)

| การให้บริการของกรมไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทธโศภิต | อาชีพ | | | | | | | | F | P |
|---|--|------|---------------------------------------|------|------------------------|------|-----------|------|-------|------|
| | รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ/ หน่วยงานของรัฐ | | ค้าขายหรือ ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว | | เกษตรกรหรือ รับจ้าง | | อื่นๆ | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| ด้านกระบวนการบริการ | 4.47 | 0.59 | 4.54 | 0.49 | 4.50 | 0.58 | 4.31 | 0.68 | 0.743 | .527 |
| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | 4.47 | 0.48 | 4.46 | 0.42 | 4.41 | 0.47 | 4.31 | 0.74 | 0.645 | .586 |
| ด้านข้อมูลข่าวสาร | 4.50 | 0.62 | 4.57 | 0.49 | 4.52 | 0.60 | 4.18 | 0.90 | 1.404 | .241 |
| ด้านมาตรฐานการบริการ | 4.64 | 0.48 | 4.65 | 0.41 | 4.58 | 0.48 | 4.42 | 0.75 | 1.043 | .374 |

จากตารางที่ 11 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทธโศภิต จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน (คน) |
|--|---------------|
| 1. ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น | 51 |
| 2. ควรปรับปรุงบริเวณจอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ | 32 |
| 3. ควรจัดให้มีโทรทัศน์เพื่อบริการผู้มารับบริการในสำนักงาน | 26 |
| 4. ควรลดขั้นตอนการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว | 14 |
| 5. เจ้าหน้าที่บริการควรยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น | 13 |
| 6. ควรมีการบริการที่รวดเร็วขึ้น | 12 |

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เรียงลำดับจากความถี่มากไปน้อย คือ ควรจัดให้มีเก้าอี้สำหรับ
ผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น จำนวน 51 คน ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาใช้บริการ
จำนวน 32 คน ควรจัดให้มีโทรทัศน์เพื่อบริการผู้มารับบริการในสำนักงาน จำนวน 26 คน
ควรลดขั้นตอนการให้บริการขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว จำนวน 14 คน เจ้าหน้าที่บริการควรยิ้มแย้ม
แจ่มใส และเป็นกันเองมากยิ่งขึ้น จำนวน 13 คน และควรให้มีการบริการที่รวดเร็วขึ้น
จำนวน 12 คน