

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งแบ่งการศึกษาค้นคว้าคิดเห็นออกเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 การศึกษาค้นคว้าคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 การศึกษาค้นคว้าคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ผู้ให้บริการ

โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นตอนละ 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สภาพการขอใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย ประเภทการใช้ไฟ และพื้นที่การบริการ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงจากการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้าน การรับประกัน และด้านการเอาใจใส่

ตอนที่ 1 การศึกษาค้นคว้าคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สภาพการขอใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเภทการใช้ไฟ และพื้นที่การบริการ

ตาราง 4 - 1 แสดงการวิเคราะห์สภาพการขอใช้บริการ

สภาพการขอใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ประเภทการใช้ไฟ		
1. บ้านที่อยู่อาศัย	315	78.75
2. กิจการขนาดเล็ก	44	11.00
3. กิจการขนาดกลาง	7	1.75
4. กิจการขนาดใหญ่	5	1.25
5. กิจการเฉพาะอย่าง	14	3.50
6. ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร	15	3.75
รวม	400	100.00
เขตการใช้ไฟฟ้า		
1. เขตอุตสาหกรรม	25	6.25
2. เขตเมือง	234	58.50
3. เขตชนบท	141	35.25
รวม	400	100.00

จากตาราง 4 - 1 พบว่า ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ขอใช้บริการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยแบ่งตามสภาพการขอใช้บริการได้ ดังนี้

ประเภทการใช้ไฟ ประเภทที่อยู่อาศัย 315 ชุด คิดเป็นร้อยละ 78.75 ประเภทกิจการขนาดเล็ก 44 ชุด คิดเป็นร้อยละ 11.00 ประเภทกิจการขนาดกลาง 7 ชุด คิดเป็นร้อยละ 1.75 ประเภทกิจการขนาดใหญ่ 5 ชุด คิดเป็นร้อยละ 1.25 ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง 14 ชุด คิดเป็นร้อยละ 3.50 และประเภทส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร 15 ชุด คิดเป็นร้อยละ 3.75

เขตการใช้ไฟฟ้า มีผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในเขตอุตสาหกรรม 25 ชุด คิดเป็นร้อยละ 6.25 เขตเมือง 234 ชุด คิดเป็นร้อยละ 58.50 และเขตชนบท 141 ชุด คิดเป็นร้อยละ 35.25

ตาราง 4 - 2 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้าน
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	n	\bar{x}	SD	แปลผล
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	บ้านอยู่อาศัย	315	3.95	0.57	มาก
	กิจการขนาดเล็ก	44	4.18	0.58	มาก
	กิจการขนาดกลาง	7	4.31	0.36	มาก
	กิจการขนาดใหญ่	5	4.36	0.43	มาก
	กิจการเฉพาะอย่าง	14	4.57	0.46	มากที่สุด
	ส่วนราชการฯ	15	4.17	0.43	มาก
รวม		400	4.02	0.58	มาก

จากตาราง 4 - 2 ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปอยู่ในระดับมาก ส่วนประเภทกิจการเฉพาะอย่างมีค่าเฉลี่ย 4.57 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.46 อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 - 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้าน
ความเชื่อถือได้ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	n	\bar{x}	SD	แปลผล
ความเชื่อถือได้	บ้านอยู่อาศัย	315	4.04	0.59	มาก
	กิจการขนาดเล็ก	44	4.35	0.53	มาก
	กิจการขนาดกลาง	7	4.31	0.43	มาก
	กิจการขนาดใหญ่	5	4.16	0.82	มาก
	กิจการเฉพาะอย่าง	14	4.43	0.58	มาก
	ส่วนราชการฯ	15	4.48	0.41	มาก
รวม		400	4.11	0.59	มาก

ตาราง 4 - 3 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านความเชื่อถือได้ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านความเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4-4 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการ
ตอบสนอง แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
การตอบสนอง	บ้านอยู่อาศัย	315	4.02	0.69	มาก
	กิจการขนาดเล็ก	44	4.40	0.54	มาก
	กิจการขนาดกลาง	7	4.46	0.41	มาก
	กิจการขนาดใหญ่	5	4.28	0.58	มาก
	กิจการเฉพาะอย่าง	14	4.46	0.53	มาก
	ส่วนราชการฯ	15	4.33	0.52	มาก
	รวม	400	4.10	0.68	มาก

ตาราง 4 - 4 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการตอบสนอง แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4-5 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการ
รับประกัน แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
การรับประกัน	บ้านอยู่อาศัย	315	3.94	0.59	มาก
	กิจการขนาดเล็ก	44	4.12	0.43	มาก
	กิจการขนาดกลาง	7	4.14	0.56	มาก
	กิจการขนาดใหญ่	5	4.40	0.40	มาก
	กิจการเฉพาะอย่าง	14	4.31	0.63	มาก
	ส่วนราชการฯ	15	4.23	0.63	มาก
	รวม	400	3.99	0.59	มาก

ตาราง 4 - 5 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการรับประกัน แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านการรับประกันมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 - 6 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้าน
การเอาใจใส่ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
การเอาใจใส่	บ้านอยู่อาศัย	315	4.01	0.66	มาก
	กิจการขนาดเล็ก	44	4.29	0.62	มาก
	กิจการขนาดกลาง	7	4.17	1.25	มาก
	กิจการขนาดใหญ่	5	4.60	0.40	มากที่สุด
	กิจการเฉพาะอย่าง	14	4.30	0.70	มาก
	ส่วนราชการฯ	15	4.53	0.60	มากที่สุด
	รวม	400	4.08	0.67	มาก

ตาราง 4 - 6 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการเอาใจใส่ แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปมีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในระดับมาก มีประเภทกิจการขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ย 4.60 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 อยู่ในระดับมากที่สุด และ ประเภทส่วนราชการฯ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 อยู่ในระดับมากที่สุด ในภาพรวมด้านการเอาใจใส่มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 - 7 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้าน
ต่างในภาพรวม แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
รวม	บ้านอยู่อาศัย	315	3.99	0.52	มาก
	กิจการขนาดเล็ก	44	4.27	0.39	มาก
	กิจการขนาดกลาง	7	4.28	0.41	มาก
	กิจการขนาดใหญ่	5	4.36	0.36	มาก
	กิจการเฉพาะอย่าง	14	4.41	0.45	มาก
	ส่วนราชการฯ	15	4.35	0.39	มาก
	รวม	400	4.06	0.51	มาก

ตาราง 4 - 7 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านต่างในภาพรวม แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปในภาพรวมความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมดพบว่า ประเภทบ้านอยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ย

3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 อยู่ในระดับมาก ประเภทกิจการขนาดเล็กมีค่าเฉลี่ย 4.27 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 อยู่ในระดับมาก ประเภทกิจการขนาดกลางมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.41 อยู่ในระดับมาก ประเภทกิจการขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ย 4.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.36 อยู่ในระดับมาก ประเภทกิจการเฉพาะอย่างมีค่าเฉลี่ย 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 อยู่ในระดับมากที่สุด ประเภทส่วนราชการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.39 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 - 8 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการในด้าน

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	เขตการใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	เขตอุตสาหกรรม	25	4.26	0.42	มาก
	เขตเมือง	234	4.06	0.56	มาก
	เขตชนบท	141	3.91	0.61	มาก
	รวม	400	4.02	0.58	มาก

ตาราง 4 - 8 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า สรุปในเขตอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.26 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 - 9 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการในด้าน

ความเชื่อถือได้ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	เขตการใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
ความเชื่อถือได้	เขตอุตสาหกรรม	25	4.47	0.35	มาก
	เขตเมือง	234	4.13	0.57	มาก
	เขตชนบท	141	4.03	0.63	มาก
	รวม	400	4.11	0.59	มาก

ตาราง 4 - 9 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการในด้านความเชื่อถือได้ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า สรุปในเขตอุตสาหกรรมมี

ค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านความเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 - 10 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้าน

การตอบสนอง แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	เขตการใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
การตอบสนอง	เขตอุตสาหกรรม	25	4.28	0.42	มาก
	เขตเมือง	234	4.13	0.66	มาก
	เขตชนบท	141	4.01	0.73	มาก
	รวม	400	4.10	0.68	มาก

ตาราง 4-10 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการตอบสนอง แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า สรุปในเขตอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 - 11 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการใน

ด้านการรับประกัน แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	เขตการใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
การรับประกัน	เขตอุตสาหกรรม	25	4.22	0.40	มาก
	เขตเมือง	234	4.01	0.56	มาก
	เขตชนบท	141	3.92	0.64	มาก
	รวม	400	3.99	0.59	มาก

ตาราง 4 - 11 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการรับประกัน แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า สรุปในเขตอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านการรับประกันมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 - 12 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้าน

การเอาใจใส่ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	เขตการใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
การเอาใจใส่	เขตอุตสาหกรรม	25	4.29	0.68	มาก
	เขตเมือง	234	4.11	0.63	มาก
	เขตชนบท	141	3.99	0.74	มาก
	รวม	400	4.08	0.67	มาก

ตาราง 4 - 12 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการเอาใจใส่ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า สรุปในเขตอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4-13 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านต่างในภาพรวม แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	เขตการใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
ในภาพรวม	เขตอุตสาหกรรม	25	4.30	0.30	มาก
	เขตเมือง	234	4.09	0.48	มาก
	เขตชนบท	141	3.97	0.56	มาก
	รวม	400	4.06	0.51	มาก

ตาราง 4 - 13 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านต่างในภาพรวม แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า ในเขตอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมแยกตามเขตการใช้ไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 อยู่ในระดับมาก

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างสภาพการให้บริการกับความคาดหวัง
ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ**

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างสภาพการให้บริการกับความคาดหวังของ
ประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการ
บริการที่ได้รับจริงด้านกายภาพ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับ
จริงด้านกายภาพ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับ
จริงด้านกายภาพ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

ตาราง 4 - 14 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริกร
และคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
พิษณุโลก ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	บริการที่คาดหวัง			บริการที่ได้รับจริง			t-test Sig.
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ให้บริการด้วยอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความพร้อมหรือเพียงพอ และทันสมัย	4.04	0.69	มาก	3.74	0.73	มาก	6.71* 0.00
4. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.98	0.66	มาก	3.78	0.75	มาก	4.49* 0.00
5. ความสะอาดภายนอกตัวอาคารสำนักงาน	3.95	0.69	มาก	3.61	0.86	มาก	7.03* 0.00
6. ความสะอาดภายในอาคารสำนักงานที่มารับบริการ	4.02	0.69	มาก	3.70	0.80	มาก	6.96* 0.00
7. เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการมีรูปเล่มที่สวยงามข้อความครบถ้วน ถูกต้องเข้าใจง่าย	4.10	0.79	มาก	3.58	0.94	มาก	11.27* 0.00
รวม	4.02	0.58	มาก	3.68	0.66	มาก	9.17* 0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 - 14 แสดงว่าในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องการให้บริการด้วยอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความพร้อมพอเพียงพอ และทันสมัยอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.04 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.74 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านการให้บริการด้วยอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความพร้อมหรือเพียงพอ และทันสมัยแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.98 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.78 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในเรื่องพนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อยแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องความสะดวกสบายภายนอกอาคารสำนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.95 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.61 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านความสะดวกสบายภายนอกอาคารสำนักงานแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องความสะดวกสบายภายในอาคารสำนักงานที่มารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.02 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.70 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านความสะดวกสบายภายในอาคารสำนักงานที่มารับบริการแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการมีรูปเล่มที่สวยงาม ข้อความครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.10 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.58 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริการมีรูปเล่มที่สวยงาม ข้อความครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่ายแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในภาพรวมการวิเคราะห์ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.02 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.68 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านความเชื่อถือได้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านความเชื่อถือได้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านความเชื่อถือได้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

ตาราง 4 - 15 แสดงการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	บริการที่คาดหวัง			บริการที่ได้รับจริง			t-test Sig.
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
8. ความถูกต้องของการจดหน่วยค่าไฟฟ้า	4.13	0.72	มาก	3.63	0.80	มาก	10.88* 0.00
9. ท่านได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน ทุกเดือน	4.21	0.71	มาก	3.76	0.84	มาก	10.11* 0.00
10. เมื่อท่านมีปัญหา พนักงานจะแสดงออกถึงความสนใจอย่างจริงจัง ที่จะช่วยแก้ปัญหา	4.11	0.74	มาก	3.71	0.87	มาก	8.49* 0.00
11. พนักงานให้บริการอย่างไม่ มีข้อบกพร่องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ	4.05	0.80	มาก	3.65	0.87	มาก	8.19* 0.00
12. พนักงานให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้	4.07	0.75	มาก	3.72	0.86	มาก	7.47* 0.00
รวม	4.11	0.59	มาก	3.69	0.67	มาก	11.56* 0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 - 15 แสดงว่าในด้านความเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องความถูกต้องของการจดค่าหน่วยไฟฟ้า อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.13 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.63 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านความถูกต้องของการจดค่าหน่วยไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องท่านได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน ทุกเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.21 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.76 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านท่านได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำเดือน ทุกเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องเมื่อท่านมีปัญหาพนักงานจะแสดง ออกถึงความสนใจอย่างจริงจังที่จะช่วยแก้ปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.11 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.71 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงเมื่อท่านมีปัญหาพนักงานจะแสดง ออกถึงความสนใจอย่างจริงจังที่จะช่วยแก้ปัญหาแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานให้บริการอย่างไม่มีข้อบกพร่องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.05 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.65 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านพนักงานให้บริการอย่างไม่มีข้อบกพร่องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานให้บริการตามเวลาที่ กำหนดไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.07 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.72 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านพนักงานให้บริการตามเวลาที่ กำหนดไว้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในภาพรวมการวิเคราะห์ด้านความเชื่อถือได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.11 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.69 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านการตอบสนอง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านการตอบสนอง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านการตอบสนอง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน

ตาราง 4 - 16 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านการตอบสนอง

ด้านความรวดเร็ว ในการตอบสนอง	บริการที่คาดหวัง			บริการที่ได้รับจริง			t- test	Sig.
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ		
13. พนักงานสามารถกำหนด ระยะเวลาเสร็จสิ้นของการ บริการที่ท่านมอบหมายให้ทำได้	4.10	0.77	มาก	3.68	0.82	มาก	9.22*	0.00
14. พนักงานมีความพร้อมที่จะ ให้บริการท่านในทันที	4.10	0.78	มาก	3.71	0.82	มาก	8.56*	0.00
15. พนักงานมีความเต็มใจที่จะ ให้บริการ และให้ความ ช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	4.10	0.76	มาก	3.73	0.81	มาก	8.12*	0.00
16. พนักงานทำให้ท่านเกิดความ มั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี	4.09	0.80	มาก	3.71	0.82	มาก	8.38*	0.00
17. พนักงานจะให้บริการแก่ท่าน ต่อไปจนเสร็จแม้จะเลยเวลา ปฏิบัติงาน	4.11	0.84	มาก	3.81	0.92	มาก	6.17*	0.00
รวม	4.10	0.68	มาก	3.73	0.71	มาก	9.82*	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 - 16 แสดงว่าในด้าน การตอบสนองผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องพนักงานสามารถกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของบริการที่ท่านมอบหมายให้ทำได้ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.10 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์ปานกลางคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.68 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในเรื่องพนักงานสามารถกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของบริการที่ท่านมอบหมายให้ทำได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านในทันที ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.10 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.71 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านในทันที แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.10 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.71 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริง ในด้านพนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดีแตกต่างกันที่ นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานทำให้ท่านเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.09 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.71 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านพนักงานทำให้ท่านเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดีแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องให้พนักงานให้บริการต่อไปจนเสร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.11 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.81 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในด้านพนักงานให้บริการอย่างไม่มีข้อบกพร่องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในภาพรวมการวิเคราะห์ด้านการตอบสนองผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.10 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.73 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านการรับประกัน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านการรับประกัน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านการรับประกัน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

ตาราง 4 - 17 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านการรับประกัน

ด้านการรับประกัน	บริการที่คาดหวัง			บริการที่ได้รับจริง			t-test Sig.
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
18. ท่านได้รับการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมง	4.08	0.69	มาก	3.68	0.82	มาก	8.24* 0.00
19. ท่านได้รับการแจ้งเตือนล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วัน ก่อนการดับไฟฟ้า เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซมระบบไฟฟ้า	3.93	0.68	มาก	3.58	0.87	มาก	7.19* 0.00
20. ในกรณีขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ท่านได้รับการติดตั้งมิเตอร์และสามารถใช้กระแสไฟฟ้าได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่ท่านได้ชำระเงิน	3.99	0.69	มาก	3.69	0.83	มาก	6.23* 0.00
21. ในกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ท่านได้รับการจ่ายไฟฟ้าคืนภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่ท่านได้ชำระเงิน	3.97	0.74	มาก	3.69	0.85	มาก	5.73* 0.00

ตาราง 4 - 17 (ต่อ)

ด้านการรับประกัน	บริการที่คาดหวัง			บริการที่ได้รับจริง			t-test Sig.
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
22. ท่านได้รับการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หรือการเปลี่ยนแปลงหลักประกัน การใช้ไฟฟ้า ภายในระยะเวลา ไม่เกิน 30 วันทำการ	3.99	0.76	มาก	3.63	0.86	มาก	7.38* 0.00
รวม	3.99	0.59	มาก	3.65	0.72	มาก	8.30* 0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 - 17 แสดงว่าในด้านการรับประกันผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องได้รับการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมงอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.08 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.68 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในเรื่องได้รับการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมงแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องได้รับการแจ้งเตือนล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วันก่อนการดับไฟฟ้าเพื่อปรับปรุง และซ่อมแซมระบบไฟฟ้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.93 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.58 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในเรื่องได้รับการแจ้งเตือนล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วันก่อนการดับไฟฟ้าเพื่อปรับปรุง และซ่อมแซมระบบไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องกรณีขอใช้ไฟฟารายใหม่ได้รับ การติดตั้งมิเตอร์ และสามารถใช้กระแสไฟฟ้าได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้ชำระเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.99 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.69 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริง ในกรณีขอใช้ไฟฟารายใหม่ได้รับ การติดตั้งมิเตอร์ และสามารถใช้กระแสไฟฟ้าได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้ชำระเงินแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องกรณีถูกตัดจ่ายไฟฟ้า จะได้รับการจ่ายไฟฟ้าคืน ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้ชำระเงิน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.97 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนน

เฉลี่ย 3.69 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการ และบริการที่ได้รับจริงในกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า จะได้รับการจ่ายไฟฟ้าคืน ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้ชำระเงินแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องได้รับการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หรือการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วันทำการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.99 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.63 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการ และบริการที่ได้รับจริงในเรื่องได้รับการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หรือการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วันทำการแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในภาพรวมการวิเคราะห์ด้านการรับประกันผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในภาพรวม อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.99 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.65 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านการเอาใจใส่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านการเอาใจใส่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการที่ได้รับจริงด้านการเอาใจใส่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

ตาราง 4 - 18 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ใช้บริการและคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านการเอาใจใส่

ด้านการเอาใจใส่	บริการที่คาดหวัง			บริการที่ได้รับจริง			t-test Sig.
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	
23. พนักงานให้ความเอาใจใส่และให้บริการแก่ท่านเป็นรายบุคคล	4.06	0.80	มาก	3.71	0.80	มาก	7.39* 0.00
ตาราง 4-18 (ต่อ)							
ด้านการเอาใจใส่	บริการที่คาดหวัง			บริการที่ได้รับจริง			t-test Sig.
	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	\bar{X}	S.D.	แปล ความ	
24. พนักงานมีความเข้าใจในความต้องการที่แท้จริง เข้าใจปัญหา และความต้องการเฉพาะของท่าน	4.09	0.76	มาก	3.69	0.83	มาก	8.72* 0.00
25. พนักงานมีมารยาทดี ใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อม	4.09	0.77	มาก	3.71	0.83	มาก	8.12* 0.00
26. พนักงานถือว่าคุณท่านมีความสำคัญเท่าเทียมกัน	4.07	0.77	มาก	3.59	0.92	มาก	9.61* 0.00
27. มีการเปิดให้บริการตลอดทั้งวัน โดยไม่มีการหยุดพักกลางวัน	4.10	0.78	มาก	3.85	0.89	มาก	5.35* 0.00
รวม	4.08	0.67	มาก	3.71	0.73	มาก	9.50* 0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 - 18 แสดงว่าในด้านการเอาใจใส่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องพนักงานให้ความเอาใจใส่และให้บริการแก่ท่านเป็นรายบุคคลอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.06 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.71 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในเรื่องพนักงานให้ความเอาใจใส่และให้บริการแก่ท่านเป็นรายบุคคลแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานมีความเข้าใจในความต้องการที่แท้จริง เข้าใจปัญหา และความต้องการเฉพาะของท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.09 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.69 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในเรื่องพนักงานมีความเข้าใจในความต้องการที่แท้จริง เข้าใจปัญหา และความต้องการเฉพาะของท่านแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานมีมารยาทดี ใช้น้ำจาสุภาพอ่อนน้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.09 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.71 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริง กรณีพนักงานมีมารยาทดี ใช้น้ำจาสุภาพอ่อนน้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานถือว่าทุกท่านมีความสำคัญเท่าเทียมกัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.07 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.59 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงกรณีพนักงานถือว่าทุกท่านมีความสำคัญเท่าเทียมกันแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องมีการเปิดให้บริการตลอดทั้งวันโดยไม่มีการหยุดพักกลางวัน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.10 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.85 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในเรื่องมีการเปิดให้บริการตลอดทั้งวันโดยไม่มีการหยุดพักกลางวันแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในภาพรวมการวิเคราะห์การเอาใจใส่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.08 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.71 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการบริการและบริการที่ได้รับจริงในภาพรวมแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

**ตอนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก
ผู้ให้บริการ**

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สภาพการให้บริการ

ตาราง 4 - 19 แสดงการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ให้บริการ

สถานภาพของผู้ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับบริหาร	15	18.98
2. ระดับปฏิบัติการ	63	79.75
รวม	78	98.73

จากตาราง 4 - 19 พบว่า ในการวิจัยครั้งนี้พนักงานผู้ให้บริการตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 78 ชุด คิดเป็นร้อยละ 98.73 โดยแบ่งตามสถานภาพผู้ให้บริการระดับบริหาร 15 ชุด คิดเป็นร้อยละ 18.98 และผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการ 63 ชุด คิดเป็นร้อยละ 79.75

ตาราง 4 - 20 การวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ แยกตามสถานะภาพของผู้ให้บริการ

ข้อมูลด้านต่างๆ	สถานะภาพผู้ให้บริการ	n	\bar{X}	SD	แปลผล
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	ระดับบริหาร	15	3.95	0.49	มาก
	ระดับปฏิบัติการ	63	3.99	0.55	มาก
	รวม	78	3.98	0.53	มาก
ความเชื่อถือได้	ระดับบริหาร	15	4.28	0.45	มาก
	ระดับปฏิบัติการ	63	4.10	0.58	มาก
	รวม	78	4.13	0.56	มาก
การตอบสนอง	ระดับบริหาร	15	4.15	0.47	มาก
	ระดับปฏิบัติการ	63	4.01	0.59	มาก
	รวม	78	4.03	0.57	มาก
การรับประกัน	ระดับบริหาร	15	4.03	0.34	มาก
	ระดับปฏิบัติการ	63	4.09	0.47	มาก
	รวม	78	4.08	0.45	มาก
การเอาใจใส่	ระดับบริหาร	15	4.28	0.60	มาก
	ระดับปฏิบัติการ	63	4.03	0.64	มาก
	รวม	78	4.08	0.64	มาก
รวม	ระดับบริหาร	15	4.14	0.34	มาก
	ระดับปฏิบัติการ	63	4.04	0.45	มาก
	รวม	78	4.06	0.43	มาก

จากตาราง 4 - 20 พบว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกตามประเภทการบริการด้านต่างๆ แยกตามสถานภาพของผู้ให้บริการ มีดังนี้

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ความคาดหวังต่อการบริการ ของพนักงานผู้ให้บริการระดับบริหารมีค่าเฉลี่ย 3.95 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.49 อยู่ในระดับมาก พนักงานผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55 อยู่ในระดับมาก สรุปโดยรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53 อยู่ในระดับมาก

ด้านความเชื่อถือได้ ความคาดหวังต่อการบริการ ของพนักงานผู้ให้บริการระดับบริหารมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 อยู่ในระดับมาก พนักงานผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.58 อยู่ในระดับมาก สรุปโดยรวมด้านความเชื่อถือได้ของพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 อยู่ในระดับมาก

ด้านการตอบสนอง ความคาดหวังต่อการบริการ ของพนักงานผู้ให้บริการระดับบริหารมีค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 อยู่ในระดับมาก พนักงานผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก สรุปโดยรวมด้านการตอบสนองของพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 อยู่ในระดับมาก

ด้านการรับประกัน ความคาดหวังต่อการบริการ ของพนักงานผู้ให้บริการระดับบริหารมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 อยู่ในระดับมาก พนักงานผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.47 อยู่ในระดับมาก สรุปโดยรวมด้านการรับประกันของพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 อยู่ในระดับมาก

ด้านการเอาใจใส่ ความคาดหวังต่อการบริการ ของพนักงานผู้ให้บริการระดับบริหารมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 อยู่ในระดับมาก พนักงานผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก สรุปโดยรวมด้านการเอาใจใส่ของพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก

โดยสรุป ความคาดหวังต่อการบริการ ของพนักงานผู้ให้บริการระดับบริหารมีค่าเฉลี่ย 4.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.34 อยู่ในระดับมาก พนักงานผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ย 4.04 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.45 อยู่ในระดับมาก สรุปโดยรวมพนักงานผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43 อยู่ในระดับมาก

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างสภาพการให้บริการกับความคาดหวัง
ของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ**

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างสภาพการให้บริการกับความคาดหวัง
ของพนักงานผู้ให้บริการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการ
บริการจริงด้านกายภาพ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริง
ด้านกายภาพ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริง
ด้านกายภาพ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

ตาราง 4 -21 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก
ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	บริการที่คาดหวัง			บริการจริง			t-test Sig.	
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ		
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ให้บริการด้วยอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความพร้อมหรือเพียงพอ และทันสมัย	3.96	0.67	มาก	3.45	0.66	มาก	5.77*	0.00
3. การแต่งกายพนักงานสะอาดเรียบร้อย	3.95	0.70	มาก	3.68	0.59	มาก	2.91*	0.00
4. ความสะอาดสบายภายนอกตัวอาคารสำนักงาน	3.95	0.68	มาก	3.50	0.64	มาก	4.18*	0.00
5. ความสะอาดภายในอาคารสำนักงานที่มาให้บริการ	4.04	0.67	มาก	3.71	0.56	มาก	4.35*	0.00
6. เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการมีรูปแบบที่สวยงาม ข้อความครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย	4.01	0.63	มาก	3.62	0.61	มาก	4.41*	0.00
รวม	3.98	0.53	มาก	3.59	0.46	มาก	5.59*	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 - 21 แสดงว่าในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในเรื่องการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ให้บริการด้วยอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความพร้อมหรือเพียงพอ และทันสมัยอยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.96 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.44 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงเรื่อง การให้บริการด้วยอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงานที่มีความพร้อมหรือเพียงพอ และทันสมัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

เรื่องพนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.95 และความคิดเห็นหลังบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.68 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและการบริการจริงในเรื่องพนักงานแต่งกายสะอาด เรียบร้อย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

เรื่องความสะอาดภายในอาคารสำนักงาน พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.04 และความคิดเห็นหลังบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.71 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและการบริการจริงในเรื่องความสะอาดภายในอาคารสำนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

เรื่องเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการมีรูปแบบที่สวยงาม ข้อความครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.01 และความคิดเห็นหลังบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.62 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและการบริการจริงในเรื่องเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการมีรูปแบบที่สวยงาม ข้อความครบถ้วน ถูกต้อง เข้าใจง่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สรุปในภาพรวมด้านกายภาพ พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.98 และความคิดเห็นหลังบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.59 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและการบริการจริงในด้านกายภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริงด้านความเชื่อถือได้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

- H_0 : ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริง ด้านความเชื่อถือได้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน
- H_1 : ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริง ด้านความเชื่อถือได้ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

ตาราง 4 - 22 แสดงการวิเคราะห์ ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านความเชื่อถือได้

ด้านความเชื่อถือได้	บริการที่คาดหวัง			บริการจริง			t-test Sig.
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
7. ความถูกต้องของการจดหน่วยค่าไฟฟ้า	4.18	0.77	มาก	3.91	0.63	มาก	2.62* 0.01
8. ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าพนักงานได้ส่งประจำเดือน ทุกเดือน	4.28	0.70	มาก	4.01	0.65	มาก	2.86* 0.01
9. เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหา พนักงานจะแสดงออกถึงความสนใจอย่างจริงจังที่จะช่วยแก้ปัญหา	4.08	0.75	มาก	3.76	0.69	มาก	2.95* 0.00
10. ท่านให้บริการอย่างไม่มีข้อบกพร่องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ	4.01	0.59	มาก	3.56	0.69	มาก	4.30* 0.00
11. ท่านให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้	4.12	0.62	มาก	3.69	0.71	มาก	3.95* 0.00
รวม	4.13	0.56	มาก	3.79	0.48	มาก	4.36* 0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 - 22 แสดงว่าในด้านความเชื่อถือได้ พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการเรื่องความถูกต้องของการจดค่าหน่วยไฟฟ้า อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.18 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.91 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการ

และบริการจริงเรื่องความถูกต้องของการจดค่าหน่วยไฟฟ้า แตกต่างกันในัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05

ในเรื่องการให้ผู้รับบริการได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำทุกเดือน พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.28 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.01 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องการให้ผู้รับบริการได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าประจำทุกเดือน แตกต่างกันในัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05

ในเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พนักงานจะแสดงออกถึงความสนใจอย่างจริงจังที่จะช่วยแก้ปัญหา พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.08 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.76 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องเมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พนักงานจะแสดงออกถึงความสนใจอย่างจริงจังที่จะช่วยแก้ปัญหา แตกต่างกันในัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานให้บริการอย่างไม่มีข้อบกพร่องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.01 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.56 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องพนักงานให้บริการอย่างไม่มีข้อบกพร่องตั้งแต่ครั้งแรกที่มาใช้บริการ แตกต่างกันในัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.12 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.69 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องพนักงานให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ แตกต่างกันในัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สรุปในภาพรวมด้านความเชื่อถือได้ พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.13 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.79 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในด้านความเชื่อถือได้ แตกต่างกันในัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริงด้านการตอบสนอง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริงด้านการตอบสนอง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริงด้านการตอบสนอง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

ตาราง 4 - 23 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการและคุณภาพการให้บริการจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก ด้านการตอบสนอง

ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง	บริการที่คาดหวัง		บริการจริง		t-test	Sig.
	\bar{X}	S.D. แปลความ	\bar{X}	S.D. แปลความ		
12. ท่านสามารถกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของการบริการที่ท่านมอบหมายให้ทำได้	4.00	0.70 มาก	3.63	0.65 มาก	3.91*	0.00
13. ท่านมีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่านในทันที	4.03	0.66 มาก	3.65	0.60 มาก	3.71*	0.00
14. ท่านมีความเต็มใจที่จะให้บริการและให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี	4.04	0.67 มาก	3.74	0.61 มาก	3.22*	0.00
15. ท่านทำให้ท่านเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี	4.00	0.64 มาก	3.81	0.65 มาก	2.30*	0.02
16. ท่านจะให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการต่อไปจนเสร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงาน	4.10	0.66 มาก	3.78	0.75 มาก	2.87*	0.01
รวม	4.03	0.57 มาก	3.72	0.52 มาก	3.87*	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 - 23 แสดงว่าในด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการเรื่องความสามารถกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของการบริการที่ท่านมอบหมายให้ทำได้ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.00 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.63 และจากผลการทดสอบ

ข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงเรื่องความสามารถ กำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นของการบริการที่ท่านมอบหมายให้ทำได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการในทันที พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.03 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.65 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องพนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการในทันที แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.04 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.74 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องพนักงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการ และให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.00 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.81 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องพนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับการบริการที่ดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานจะให้บริการต่อไปจนเสร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.10 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.78 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องพนักงานจะให้บริการต่อไปจนเสร็จแม้จะเลยเวลาปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในภาพรวมด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.03 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.72 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริงด้านการรับประกัน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริง
ด้านการรับประกัน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริง
ด้านการรับประกัน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

ตาราง 4 - 24 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการ
และคุณภาพการให้บริการจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก
ด้านการรับประกัน

ด้านการรับประกัน	บริการที่คาดหวัง			บริการจริง			t-test Sig.
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ	
17. ผู้มาใช้บริการได้รับการแก้ไข ปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมง	4.18	0.55	มาก	3.81	0.67	มาก	4.43* 0.00
18. ผู้มาใช้บริการได้รับการแจ้ง เตือนล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อย กว่า 2 วัน ก่อนการดับไฟฟ้า เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซมระบบ ไฟฟ้า	3.97	0.53	มาก	3.73	0.60	มาก	2.90* 0.00
19. ในกรณีขอใช้ไฟฟารายใหม่ ผู้ มาใช้บริการได้รับการติดตั้ง มิเตอร์และสามารถใส่ กระแสไฟฟ้าได้ภายในระยะเวลา ไม่เกิน 5 วันทำการนับถัดจาก วันที่ท่านได้ชำระเงิน	4.03	0.56	มาก	3.74	0.63	มาก	2.98* 0.00
20. ในกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ผู้มาใช้ บริการได้รับการจ่ายไฟฟ้าคืน ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำ การนับถัดจากวันที่ท่านได้ชำระ เงิน	4.13	0.63	มาก	3.72	0.79	มาก	3.67* 0.00
21. ผู้มาใช้บริการได้รับการโอนชื่อ ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน ระยะเวลาไม่เกิน 30 วันทำการ	4.04	0.65	มาก	3.74	0.59	มาก	2.81* 0.01

รวม	4.08	0.45	มาก	3.75	0.45	มาก	4.70*	0.00
-----	------	------	-----	------	------	-----	-------	------

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 - 24 แสดงว่าในด้านการรับประกัน พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการเรื่องการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมง อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.18 และความคิดเห็นหลังได้รับการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.81 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงเรื่องการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับภายใน 24 ชั่วโมง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องการแจ้งเตือนล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วัน ก่อนการดับไฟฟ้า เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซมระบบไฟฟ้า พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.97 และความคิดเห็นหลังได้รับการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.73 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องการแจ้งเตือนล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อย เกกว่า 2 วัน ก่อนการดับไฟฟ้า เพื่อปรับปรุงและซ่อมแซมระบบไฟฟ้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องกรณีขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ได้รับการติดตั้งมิเตอร์ และสามารถใช้กระแสไฟฟ้าได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่ได้ชำระเงิน พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.03 และความคิดเห็นหลังได้รับการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.74 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องกรณีขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ได้รับการติดตั้งมิเตอร์ และสามารถใช้กระแสไฟฟ้าได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่ได้ชำระเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ได้รับการจ่ายไฟฟ้าคืนภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่ได้ชำระเงิน พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.13 และความคิดเห็นหลังได้รับการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.72 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในกรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า ได้รับการจ่ายไฟฟ้าคืนภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่ได้ชำระเงิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วันทำการ พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.04 และความคิดเห็นหลังได้รับการจริง

อยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.74 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าหรือการเปลี่ยนแปลง หลักประกันการใช้ไฟฟ้า ภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วันทำการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05

สรุปโดยรวมในด้านการรับประกัน พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.08 และความคิดเห็นหลังได้รับ บริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.75 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบ ปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในด้านการรับประกัน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการ บริการจริงด้านการเอาใจใส่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

H_0 : ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริง ด้านการเอาใจใส่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความคาดหวังของผู้ให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและการบริการจริง ด้านการเอาใจใส่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกแตกต่างกัน

ตาราง 4 - 25 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้ให้บริการและ คุณภาพการให้บริการจริงจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกด้านการ เอาใจใส่

ด้านการเอาใจใส่	บริการที่คาดหวัง			บริการจริง			t-test	Sig.
	\bar{X}	S.D.	แปลความ	\bar{X}	S.D.	แปลความ		
22. ท่านให้ความเอาใจใส่และ ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นรายบุคคล	4.08	0.64	มาก	3.65	0.74	มาก	4.00*	0.00
23. ท่านมีความเข้าใจในความ ต้องการที่แท้จริง เข้าใจ ปัญหา และความต้องการ เฉพาะของผู้มาใช้บริการ	4.00	0.70	มาก	3.59	0.59	มาก	3.89*	0.00
24. ท่านมีมารยาทดี ใช้วาจา สุภาพอ่อนน้อม	4.09	0.78	มาก	3.72	0.62	มาก	3.22*	0.00
25. ท่านถือว่าผู้มาใช้บริการ ทุกท่านมีความสำคัญเท่า เทียมกัน	4.09	0.74	มาก	3.79	0.61	มาก	2.73*	0.01

ตาราง 4 - 25 (ต่อ)

26. มีการเปิดให้บริการตลอด ทั้งวัน โดยไม่มีการหยุดพัก กลางวัน	4.14	0.73	มาก	3.91	0.67	มาก	2.27*	0.03
รวม	4.08	0.64	มาก	3.73	0.51	มาก	3.76*	0.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4 - 25 แสดงว่าในด้านการเอาใจใส่ พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการเรื่องพนักงานให้ความเอาใจใส่และให้บริการแก่ท่านเป็นรายบุคคล อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.08 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.65 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงเรื่องพนักงานให้ความเอาใจใส่และให้บริการแก่ท่านเป็นรายบุคคล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานมีความเข้าใจในความต้องการที่แท้จริง เข้าใจปัญหา และความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการ พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.00 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.59 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องพนักงานมีความเข้าใจในความต้องการที่แท้จริง เข้าใจปัญหา และความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานมีมารยาทดี ใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อม พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.09 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.72 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องพนักงานมีมารยาทดี ใช้วาจาสุภาพอ่อนน้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องพนักงานถือว่าทุกท่านมีความสำคัญเท่าเทียมกัน พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.09 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.79 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่องพนักงานถือว่าทุกท่านมีความสำคัญเท่าเทียมกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

ในเรื่องการเปิดให้บริการตลอดทั้งวัน โดยไม่มีการหยุดพักกลางวัน พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังการให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.14 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริงอยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.91 และจากผลการ

ทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงในเรื่อง การเปิดให้บริการตลอดทั้งวัน โดยไม่มีการหยุดพักกลางวัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05

ในภาพรวมด้านการเอาใจใส่ พบว่าพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวัง การให้บริการ อยู่ในเกณฑ์มาก คิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 4.08 และความคิดเห็นหลังได้รับบริการจริง อยู่ในเกณฑ์มากคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 3.73 และจากผลการทดสอบข้อมูลเปรียบเทียบปรากฏว่า ความคาดหวังต่อการให้บริการและบริการจริงด้านการเอาใจใส่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.05