

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง "พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน" ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาจำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ สามารถสรุปผลได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	129	32.2
หญิง	271	67.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 และเพศชาย จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
21-30 ปี	149	37.2
31-40 ปี	139	34.8
41-50 ปี	70	14.5
51 ปีขึ้นไป	42	10.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมา อายุ 31-40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 อายุ 41-50 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	193	48.2
สมรส	161	40.2
หย่าร้าง	31	7.8
แยกกันอยู่	15	3.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 และมีสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	26	6.5
ชั้นมัธยมตอนปลาย	44	11.0
อนุปริญญาตรี (ปวส.)	64	16.0
ปริญญาตรี	226	56.5
สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมา ระดับศึกษาอนุปริญญาตรี (ปวส.) จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ระดับการศึกษาชั้นมัธยมตอนปลาย จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว	165	41.2
ข้าราชการ	37	9.2
รัฐวิสาหกิจ	35	8.8
พนักงานบริษัทเอกชน	117	29.2
นักเรียน/นักศึกษา	27	6.8
อื่นๆ	19	4.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 ช่างราชการ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และอาชีพอื่นๆ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 10,000 บาท	35	8.8
10,001-20,000 บาท	154	38.4
20,001-30,000 บาท	112	28.0
30,001-40,000 บาท	35	8.8
40,001-50,000 บาท	34	8.5
มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป	30	7.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมา รายได้ 20,001-30,000 บาท จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 รายได้น้อยกว่า 10,000 บาท และรายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 รายได้ 40,001-50,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และรายได้มากกว่า 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า

ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
บ้านพัก/ที่อยู่อาศัย	357	89.2
ธุรกิจ	43	10.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประเภทบ้านพัก/ที่อยู่อาศัย จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 89.2 และประเภทธุรกิจ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม รู้จัก PEA SHOP จากสื่อ

รู้จัก PEA SHOP จากสื่อ	ความถี่	ร้อยละ
แผ่นพับ	25	4.2
วารสารสายใจไฟฟ้า	16	2.7
หนังสือพิมพ์	16	2.7
นิตยสาร	11	1.8
โทรทัศน์	82	13.8
วิทยุ	12	2.0
งาน Event ของ PEA	10	1.7
PEA Line official Account	31	5.2
www.pea.co.th	37	6.2
Social Media	46	7.7
พนักงาน PEA	135	22.6
อื่นๆ	175	29.4
รวม	596	100.0

หมายเหตุ สามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.8 พบว่า มีการตอบทั้งหมด 596 ครั้ง โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จัก PEA SHOP จากที่อื่นๆ ความถี่ 175 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา รู้จัก PEA SHOP จากพนักงาน PEA ความถี่ 135 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.6 รู้จัก PEA SHOP จากโทรทัศน์ ความถี่ 82 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 13.8 รู้จัก PEA SHOP จาก Social Media ความถี่ 46 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.7 รู้จัก PEA SHOP จาก www.pea.co.th ความถี่ 37 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 6.2 รู้จัก PEA SHOP จาก PEA Line official Account ความถี่ 31 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.2 รู้จัก PEA SHOP จากแผ่นพับ ความถี่ 25 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.2 รู้จัก PEA SHOP จาก วารสารสายใจไฟฟ้า และหนังสือพิมพ์ จำนวน 16 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.7 รู้จัก PEA SHOP จากวิทยุ จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.0 รู้จัก PEA SHOP จาก นิตยสาร จำนวน 11 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.8 และรู้จัก PEA SHOP จากงาน Event ของ PEA จำนวน 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.7

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าวิลเล็ท หัวหิน จำแนกตาม ในปีที่ผ่านมา (2558)ใช้บริการ PEA SHOP

ในปีที่ผ่านมา (2558)ใช้บริการ SHOP	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการครั้งแรก	18	4.5
1-2 ครั้ง	49	12.2
3-4 ครั้ง	52	13.0
5 ครั้งขึ้นไป	281	70.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ SHOP ในปีที่ผ่านมา (2558) 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมา ใช้บริการ SHOP ในปีที่ผ่านมา (2558) 3-4 ครั้ง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ใช้บริการ SHOP ในปีที่ผ่านมา (2558) 1-2 ครั้ง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และใช้บริการ SHOP ครั้งแรก จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม เหตุผลที่ใช้บริการ PEA SHOP

เหตุผลที่ใช้บริการ PEA SHOP	จำนวน	ร้อยละ
บริการชำระค่าไฟ	390	97.4
บริการขอติดตั้งมิเตอร์/ขอใช้ไฟ	-	-
บริการแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง	-	-
บริการร้องเรียนบริการ	4	1.0
บริการแก้ไขประวัติผู้ใช้ไฟ	3	0.8
แจ้งหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีธนาคาร	-	-
บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารของ PEA	3	0.8
บริการอื่น	-	-
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเหตุที่ใช้บริการ PEA SHOP คือ บริการชำระค่าไฟ จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 รองลงมา บริการร้องเรียนบริการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 บริการแก้ไขประวัติผู้ใช้ไฟ และบริการแจ้งข้อมูลข่าวสารของ PEA จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม ค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือน

ค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 1,000 บาท	140	35.0
1,001-2,000 บาท	116	29.0
2,001-3,000 บาท	71	17.8
3,001-4,000 บาท	25	6.2
4,001-5,000 บาท	11	2.8
5,000 บาทขึ้นไป	37	9.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือนไม่ถึง 1,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา มีค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือน 1,001-2,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือน 2,001-3,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 มีค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือน 5,000 บาทขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 มีค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือน 3,001-4,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และมีค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือน 4,001-5,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ PEA SHOP

ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ PEA SHOP	จำนวน	ร้อยละ
11.00-12.00 น.	17	4.2
12.01-15.00 น.	157	39.2
15.01-19.00 น.	226	56.4
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการ PEA SHOP ช่วงเวลา 15.01-19.00 น. จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.45 รองลงมา ช่วง 12.01-15.00 น. จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 และช่วงเวลา 11.00-12.00 น. จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม ระยะทางจากที่พักมา PEA SHOP

ระยะทางจากที่พักมา PEA SHOP	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1 กิโลเมตร	32	8.0
1-2 กิโลเมตร	85	21.2
3-4 กิโลเมตร	123	30.8
5 กิโลเมตรขึ้นไป	160	40.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะทางจากที่พักมา PEA SHOP 5 กิโลเมตรขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มีระยะทางจากที่พักมา PEA SHOP 3-4 กิโลเมตร จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 มีระยะทางจากที่พักมา PEA SHOP 1-2 กิโลเมตร จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และมีระยะทางจากที่พักมา PEA SHOP ไม่เกิน 1 กิโลเมตร จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละ พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม เคยมีนัดการชำระค่าใช้ไฟฟ้า

เคยมีนัดการชำระค่าใช้ไฟฟ้า	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคย	324	81.0
เคย	76	19.0
รวม	400	100.0
เคยเฉลี่ยต่อครั้ง	2.53 ต่อครั้ง	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีนัดการชำระค่าไฟฟ้า จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0 และเคยมีนัด จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 โดยเคยมีนัดโดยเฉลี่ย 2.53 ต่อครั้ง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน

การใช้บริการ PEA SHOP	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.44	0.60	มาก
2. ด้านสถานที่ในการให้บริการ	4.10	0.69	มาก
3. ด้านรูปแบบการให้บริการ	4.24	0.65	มาก
4. ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.37	0.66	มาก
ภาพรวม	4.29	0.57	มาก

n = 400

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.44 รองลงมา ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 และด้านสถานที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านการบริหารจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีระบบการบริหารจัดการที่ดี	4.36	0.68	มาก
2. มีความน่าเชื่อถือ	4.47	0.64	มาก
3. เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ	4.49	0.62	มาก
ภาพรวม	4.44	0.60	มาก

n = 400

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.49 รองลงมา มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.47 และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.36

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEASHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านสถานที่ในการให้บริการ

ด้านสถานที่ในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการจัดสถานที่สวยงาม ทันสมัย เหมาะสม น่าใช้	4.34	0.68	มาก
2. มีพื้นที่ให้บริการลูกค้าที่กว้างขวางสะดวกสบาย	4.10	0.81	มาก
3. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างชัดเจน	3.88	0.93	มาก
ภาพรวม	4.10	0.69	มาก

n = 400

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านสถานที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าการจัดสถานที่สวยงาม ทันสมัย เหมาะสม น่าใช้มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.34 รองลงมา มีพื้นที่ให้บริการลูกค้าที่กว้างขวางสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย 4.10 และมีบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.88

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEASHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านรูปแบบการให้บริการ

ด้านรูปแบบการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. มีการกำหนดเวลา เปิด-ปิด ในการให้บริการ อย่างเหมาะสม	4.25	0.77	มาก
2. มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันสมัย	4.37	0.74	มาก
3. มีจำนวนช่องให้บริการเพียงพอ	3.95	0.91	มาก
4. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service)	4.29	0.75	มาก
5. มีการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ได้มาตรฐาน	4.34	0.71	มาก
ภาพรวม	4.24	0.65	มาก

n = 400

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันสมัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.37 รองลงมา มีการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.34 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีการกำหนดเวลา เปิด-ปิด ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.25 และมีจำนวนช่องให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.95

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านการให้บริการของพนักงาน

ด้านการให้บริการของพนักงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. พนักงานสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	4.30	0.73	มาก
2. พนักงานบริการอย่างดี รวดเร็ว (Service Mind)	4.36	0.70	มาก
3. พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.40	0.73	มาก
4. พนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสม	4.40	0.69	มาก
5. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.41	0.69	มาก
6. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน	4.34	0.72	มาก
ภาพรวม	4.37	0.68	มาก

n = 400

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.37 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.41 รองลงมา พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 4.40 พนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.40 พนักงานบริการอย่างดี รวดเร็ว (Service Mind) มีค่าเฉลี่ย 4.36 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.34 และพนักงานสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.30

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วิทยาลัยศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วิทยาลัยศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินจำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการบริหารจัดการ	4.55	0.51	4.39	0.63	2.469	.014*
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	4.18	0.71	4.07	0.68	1.56	.125
ด้านรูปแบบการให้บริการ	4.23	0.66	4.25	0.65	-.262	.794
ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.27	0.66	4.41	0.65	-2.096	.037*
ภาพรวม	4.31	0.54	4.28	0.58	.433	.665

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วิทยาลัยศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วิทยาลัยศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่าไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการบริหารจัดการ และด้านการให้บริการของพนักงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม อายุ

ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2.357	3	.786	2.152	.093
	ภายในกลุ่ม	144.543	396	.365		
	รวม	146.900	399			
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.379	3	1.126	2.378	.069
	ภายในกลุ่ม	187.521	396	.474		
	รวม	190.900	399			
ด้านรูปแบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.154	3	.718	1.684	.170
	ภายในกลุ่ม	168.876	396	.426		
	รวม	171.030	399			
ด้านการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.727	3	2.242	5.255	.001*
	ภายในกลุ่ม	168.963	396	.427		
	รวม	175.690	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.961	3	.987	3.051	.028*
	ภายในกลุ่ม	128.114	396	.324		
	รวม	131.075	399			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของพนักงานแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ และด้านรูปแบบการให้บริการ ที่ไม่แตกต่างกันเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé) ดังแสดงในตารางที่ 4.22-4.23

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตาม อายุ

อายุ	\bar{X}	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.36	4.32	4.14	4.17
21-30 ปี	4.36	-	0.04	0.22*	0.19
31-40 ปี	4.32		-	0.18	0.15
41-50 ปี	4.14			-	-0.03
51 ปีขึ้นไป	4.17				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม อายุ พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม มากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นรายคู่ จำแนกตาม อายุ

อายุ	\bar{X}	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
		4.44	4.45	4.20	4.10
21-30 ปี	4.44	-	-0.01	0.24	0.34*
31-40 ปี	4.45		-	0.25	0.35*
41-50 ปี	4.20			-	0.10
51 ปีขึ้นไป	4.10				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นรายคู่ จำแนกตาม อายุ พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีอายุ 21-30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านการให้บริการของพนักงาน มากกว่า กลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าติวิลเลต หัวหิน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าติวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม สถานภาพ

ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	5.195	3	1.732	4.839	.003*
	ภายในกลุ่ม	141.705	396	.358		
	รวม	146.900	399			
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.070	3	4.690	10.503	.000*
	ภายในกลุ่ม	176.829	396	.447		
	รวม	190.900	399			
ด้านรูปแบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.601	3	1.867	4.469	.004*
	ภายในกลุ่ม	165.429	396	.418		
	รวม	171.030	399			
ด้านการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.694	3	1.989	4.421	.005*
	ภายในกลุ่ม	169.996	396	.429		
	รวม	175.690	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.588	3	2.196	6.985	.000*
	ภายในกลุ่ม	124.488	396	.314		
	รวม	131.075	399			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าติวิลเลต หัวหิน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าติวิลเลต หัวหิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านทุกด้านก็แตกต่างกัน

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffé) ดังแสดงในตารางที่ 4.25-4.29

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกันอยู่
		4.42	4.17	4.19	4.04
โสด	4.42	-	0.25	0.23	0.38*
สมรส	4.17		-	-0.02	0.13
หย่าร้าง	4.19			-	0.15
แยกกันอยู่	4.04				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวมมากกว่า กลุ่มที่มีสถานภาพแยกกันอยู่

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการบริหารจัดการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกันอยู่
		4.55	4.31	4.36	4.53
โสด	4.55	-	0.24*	0.19	0.02
สมรส	4.31		-	-0.05	-0.22*
หย่าร้าง	4.36			-	-0.17
แยกกันอยู่	4.53				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการบริหารจัดการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีสถานภาพโสด และกลุ่มที่มีสถานภาพแยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการบริหารจัดการ มากกว่า กลุ่มที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านสถานที่ในการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกันอยู่
		4.28	3.95	4.07	3.60
โสด	4.28	-	0.33	0.21	0.68*
สมรส	3.95		-	-0.12	0.35
หย่าร้าง	4.07			-	0.47*
แยกกันอยู่	3.60				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านสถานที่ในการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีสถานภาพโสด และกลุ่มที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านสถานที่ในการให้บริการ มากกว่า กลุ่มที่มีสถานภาพแยกกันอยู่

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านรูปแบบการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกันอยู่
		4.35	4.16	4.13	3.92
โสด	4.35	-	0.19	0.22	0.43*
สมรส	4.16		-	0.03	0.24
หย่าร้าง	4.13			-	0.21
แยกกันอยู่	3.92				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านรูปแบบการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านรูปแบบการให้บริการ มากกว่า กลุ่มที่มีสถานภาพแยกกันอยู่

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าวิลเลต หัวหินด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง	แยกกันอยู่
		4.49	4.27	4.22	4.13
โสด	4.49	-	0.22	0.27	0.36*
สมรส	4.27		-	0.05	0.14
หย่าร้าง	4.22			-	0.09
แยกกันอยู่	4.13				-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าวิลเลต หัวหินด้านการให้บริการของพนักงาน เป็นรายคู่ จำแนกตาม สถานภาพ พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าวิลเลต หัวหินด้านการให้บริการของพนักงาน มากกว่า กลุ่มที่มีสถานภาพแยกกันอยู่

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินจำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	6.787	4	1.697	4.783	.001*
	ภายในกลุ่ม	140.113	395	.355		
	รวม	146.900	399			
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.667	4	1.917	4.132	.003*
	ภายในกลุ่ม	183.232	395	.464		
	รวม	190.900	399			
ด้านรูปแบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.700	4	1.925	4.656	.001*
	ภายในกลุ่ม	163.330	395	.413		
	รวม	171.030	399			
ด้านการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.901	4	.725	1.658	.159
	ภายในกลุ่ม	172.789	395	.437		
	รวม	175.690	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.743	4	1.186	3.707	.006*
	ภายในกลุ่ม	126.332	395	.320		
	รวม	131.075	399			

จากตารางที่ 4.30พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านก็แตกต่างกัน ยกเว้น

ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่ไม่แตกต่างกันเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé) ดังแสดงในตารางที่ 4.31-4.34

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ม.ต้นหรือต่ำกว่า	ม.ปลาย	อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.25	4.13	4.11	4.37	4.30
ม.ต้นหรือต่ำกว่า	4.25	-	0.12	0.14	-0.12	-0.05
ม.ปลาย	4.13		-	0.02	-0.24*	-0.17
อนุปริญญาตรี (ปวส.)	4.11			-	-0.26*	-0.19
ปริญญาตรี	4.37				-	0.07
สูงกว่าปริญญาตรี	4.30					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม มากกว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย กลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี (ปวส.)

ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านการบริหารจัดการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ม.ต้นหรือต่ำกว่า	ม.ปลาย	อนุปริญญาตรี (ปวส.)	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.34	4.25	4.23	4.52	4.58
ม.ต้นหรือต่ำกว่า	4.34	-	0.09	0.11	-0.18	-0.24
ม.ปลาย	4.25		-	0.02	-0.27*	-0.33*
อนุปริญญาตรี (ปวส.)	4.23			-	-0.29*	-0.35*
ปริญญาตรี	4.52				-	-0.06
สูงกว่าปริญญาตรี	4.58					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านการบริหารจัดการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านการบริหารจัดการ มากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และกลุ่มที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรี (ปวส.)

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านสถานที่ในการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{x}	ม.ต้นหรือต่ำกว่า	ม.ปลาย	อนุปริญาตรี (ปวส.)	ปริญาตรี	สูงกว่าปริญาตรี
		4.11	4.04	3.81	4.17	4.27
ม.ต้นหรือต่ำกว่า	4.11	-	0.07	0.30	-0.06	-0.16
ม.ปลาย	4.04		-	0.23	-0.13	-0.23
อนุปริญาตรี (ปวส.)	3.81			-	-0.36	-0.46*
ปริญาตรี	4.17				-	-0.10
สูงกว่าปริญาตรี	4.27					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านสถานที่ในการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านสถานที่ในการให้บริการ มากกว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญาตรี (ปวส.)

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าวิลเลต หัวหินด้านรูปแบบการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ม.ต้นหรือต่ำกว่า	ม.ปลาย	อนุปริญาตรี (ปวส.)	ปริญาตรี	สูงกว่าปริญาตรี
		4.26	4.04	4.09	4.35	4.05
ม.ต้นหรือต่ำกว่า	4.26	-	0.22	0.17	-0.09	0.21
ม.ปลาย	4.04		-	-0.05	-0.31*	-0.01
อนุปริญาตรี (ปวส.)	4.09			-	-0.26	0.04
ปริญาตรี	4.35				-	0.30*
สูงกว่าปริญาตรี	4.05					-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าวิลเลต หัวหินด้านรูปแบบการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก๊าวิลเลต หัวหินด้านรูปแบบการให้บริการ มากกว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย และกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญาตรี

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ต วิลเลต หัวหินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม อาชีพ

ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	11.159	5	2.232	6.478	.000*
	ภายในกลุ่ม	135.741	394	.345		
	รวม	146.900	399			
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.901	5	1.180	2.513	.029*
	ภายในกลุ่ม	184.999	394	.470		
	รวม	190.900	399			
ด้านรูปแบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.300	5	1.460	3.513	.004*
	ภายในกลุ่ม	163.730	394	.416		
	รวม	171.030	399			
ด้านการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.528	5	.706	1.615	.155
	ภายในกลุ่ม	172.162	394	.437		
	รวม	175.690	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.157	5	1.231	3.884	.002*
	ภายในกลุ่ม	124.919	394	.317		
	รวม	131.075	399			

จากตารางที่ 4.35พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัว

หีน จำแนกตาม อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายด้านก็แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการให้บริการของพนักงาน ที่ไม่แตกต่างกันเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffé) ดังแสดงในตารางที่ 4.36-4.39

ตารางที่ 4.36 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ธุรกิจ ส่วนตัว	ข้าราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน	นักเรียน/ นักศึกษา	อื่นๆ
		4.17	4.40	4.57	4.31	4.41	4.30
ธุรกิจ ส่วนตัว	4.17	-	-0.23	-0.40*	-0.14	-0.24	- 0.13
ข้าราชการ	4.40		-	-0.17	0.09	-0.01	0.10
รัฐวิสาหกิจ	4.57			-	0.26	0.16	0.27
พนักงาน บริษัทเอกชน	4.31				-	-0.10	0.01
นักเรียน/ นักศึกษา	4.41					-	0.11
อื่นๆ	4.30						-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม มากกว่า กลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านการบริหารจัดการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	นักเรียน/นักศึกษา	อื่นๆ
		4.28	4.66	4.81	4.46	4.51	4.42
ธุรกิจส่วนตัว	4.28	-	-0.38	-0.53*	-0.18	-0.23	-0.14
ข้าราชการ	4.66		-	-0.15	0.20	0.15	0.24
รัฐวิสาหกิจ	4.81			-	0.35	0.30	0.39
พนักงานบริษัทเอกชน	4.46				-	-0.05	0.04
นักเรียน/นักศึกษา	4.51					-	0.09
อื่นๆ	4.42						-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านการบริหารจัดการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านการบริหารจัดการ มากกว่า กลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านสถานที่ในการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	\bar{x}	ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	นักเรียน/นักศึกษา	อื่นๆ
		3.98	4.21	4.35	4.12	4.25	4.22
ธุรกิจส่วนตัว	3.98	-	-0.23	-0.37*	-0.14	-0.27	- 0.24
ข้าราชการ	4.21		-	-0.14	0.09	-0.04	- 0.01
รัฐวิสาหกิจ	4.35			-	0.23	0.10	0.13
พนักงานบริษัทเอกชน	4.12				-	-0.13	- 0.10
นักเรียน/นักศึกษา	4.25					-	0.03
อื่นๆ	4.22						-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านสถานที่ในการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านสถานที่ในการให้บริการ มากกว่า กลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว

ตารางที่ 4.39 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านรูปแบบการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม อาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	ธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ	รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน	นักเรียน/นักศึกษา	อื่นๆ
		4.14	4.32	4.58	4.24	4.42	4.10
ธุรกิจส่วนตัว	4.14	-	-0.18	-0.44*	-0.10	-0.28	0.04
ข้าราชการ	4.32		-	-0.26	0.08	-0.10	0.22
รัฐวิสาหกิจ	4.58			-	0.34	0.16	0.48*
พนักงานบริษัทเอกชน	4.24				-	-0.18	0.14
นักเรียน/นักศึกษา	4.42					-	0.32
อื่นๆ	4.10						-

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านรูปแบบการให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตาม ระดับการศึกษา พบว่าแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 คือ กลุ่มที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้า มาเก็ตวิลเลต หัวหินด้านรูปแบบการให้บริการ มากกว่า กลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ

สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	.886	5	.177	.478	.793
	ภายในกลุ่ม	146.014	394	.371		
	รวม	146.900	399			
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.660	5	.732	1.540	.176
	ภายในกลุ่ม	187.240	394	.475		
	รวม	190.900	399			
ด้านรูปแบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.570	5	.514	1.202	.307
	ภายในกลุ่ม	168.460	394	.428		
	รวม	171.030	399			
ด้านการให้บริการของพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.193	5	.239	.539	.474
	ภายในกลุ่ม	174.497	394	.443		
	รวม	175.690	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	.779	5	.156	.471	.798
	ภายในกลุ่ม	130.296	394	.331		
	รวม	131.075	399			

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินจำแนกตาม รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินไม่แตกต่างกัน และรายด้านทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ผู้ใช้บริการที่เป็นประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินจำแนกตาม ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

ความพึงพอใจในการใช้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์	ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า				t	Sig.
	บ้านพัก/ที่อยู่อาศัย		ธุรกิจ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการบริหารจัดการ	4.43	0.61	4.51	0.51	-0.879	.380
ด้านสถานที่ในการให้บริการ	4.09	0.70	4.24	0.52	-1.395	.164
ด้านรูปแบบการให้บริการ	4.23	0.66	4.35	0.55	-1.200	.231
ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.35	0.67	4.49	0.54	-1.303	.193
ภาพรวม	4.27	0.58	4.40	0.41	-1.374	.170

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินจำแนกตามประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ประเภทผู้ใช้บริการไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ไม่แตกต่างกัน และรายด้านทุกด้านก็ไม่แตกต่างกัน