

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	หมายถึง	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
ตัวเลข	หมายถึง	ความถี่ หรือ ค่าร้อยละ
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นในระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง
จังหวัดสมุทรปราการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	58	47.15
2. หญิง	65	52.85
รวม	123	100.00
อายุ		
1. ต่ำกว่า 30 ปี	12	9.76
2. 30 - 40 ปี	50	40.65
3. 41 - 50 ปี	46	37.40
4. มากกว่า 50 ปี	15	12.20
รวม	123	100.00
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	41	33.33
2. ปริญญาตรี	56	45.53
3. สูงกว่าปริญญาตรี	26	21.14
รวม	123	100.00
สถานภาพสมรส		
1. โสด	31	25.20
2. สมรส	70	56.91
3. หม้าย/หย่า	22	17.89
รวม	123	100.00
อาชีพ		
1. เกษตรกรรม	12	9.76
2. เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	51	41.46
3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	38	30.89
4. รับจ้างทั่วไป	22	17.89
รวม	123	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
1. ต่ำกว่า 10,000 บาท	5	4.07
2. 10,000 – 20,000 บาท	49	39.84
3. 20,001 – 30,000 บาท	48	39.02
4. มากกว่า 30,000 บาท	21	17.07
รวม	123	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.85 อายุ 30– 40 ปี ร้อยละ 40.65 รองลงมา 41 – 50 ปี ร้อยละ 37.40 และน้อยที่สุดต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 9.76 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 45.53 รองลงมาต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 33.33 และน้อยที่สุดสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 21.14 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 56.91 รองลงมา โสด ร้อยละ 25.20 และน้อยที่สุด หม้าย/หย่า ร้อยละ 17.89 อาชีพ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ร้อยละ 41.46 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 30.89 และน้อยที่สุด เกษตรกรรม ร้อยละ 9.76 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท ร้อยละ 39.84 รองลงมา 20,001 - 30,000 บาท ร้อยละ 39.02 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 4.07

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล**

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ						
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.48	0.71	3.11	0.83	3.28	0.79
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	3.59	0.59	3.12	0.80	3.34	0.74
3. มีสถานที่กรอกเอกสาร	2.98	0.74	2.69	0.75	2.83	0.75
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.10	0.87	2.92	0.67	3.01	0.77
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.16	0.74	3.03	0.75	3.09	0.75
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ สำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.26	0.85	3.06	0.68	3.15	0.77
รวม	3.26	0.51	2.99	0.40	3.12	0.47
ด้านการประชาสัมพันธ์						
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านใดบ้าง	3.57	0.80	3.20	0.75	3.37	0.79
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ	3.52	0.80	3.28	0.74	3.39	0.77
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารใดบ้าง	3.52	0.78	3.15	0.67	3.33	0.74
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.41	0.56	2.98	0.48	3.19	0.56
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ อัตราค่าธรรมเนียม	3.52	0.66	3.26	0.71	3.38	0.70
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ระยะเวลาในการให้บริการ	3.29	0.68	2.94	0.63	3.11	0.68
รวม	3.47	0.46	3.14	0.40	3.29	0.46

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านกระบวนการบริการ						
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	3.31	0.75	3.11	0.71	3.20	0.74
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	4.05	0.83	4.03	0.95	4.04	0.89
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.47	0.82	3.18	0.73	3.32	0.78
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ	3.79	0.79	3.54	0.85	3.66	0.83
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.57	0.86	3.55	0.77	3.56	0.81
18. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.33	0.76	3.54	1.02	3.44	0.91
รวม	3.59	0.49	3.49	0.47	3.54	0.48
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ						
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	2.83	0.84	2.75	0.56	2.79	0.70
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	2.91	0.78	2.95	0.65	2.93	0.71
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	3.12	0.84	3.02	0.74	3.07	0.79
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.17	0.70	3.12	0.74	3.15	0.72
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.38	0.79	3.17	0.74	3.27	0.77
24. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.47	0.84	3.25	0.79	3.35	0.82
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.50	0.84	3.06	0.75	3.27	0.82
รวม	3.20	0.46	3.05	0.41	3.12	0.44
รวมทั้งหมด	3.38	0.36	3.17	0.30	3.27	0.34

จากตารางที่ 4.2 ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.83 - 3.34$) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด
2. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก
3. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ
4. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้
5. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ
6. มีสถานที่กรอกเอกสาร

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศหญิง ยกเว้นเพศชาย รายการสถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$)

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11 - 3.39$) ทุกรายการ คือ

1. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม
3. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านใดบ้าง
4. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารใดบ้าง
5. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ
6. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศหญิง

ผู้ให้บริการเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 - 3.57$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านใดบ้าง
2. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารใดบ้าง

4. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56 - 4.04$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
3. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศชาย

ผู้ให้บริการหญิงมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54 - 4.03$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
3. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
4. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79 - 3.35$) ทุกรายการ คือ

1. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา
2. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร
3. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ
4. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต
5. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน
7. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี

เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ให้บริการเพศหญิง ยกเว้นเพศชาย รายการเจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 – 40 ปี		41 – 50 ปี		มากกว่า 50 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ										
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.00	0.60	3.28	0.86	3.33	0.79	3.40	0.74	3.28	0.79
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	3.42	0.67	3.30	0.79	3.33	0.73	3.47	0.74	3.34	0.74
3. มีสถานที่กรอกเอกสาร	2.75	0.97	2.78	0.76	2.89	0.67	2.87	0.83	2.83	0.75
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.17	0.58	2.90	0.79	2.93	0.68	3.47	0.99	3.01	0.77
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.25	0.75	3.12	0.85	3.00	0.56	3.13	0.92	3.09	0.75
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.42	0.51	2.98	0.80	3.17	0.71	3.47	0.92	3.15	0.77
รวม	3.17	0.45	3.06	0.50	3.11	0.43	3.30	0.52	3.12	0.47
ด้านการประชาสัมพันธ์										
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านไต่เบียง	3.25	0.87	3.34	0.66	3.37	0.88	3.60	0.91	3.37	0.79
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	3.25	0.75	3.48	0.79	3.26	0.61	3.60	1.12	3.39	0.77
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง	3.33	0.65	3.40	0.70	3.15	0.63	3.60	1.12	3.33	0.74
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.17	0.39	3.22	0.62	3.11	0.48	3.33	0.72	3.19	0.56
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม	3.58	0.67	3.34	0.80	3.33	0.56	3.53	0.74	3.38	0.70
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ	3.00	0.60	3.08	0.70	3.11	0.64	3.27	0.80	3.11	0.68
รวม	3.26	0.35	3.31	0.46	3.22	0.36	3.49	0.73	3.29	0.46

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 – 40 ปี		41 – 50 ปี		มากกว่า 50 ปี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านกระบวนการบริการ										
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	3.08	0.79	3.16	0.79	3.22	0.59	3.40	0.91	3.20	0.74
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	4.33	0.78	4.14	0.86	3.76	0.92	4.33	0.82	4.04	0.89
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.08	0.29	3.30	0.76	3.28	0.83	3.67	0.90	3.32	0.78
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ	3.42	0.67	3.72	0.81	3.59	0.88	3.87	0.83	3.66	0.83
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.50	0.90	3.52	0.81	3.67	0.84	3.40	0.63	3.56	0.81
18. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.67	0.98	3.58	0.99	3.13	0.75	3.73	0.80	3.44	0.91
รวม	3.51	0.37	3.57	0.46	3.44	0.49	3.73	0.50	3.54	0.48
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ										
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	3.08	1.00	2.64	0.63	2.83	0.71	2.93	0.59	2.79	0.70
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	3.17	1.03	3.02	0.62	2.85	0.70	2.73	0.70	2.93	0.71
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	3.58	1.00	2.86	0.64	3.15	0.70	3.07	1.10	3.07	0.79
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.08	0.67	3.06	0.65	3.17	0.74	3.40	0.91	3.15	0.72
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.42	0.67	3.24	0.80	3.22	0.73	3.40	0.91	3.27	0.77
24. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.75	0.87	3.26	0.78	3.26	0.80	3.60	0.91	3.35	0.82
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.42	0.51	3.20	0.90	3.17	0.74	3.67	0.90	3.27	0.82
รวม	3.36	0.61	3.04	0.38	3.09	0.43	3.26	0.40	3.12	0.44
รวมทั้งหมด	3.32	0.28	3.24	0.35	3.22	0.30	3.45	0.46	3.27	0.34

จากตารางที่ 4.3 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.75 - 3.42$) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด
2. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ
3. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ
5. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก
6. มีสถานที่กรอกเอกสาร

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 30 – 40 ปี 41 – 50 ปี และมากกว่า 50 ปี

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.58$) จำนวน 1 รายการ คือ ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ยกเว้นรายการ ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.34$ และ 3.33)

ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.49$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53 - 3.60$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านใดบ้าง
2. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารใดบ้าง
4. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 4.33$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า
3. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 30 – 40 ปี ยกเว้นรายการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$)

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41 -50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59 - 3.76$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
3. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67 - 4.33$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
3. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า
4. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58 - 3.75$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา
2. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่อายุ 30 – 40 ปี และ 41 – 50 ปี ยกเว้น 2 รายการ คือเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ และการบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.86$ และ 3.26)

ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60 - 3.67$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ
 2. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ								
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.39	0.88	3.27	0.76	3.18	0.80	3.28	0.79
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	3.35	0.66	3.37	0.78	3.23	0.75	3.34	0.74
3. มีสถานที่กรอกเอกสาร	2.84	0.73	2.87	0.80	2.68	0.65	2.83	0.75
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.23	0.92	3.01	0.67	2.68	0.78	3.01	0.77
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.23	0.56	3.09	0.78	2.91	0.87	3.09	0.75
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ สำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.29	0.90	3.17	0.74	2.91	0.61	3.15	0.77
รวม	3.22	0.53	3.13	0.46	2.93	0.39	3.12	0.47
ด้านการประชาสัมพันธ์								
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านใดบ้าง	3.52	0.72	3.41	0.84	3.05	0.65	3.37	0.79
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ	3.48	0.81	3.41	0.81	3.18	0.59	3.39	0.77
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารใดบ้าง	3.52	0.77	3.30	0.77	3.14	0.56	3.33	0.74
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.48	0.72	3.13	0.48	2.95	0.38	3.19	0.56
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ อัตราค่าธรรมเนียม	3.35	0.71	3.49	0.72	3.09	0.53	3.38	0.70
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ระยะเวลาในการให้บริการ	3.32	0.65	3.06	0.72	2.95	0.49	3.11	0.68
รวม	3.45	0.56	3.30	0.44	3.06	0.24	3.29	0.46

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านกระบวนการบริการ								
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	3.19	0.60	3.23	0.84	3.14	0.56	3.20	0.74
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	3.97	0.71	4.20	0.94	3.64	0.85	4.04	0.89
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.48	0.68	3.29	0.82	3.18	0.80	3.32	0.78
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ	3.77	0.84	3.66	0.81	3.50	0.86	3.66	0.83
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.29	0.74	3.74	0.86	3.36	0.58	3.56	0.81
18. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.52	0.81	3.56	0.93	2.95	0.84	3.44	0.91
รวม	3.54	0.37	3.61	0.50	3.30	0.46	3.54	0.48
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ								
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	2.97	0.80	2.77	0.71	2.59	0.50	2.79	0.70
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	3.16	0.73	2.89	0.73	2.77	0.53	2.93	0.71
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	3.16	0.93	3.06	0.76	2.95	0.65	3.07	0.79
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.19	0.83	3.14	0.71	3.09	0.61	3.15	0.72
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.26	0.73	3.31	0.83	3.14	0.64	3.27	0.77
24. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.26	0.63	3.46	0.93	3.14	0.64	3.35	0.82
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.42	0.89	3.34	0.80	2.82	0.66	3.27	0.82
รวม	3.20	0.49	3.14	0.43	2.93	0.32	3.12	0.44
รวมทั้งหมด	3.35	0.38	3.29	0.34	3.05	0.21	3.27	0.34

จากตารางที่ 4.4 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.84 - 3.39$) ทุกรายการ คือ

1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด
3. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้
6. มีสถานที่กรอกเอกสาร

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.45$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง
2. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง ยกเว้น 2 รายการ คือมีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง และข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$ 3.05 3.30 และ 3.14 ตามลำดับ)

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52 - 3.97$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ

3. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส ยกเว้นรายการ มีวัตถุประสงค์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$)

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.64$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97 - 3.42$) ทุกรายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ
2. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร
3. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา
4. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต
5. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน
6. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์
7. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ								
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.12	0.68	3.21	0.82	3.69	0.79	3.28	0.79
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	3.24	0.77	3.36	0.72	3.46	0.76	3.34	0.74
3. มีสถานที่กรอกเอกสาร	2.73	0.71	2.89	0.80	2.85	0.73	2.83	0.75
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	2.98	0.85	3.04	0.76	3.00	0.69	3.01	0.77
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.10	0.74	3.13	0.76	3.00	0.75	3.09	0.75
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ สำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.17	0.80	3.13	0.76	3.19	0.75	3.15	0.77
รวม	3.06	0.46	3.13	0.50	3.20	0.44	3.12	0.47
ด้านการประชาสัมพันธ์								
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบี่ยง	3.34	0.85	3.41	0.87	3.35	0.49	3.37	0.79
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ	3.49	0.75	3.37	0.89	3.27	0.53	3.39	0.77
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบี่ยง	3.34	0.76	3.39	0.80	3.15	0.54	3.33	0.74
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.07	0.57	3.20	0.59	3.35	0.49	3.19	0.56
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ อัตราค่าธรรมเนียม	3.34	0.66	3.45	0.71	3.31	0.74	3.38	0.70
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ระยะเวลาในการให้บริการ	2.98	0.65	3.18	0.72	3.15	0.61	3.11	0.68
รวม	3.26	0.48	3.33	0.50	3.26	0.32	3.29	0.46

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านกระบวนการบริการ								
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	2.98	0.72	3.30	0.76	3.35	0.63	3.20	0.74
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	4.07	0.75	4.09	0.90	3.88	1.07	4.04	0.89
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.29	0.78	3.43	0.85	3.12	0.59	3.32	0.78
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ	3.68	0.93	3.66	0.86	3.62	0.57	3.66	0.83
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.44	0.71	3.70	0.89	3.46	0.76	3.56	0.81
18. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.56	0.81	3.45	0.87	3.23	1.11	3.44	0.91
รวม	3.50	0.39	3.60	0.53	3.44	0.47	3.54	0.48
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ								
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	3.00	0.77	2.71	0.68	2.62	0.57	2.79	0.70
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	3.12	0.75	2.84	0.71	2.85	0.61	2.93	0.71
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	3.29	0.84	2.91	0.75	3.04	0.72	3.07	0.79
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.24	0.83	3.04	0.60	3.23	0.76	3.15	0.72
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.22	0.72	3.25	0.86	3.38	0.64	3.27	0.77
24. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.37	0.73	3.30	0.89	3.42	0.81	3.35	0.82
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.27	0.84	3.27	0.88	3.27	0.67	3.27	0.82
รวม	3.22	0.50	3.05	0.44	3.12	0.26	3.12	0.44
รวมทั้งหมด	3.26	0.35	3.28	0.38	3.25	0.25	3.27	0.34

จากตารางที่ 4.5 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73 - 3.24$) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด
2. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ
3. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก
4. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้
5. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ
6. มีสถานที่กรอกเอกสาร

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ยกเว้นสูงกว่าปริญญาตรี รายการ การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$)

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.98 - 3.49$) ทุกรายการ คือ

1. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ
2. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบ้ง
3. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบ้ง
4. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม
5. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ
6. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56 - 4.07$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
3. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ยกเว้น 2 รายการ คือมีวัตถุประสงค์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) และการกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$)

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62 - 3.88$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.00 - 3.37$) ทุก รายการ คือ

1. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา
2. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์
3. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ
4. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต
5. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน
7. การต้อนรับด้วยรอยยิ้มที่ดี

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษาพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	เกษตรกร		เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		รับจ้างทั่วไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ										
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.25	1.14	3.20	0.80	3.29	0.80	3.50	0.51	3.28	0.79
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	2.75	0.75	3.31	0.68	3.50	0.80	3.45	0.67	3.34	0.74
3. มีสถานที่รอกเอกสาร	2.67	0.89	2.84	0.73	2.82	0.77	2.91	0.75	2.83	0.75
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.08	0.90	2.88	0.74	3.18	0.80	2.95	0.72	3.01	0.77
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.50	0.90	2.90	0.67	3.03	0.75	3.41	0.67	3.09	0.75
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.58	0.79	2.90	0.73	3.34	0.75	3.18	0.73	3.15	0.77
รวม	3.14	0.68	3.01	0.39	3.19	0.53	3.24	0.39	3.12	0.47
ด้านการประชาสัมพันธ์										
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านไต่เบ้าง	3.67	0.78	3.24	0.76	3.45	0.76	3.41	0.91	3.37	0.79
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	3.50	0.90	3.20	0.66	3.47	0.80	3.64	0.85	3.39	0.77
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การจัดเตรียมเอกสารไต่เบ้าง	3.50	0.80	3.12	0.68	3.34	0.78	3.68	0.65	3.33	0.74
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.25	0.75	3.00	0.57	3.32	0.47	3.36	0.49	3.19	0.56
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม	3.50	0.67	3.37	0.82	3.34	0.58	3.41	0.59	3.38	0.70
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ	3.33	0.65	3.06	0.76	3.16	0.68	3.00	0.44	3.11	0.68
รวม	3.46	0.54	3.16	0.45	3.35	0.44	3.42	0.41	3.29	0.46

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	เกษตรกร		เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		รับจ้างทั่วไป		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านกระบวนการบริการ										
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	3.67	0.65	3.08	0.80	3.24	0.68	3.18	0.66	3.20	0.74
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	4.17	0.72	4.14	0.87	3.89	1.01	4.00	0.82	4.04	0.89
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.42	0.79	3.49	0.76	3.03	0.79	3.36	0.73	3.32	0.78
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ	3.75	0.87	3.75	0.82	3.37	0.82	3.91	0.75	3.66	0.83
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.58	0.90	3.57	0.78	3.55	0.83	3.55	0.86	3.56	0.81
18. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการ มีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.17	0.94	3.53	0.92	3.29	0.90	3.64	0.85	3.44	0.91
รวม	3.63	0.43	3.59	0.46	3.39	0.54	3.61	0.37	3.54	0.48
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ										
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	2.50	0.67	2.78	0.50	2.68	0.70	3.14	0.99	2.79	0.70
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	2.75	0.45	2.94	0.65	2.79	0.66	3.27	0.94	2.93	0.71
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	2.58	0.51	2.94	0.65	3.37	0.82	3.09	0.97	3.07	0.79
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	2.92	0.79	2.98	0.58	3.42	0.76	3.18	0.80	3.15	0.72
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.00	0.85	3.08	0.77	3.39	0.79	3.64	0.49	3.27	0.77
24. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.00	0.74	3.29	0.88	3.45	0.83	3.50	0.67	3.35	0.82
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.50	0.67	2.98	0.88	3.39	0.72	3.59	0.73	3.27	0.82
รวม	2.89	0.45	3.00	0.35	3.21	0.40	3.34	0.53	3.12	0.44
รวมทั้งหมด	3.28	0.46	3.19	0.31	3.29	0.37	3.40	0.28	3.27	0.34

จากตารางที่ 4.6 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50 - 3.58$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ
2. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ยกเว้น 2 รายการ คือ มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้ และมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.90$) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายการ สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$) และการเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50$)

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.50 - 3.67$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง
2. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ
3. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง
4. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพ พบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ยกเว้น 2 รายการ คือ มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง และข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.41$)

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขายมีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00 - 3.37$) ทุกรายการ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม
2. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง

3. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ
4. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบ้ง
5. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ
6. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58 - 4.17$) จำนวน 4 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
 2. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
 3. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ
 4. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย และรับจ้างทั่วไป ยกเว้น 2 รายการ คือป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.08$ และ 3.18) และการกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$ และ 3.64)

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55 - 3.89$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
 2. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$) จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามอาชีพพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50 - 3.64$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร
 2. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ
 3. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา
- นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ										
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.20	0.45	3.08	0.70	3.35	0.89	3.62	0.74	3.28	0.79
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	3.20	0.45	3.35	0.80	3.27	0.74	3.52	0.68	3.34	0.74
3. มีสถานที่กรอกเอกสาร	3.20	1.10	2.57	0.76	3.02	0.73	2.90	0.54	2.83	0.75
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.20	0.84	2.90	0.65	2.87	0.76	3.52	0.87	3.01	0.77
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.20	1.10	2.98	0.78	3.15	0.68	3.19	0.75	3.09	0.75
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.40	0.55	3.06	0.66	3.08	0.85	3.48	0.81	3.15	0.77
รวม	3.23	0.59	2.99	0.39	3.12	0.50	3.37	0.50	3.12	0.47
ด้านการประชาสัมพันธ์										
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านใดบ้าง	3.60	0.55	3.16	0.72	3.52	0.90	3.48	0.68	3.37	0.79
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	3.40	1.14	3.39	0.73	3.42	0.74	3.33	0.91	3.39	0.77
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การจัดเตรียมเอกสารใดบ้าง	4.00	0.71	3.08	0.68	3.37	0.79	3.62	0.67	3.33	0.74
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.20	0.45	3.08	0.40	3.21	0.71	3.38	0.50	3.19	0.56
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม	3.60	0.55	3.35	0.78	3.42	0.68	3.33	0.58	3.38	0.70
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ	3.00	0.00	2.94	0.56	3.13	0.76	3.48	0.68	3.11	0.68
รวม	3.47	0.27	3.17	0.35	3.34	0.53	3.44	0.50	3.29	0.46

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท
 ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,001 - 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		รวม	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
ด้านกระบวนการบริการ										
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการ ให้บริการ	3.20	1.10	3.16	0.66	3.23	0.78	3.24	0.77	3.20	0.74
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	4.60	0.55	4.20	0.84	3.92	0.99	3.81	0.75	4.04	0.89
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความ เหมาะสม	3.00	0.00	3.18	0.70	3.35	0.89	3.62	0.74	3.32	0.78
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการ ให้บริการ	3.60	0.55	3.49	0.82	3.79	0.90	3.76	0.70	3.66	0.83
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อม อำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.80	0.84	3.61	0.67	3.42	0.92	3.71	0.85	3.56	0.81
18. การกำหนดขั้นตอนการ ให้บริการ มีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.60	0.89	3.59	1.00	3.17	0.86	3.67	0.66	3.44	0.91
รวม	3.63	0.46	3.54	0.41	3.48	0.53	3.64	0.50	3.54	0.48
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ										
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	3.00	1.22	2.65	0.60	2.85	0.82	2.90	0.44	2.79	0.70
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ขั้นตอน	3.00	0.00	3.02	0.69	2.83	0.75	2.95	0.74	2.93	0.71
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	3.60	0.89	2.92	0.70	3.02	0.84	3.38	0.74	3.07	0.79
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์ สุจริต	2.80	0.45	3.04	0.64	3.19	0.73	3.38	0.86	3.15	0.72
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็น มิตร	3.40	0.55	3.27	0.81	3.19	0.76	3.43	0.75	3.27	0.77
24. การบริการสำเร็จได้ตาม กำหนดเวลา	3.00	0.71	3.37	0.78	3.29	0.87	3.52	0.81	3.35	0.82
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวน เพียงพอ	3.20	0.45	3.22	0.90	3.27	0.74	3.38	0.92	3.27	0.82
รวม	3.14	0.29	3.07	0.37	3.09	0.51	3.28	0.42	3.12	0.44
รวมทั้งหมด	3.37	0.20	3.19	0.26	3.26	0.38	3.43	0.41	3.27	0.34

จากตารางที่ 4.7 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40 - 3.20$) ทุกรายการ คือ

1. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ
2. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก
3. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด
4. มีสถานที่กรอกเอกสาร
5. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ
6. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52 - 3.62$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด
3. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.47$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60 - 4.00$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่บ้ำง
2. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่บ้ำง
3. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม

นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ยกเว้น 2 รายการ คือ มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง และข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$ และ 3.33)

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.94 - 3.39$) ทุกรายการ คือ

1. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม
3. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง
4. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง
5. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ
6. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 - 30,000 บาท

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.60$) จำนวน 1 รายการ คือ มีความชัดเจนของเอกสาร

นอกนั้นอยู่ในระดับมาก และปานกลาง

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.59 - 4.20$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
3. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม และนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.62$ และ 3.76)

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79 - 3.92$) จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.60$) จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์

นอกจากนี้อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า มีค่าสอดคล้องกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ยกเว้นรายการ เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$ 3.02 และ 3.38 ตามลำดับ) และผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท รายการ การบริการสำเร็จได้ตามกำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.52$)

**ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท
ล่อว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ
ส่วนบุคคล**

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ล่อว์เพาเวอร์
จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ					
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.48	0.71	3.11	0.83	2.703*
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	3.59	0.59	3.12	0.80	3.669**
3. มีสถานที่กรอกเอกสาร	2.98	0.74	2.69	0.75	2.166*
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.10	0.87	2.92	0.67	1.275
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.16	0.74	3.03	0.75	0.922
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ สำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.26	0.85	3.06	0.68	1.408
รวม	3.26	0.51	2.99	0.40	3.252**
ด้านการประชาสัมพันธ์					
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง	3.57	0.80	3.20	0.75	2.628**
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ	3.52	0.80	3.28	0.74	1.723
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง	3.52	0.78	3.15	0.67	2.765**
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.41	0.56	2.98	0.48	4.507**
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ อัตราค่าธรรมเนียม	3.52	0.66	3.26	0.71	2.072*
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ระยะเวลาในการให้บริการ	3.29	0.68	2.94	0.63	2.991*
รวม	3.47	0.46	3.14	0.40	4.303**

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ (ต่อ)

รายการ	ชาย		หญิง		t
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านกระบวนการบริการ					
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	3.31	0.75	3.11	0.71	1.529
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	4.05	0.83	4.03	0.95	0.131
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.47	0.82	3.18	0.73	1.999*
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ	3.79	0.79	3.54	0.85	1.723
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.57	0.86	3.55	0.77	0.102
18. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.33	0.76	3.54	1.02	1.312
รวม	3.59	0.49	3.49	0.47	1.097
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ					
19. การต้อนรับด้วยทัศนคติที่ดี	2.83	0.84	2.75	0.56	0.565
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	2.91	0.78	2.95	0.65	0.308
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	3.12	0.84	3.02	0.74	0.734
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.17	0.70	3.12	0.74	0.379
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.38	0.79	3.17	0.74	1.515
24. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.47	0.84	3.25	0.79	1.484
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.50	0.84	3.06	0.75	3.037**
รวม	3.20	0.46	3.05	0.41	1.924
รวมทั้งหมด	3.38	0.36	3.17	0.30	3.540**

* $P \geq 0.05$ $df = \infty$ $t = 1.960$

** $P \geq 0.01$ $df = \infty$ $t = 2.576$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์แพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการ เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์แพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก
2. มีสถานที่กรอกเอกสาร

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่ถาม
2. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่ถาม
3. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ

และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม
2. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ให้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ใช้บริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ
นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 – 40 ปี		41 – 50 ปี		มากกว่า 50 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ									
1. การเดินทางมาติดต่อได้งายและสะดวก	3.00	0.60	3.28	0.86	3.33	0.79	3.40	0.74	0.66
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	3.42	0.67	3.30	0.79	3.33	0.73	3.47	0.74	0.24
3. มีสถานที่กรอกเอกสาร	2.75	0.97	2.78	0.76	2.89	0.67	2.87	0.83	0.23
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.17	0.58	2.90	0.79	2.93	0.68	3.47	0.99	2.48
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.25	0.75	3.12	0.85	3.00	0.56	3.13	0.92	0.44
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.42	0.51	2.98	0.80	3.17	0.71	3.47	0.92	2.22
รวม	3.17	0.45	3.06	0.50	3.11	0.43	3.30	0.52	1.04
ด้านการประชาสัมพันธ์									
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านไต่เบ้าง	3.25	0.87	3.34	0.66	3.37	0.88	3.60	0.91	0.53
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	3.25	0.75	3.48	0.79	3.26	0.61	3.60	1.12	1.15
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การจัดเตรียมเอกสารไต่เบ้าง	3.33	0.65	3.40	0.70	3.15	0.63	3.60	1.12	1.72
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.17	0.39	3.22	0.62	3.11	0.48	3.33	0.72	0.69
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม	3.58	0.67	3.34	0.80	3.33	0.56	3.53	0.74	0.73
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ	3.00	0.60	3.08	0.70	3.11	0.64	3.27	0.80	0.40
รวม	3.26	0.35	3.31	0.46	3.22	0.36	3.49	0.73	1.34

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 30 ปี		30 – 40 ปี		41 – 50 ปี		มากกว่า 50 ปี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านกระบวนการบริการ									
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	3.08	0.79	3.16	0.79	3.22	0.59	3.40	0.91	0.52
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	4.33	0.78	4.14	0.86	3.76	0.92	4.33	0.82	2.81*
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.08	0.29	3.30	0.76	3.28	0.83	3.67	0.90	1.41
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ	3.42	0.67	3.72	0.81	3.59	0.88	3.87	0.83	0.86
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.50	0.90	3.52	0.81	3.67	0.84	3.40	0.63	0.55
18. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.67	0.98	3.58	0.99	3.13	0.75	3.73	0.80	3.11*
รวม	3.51	0.37	3.57	0.46	3.44	0.49	3.73	0.50	1.58
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ									
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	3.08	1.00	2.64	0.63	2.83	0.71	2.93	0.59	1.73
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	3.17	1.03	3.02	0.62	2.85	0.70	2.73	0.70	1.31
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	3.58	1.00	2.86	0.64	3.15	0.70	3.07	1.10	3.22*
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.08	0.67	3.06	0.65	3.17	0.74	3.40	0.91	0.91
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.42	0.67	3.24	0.80	3.22	0.73	3.40	0.91	0.38
24. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.75	0.87	3.26	0.78	3.26	0.80	3.60	0.91	1.84
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.42	0.51	3.20	0.90	3.17	0.74	3.67	0.90	1.65
รวม	3.36	0.61	3.04	0.38	3.09	0.43	3.26	0.40	2.37
รวมทั้งหมด	3.32	0.28	3.24	0.35	3.22	0.30	3.45	0.46	1.92

*P \geq 0.05 $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ F = 2.60

** P \geq 0.01 $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ F = 3.78

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ พบว่าผู้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
 2. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า
- นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอายุต่างกัน

รายการ	อายุ	อายุ	Mean Difference	Sig.
1. มีความชัดเจนของเอกสาร	41 – 50 ปี	ต่ำกว่า 30 ปี	0.57	0.04*
		30 – 40 ปี	0.38	0.04*
		มากกว่า 50 ปี	0.57	0.03*
2. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	41 – 50 ปี	30 – 40 ปี	0.45	0.01**
		มากกว่า 50 ปี	0.60	0.02*
3. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 40 ปี	0.72	0.00**

*Sig < 0.05

**Sig < 0.01

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ของผู้บริการที่มีอายุต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีความชัดเจนของเอกสาร ผู้บริการที่อายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่ยุ่ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 40 ปี และมากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
2. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า ผู้บริการที่อายุ 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่ยุ่ 30 -40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่ยุ่มากกว่า 50 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
3. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ ผู้บริการที่อายุต่ำกว่า 30 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่ยุ่ 30 – 40 ปี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ							
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.39	0.88	3.27	0.76	3.18	0.80	0.45
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	3.35	0.66	3.37	0.78	3.23	0.75	0.32
3. มีสถานที่กรอกเอกสาร	2.84	0.73	2.87	0.80	2.68	0.65	0.53
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.23	0.92	3.01	0.67	2.68	0.78	3.31*
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.23	0.56	3.09	0.78	2.91	0.87	1.16
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ สำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.29	0.90	3.17	0.74	2.91	0.61	1.64
รวม	3.22	0.53	3.13	0.46	2.93	0.39	2.50
ด้านการประชาสัมพันธ์							
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านไต่เบียง	3.52	0.72	3.41	0.84	3.05	0.65	2.54
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ	3.48	0.81	3.41	0.81	3.18	0.59	1.06
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง	3.52	0.77	3.30	0.77	3.14	0.56	1.81
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.48	0.72	3.13	0.48	2.95	0.38	7.23**
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ อัตราค่าธรรมเนียม	3.35	0.71	3.49	0.72	3.09	0.53	2.81
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ระยะเวลาในการให้บริการ	3.32	0.65	3.06	0.72	2.95	0.49	2.38
รวม	3.45	0.56	3.30	0.44	3.06	0.24	4.84**

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ (ต่อ)

รายการ	โสด		สมรส		หม้าย/ หย่าร้าง		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านกระบวนการบริการ							
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	3.19	0.60	3.23	0.84	3.14	0.56	0.13
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	3.97	0.71	4.20	0.94	3.64	0.85	3.64*
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.48	0.68	3.29	0.82	3.18	0.80	1.09
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ	3.77	0.84	3.66	0.81	3.50	0.86	0.70
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.29	0.74	3.74	0.86	3.36	0.58	4.36*
18. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.52	0.81	3.56	0.93	2.95	0.84	4.04*
รวม	3.54	0.37	3.61	0.50	3.30	0.46	3.86*
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ							
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	2.97	0.80	2.77	0.71	2.59	0.50	1.92
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	3.16	0.73	2.89	0.73	2.77	0.53	2.37
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	3.16	0.93	3.06	0.76	2.95	0.65	0.45
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.19	0.83	3.14	0.71	3.09	0.61	0.13
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.26	0.73	3.31	0.83	3.14	0.64	0.45
24. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.26	0.63	3.46	0.93	3.14	0.64	1.55
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.42	0.89	3.34	0.80	2.82	0.66	4.35*
รวม	3.20	0.49	3.14	0.43	2.93	0.32	2.78
รวมทั้งหมด	3.35	0.38	3.29	0.34	3.05	0.21	5.84**

*P \geq 0.05 $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ F = 3.00

** P \geq 0.01 $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ F = 4.61

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือมีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. มีความชัดเจนของเอกสาร
2. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ
3. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือเจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีสถานภาพต่างกัน

รายการ	สถานภาพ	สถานภาพ	Mean Difference	Sig.
1. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	โสด	หม้าย/หย่าร้าง	0.54	0.01**
2. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	โสด	สมรส	0.36	0.00**
		หม้าย/หย่าร้าง	0.53	0.00**
3. มีความชัดเจนของเอกสาร	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	0.56	0.01**
4. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	โสด	สมรส	0.45	0.01**
5. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	หม้าย/หย่าร้าง	โสด	0.56	0.02*
		สมรส	0.60	0.01**
6. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	หม้าย/หย่าร้าง	โสด	0.60	0.01**
		สมรส	0.52	0.01**

*Sig < 0.05

**Sig < 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. มีความชัดเจนของเอกสาร ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ สมรส มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. มีวัตถุประสงค์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ โสด มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีสถานภาพ สมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้มีสถานภาพ โสด ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

6. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีสถานภาพ โสด และสมรส ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์ เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ							
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.12	0.68	3.21	0.82	3.69	0.79	4.78**
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	3.24	0.77	3.36	0.72	3.46	0.76	0.70
3. มีสถานที่ที่รอกเอกสาร	2.73	0.71	2.89	0.80	2.85	0.73	0.54
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	2.98	0.85	3.04	0.76	3.00	0.69	0.07
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.10	0.74	3.13	0.76	3.00	0.75	0.25
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ สำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.17	0.80	3.13	0.76	3.19	0.75	0.08
รวม	3.06	0.46	3.13	0.50	3.20	0.44	0.73
ด้านการประชาสัมพันธ์							
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้านใดบ้าง	3.34	0.85	3.41	0.87	3.35	0.49	0.11
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการให้บริการ	3.49	0.75	3.37	0.89	3.27	0.53	0.65
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารใดบ้าง	3.34	0.76	3.39	0.80	3.15	0.54	0.94
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.07	0.57	3.20	0.59	3.35	0.49	1.91
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ อัตราค่าธรรมเนียม	3.34	0.66	3.45	0.71	3.31	0.74	0.45
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ระยะเวลาในการให้บริการ	2.98	0.65	3.18	0.72	3.15	0.61	1.16
รวม	3.26	0.48	3.33	0.50	3.26	0.32	0.38

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์
 เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า ปริญญาตรี		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านกระบวนการบริการ							
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	2.98	0.72	3.30	0.76	3.35	0.63	3.08*
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	4.07	0.75	4.09	0.90	3.88	1.07	0.51
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.29	0.78	3.43	0.85	3.12	0.59	1.46
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ	3.68	0.93	3.66	0.86	3.62	0.57	0.05
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.44	0.71	3.70	0.89	3.46	0.76	1.45
18. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.56	0.81	3.45	0.87	3.23	1.11	1.06
รวม	3.50	0.39	3.60	0.53	3.44	0.47	1.17
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ							
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	3.00	0.77	2.71	0.68	2.62	0.57	3.04*
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	3.12	0.75	2.84	0.71	2.85	0.61	2.18
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	3.29	0.84	2.91	0.75	3.04	0.72	2.90
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	3.24	0.83	3.04	0.60	3.23	0.76	1.22
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.22	0.72	3.25	0.86	3.38	0.64	0.39
24. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.37	0.73	3.30	0.89	3.42	0.81	0.20
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.27	0.84	3.27	0.88	3.27	0.67	0.00
รวม	3.22	0.50	3.05	0.44	3.12	0.26	1.84
รวมทั้งหมด	3.26	0.35	3.28	0.38	3.25	0.25	0.05

*P \geq 0.05 $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ F = 3.00

** P \geq 0.01 $df_1 = 2$ $df_2 = \infty$ F = 4.61

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์เฟาเวอร์ จำกัด ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

รายการ	ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	Mean Difference	Sig.
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่าย และสะดวก	สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	0.57	0.00**
		ปริญญาตรี	0.48	0.01**
2. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	0.33	0.03*
		สูงกว่าปริญญาตรี	0.37	0.04*
3. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	0.29	0.05*
		สูงกว่าปริญญาตรี	0.38	0.03*

*Sig < 0.05

**Sig < 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์
เฟาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ

รายการ	เกษตรกรกรม		เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		รับจ้างทั่วไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ									
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.25	1.14	3.20	0.80	3.29	0.80	3.50	0.51	0.75
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	2.75	0.75	3.31	0.68	3.50	0.80	3.45	0.67	3.49*
3. มีสถานที่กรอกเอกสาร	2.67	0.89	2.84	0.73	2.82	0.77	2.91	0.75	0.27
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.08	0.90	2.88	0.74	3.18	0.80	2.95	0.72	1.18
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.50	0.90	2.90	0.67	3.03	0.75	3.41	0.67	3.99**
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.58	0.79	2.90	0.73	3.34	0.75	3.18	0.73	4.14**
รวม	3.14	0.68	3.01	0.39	3.19	0.53	3.24	0.39	1.75
ด้านการประชาสัมพันธ์									
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านไต่เบียง	3.67	0.78	3.24	0.76	3.45	0.76	3.41	0.91	1.19
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	3.50	0.90	3.20	0.66	3.47	0.80	3.64	0.85	2.09
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง	3.50	0.80	3.12	0.68	3.34	0.78	3.68	0.65	3.46*
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.25	0.75	3.00	0.57	3.32	0.47	3.36	0.49	3.51*
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม	3.50	0.67	3.37	0.82	3.34	0.58	3.41	0.59	0.17
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ	3.33	0.65	3.06	0.76	3.16	0.68	3.00	0.44	0.79
รวม	3.46	0.54	3.16	0.45	3.35	0.44	3.42	0.41	2.69*

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์
เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

รายการ	เกษตรกรกรม		เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย		รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ		รับจ้างทั่วไป		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านกระบวนการบริการ									
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการ ให้บริการ	3.67	0.65	3.08	0.80	3.24	0.68	3.18	0.66	2.17
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	4.17	0.72	4.14	0.87	3.89	1.01	4.00	0.82	0.63
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความ เหมาะสม	3.42	0.79	3.49	0.76	3.03	0.79	3.36	0.73	2.79*
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการ ให้บริการ	3.75	0.87	3.75	0.82	3.37	0.82	3.91	0.75	2.55
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.58	0.90	3.57	0.78	3.55	0.83	3.55	0.86	0.17
18. การกำหนดขั้นตอนการ ให้บริการมีความเหมาะสมไม่ ล่าช้า	3.17	0.94	3.53	0.92	3.29	0.90	3.64	0.85	1.23
รวม	3.63	0.43	3.59	0.46	3.39	0.54	3.61	0.37	1.69
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ									
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	2.50	0.67	2.78	0.50	2.68	0.70	3.14	0.99	2.86*
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	2.75	0.45	2.94	0.65	2.79	0.66	3.27	0.94	2.56
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	2.58	0.51	2.94	0.65	3.37	0.82	3.09	0.97	4.11**
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	2.92	0.79	2.98	0.58	3.42	0.76	3.18	0.80	3.35
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.00	0.85	3.08	0.77	3.39	0.79	3.64	0.49	3.79**
24. การบริการสำเร็จได้ตาม กำหนดเวลา	3.00	0.74	3.29	0.88	3.45	0.83	3.50	0.67	1.24
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวน เพียงพอ	3.50	0.67	2.98	0.88	3.39	0.72	3.59	0.73	4.14**
รวม	2.89	0.45	3.00	0.35	3.21	0.40	3.34	0.53	5.40**
รวมทั้งหมด	3.28	0.46	3.19	0.31	3.29	0.37	3.40	0.28	2.00

$$*P \geq 0.05 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \infty \quad F = 2.60$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.78$$

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์แพวเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอาชีพพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์แพวเวอร์ จำกัด ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้
2. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือสถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง
2. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์
2. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร
3. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือการต้อนรับ
ด้วยอัธยาศัยที่ดี
นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอาชีพต่างกัน

รายการ	อาชีพ	อาชีพ	Mean Difference	Sig.
1.สถานที่สภาพแวดล้อม สะอาด	เกษตรกรกรม	เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	0.56	0.02*
		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0.75	0.00**
		รับจ้างทั่วไป	0.70	0.01**
2.มีจุดบริการน้ำดื่มที่ สะอาดให้	เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	เกษตรกรกรม	0.60	0.01**
		รับจ้างทั่วไป	0.51	0.01**
	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกรกรม	0.47	0.05**
		รับจ้างทั่วไป	0.38	0.05**
3.มีสถานที่จอดรถอย่าง เพียงพอสำหรับผู้มา ขอรับบริการ	เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	เกษตรกรกรม	0.68	0.00*
		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0.44	0.01*
4.ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ การ จัดเตรียมเอกสารใบบ่าง	เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	รับจ้างทั่วไป	0.56	0.00**
5.มีข่าวสารที่มีประโยชน์ ต่อผู้มาติดต่อ	เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0.32	0.01**
		รับจ้างทั่วไป	0.36	0.01**
6.อัตราค่าธรรมเนียมมีความ เหมาะสม	เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0.46	0.01**
7.การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ ดี	รับจ้างทั่วไป	เกษตรกรกรม	0.64	0.01**
		เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	0.35	0.05*
		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0.45	0.02*
8.เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกรกรม	0.79	0.00**
		เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย	0.43	0.01**

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีอาชีพต่างกัน (ต่อ)

รายการ	อาชีพ	อาชีพ	Mean Difference	Sig.
9. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	เกษตรกร	รับจ้างทั่วไป	0.64	0.02*
	เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0.32	0.05*
		รับจ้างทั่วไป	0.56	0.00*
10. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	เจ้าของธุรกิจ/ ค้าขาย	เกษตรกร	0.52	0.04*
		รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0.41	0.02*
		รับจ้างทั่วไป	0.61	0.00**

*Sig < 0.05

**Sig < 0.01

จากตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้บริการรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้างทั่วไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ใช้บริการเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. มีจุดบริการนำดื่มที่สะอาดให้ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ เจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้บริการเกษตรกร และรับจ้างทั่วไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้บริการเกษตรกร และรับจ้างทั่วไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่ถาม ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และรับจ้างทั่วไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

6. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

7. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม และเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

9. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

10. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ค้าขาย มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์
เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 20,000 บาท		20,001 - 30,000 บาท		มากกว่า 30,000 บาท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ									
1. การเดินทางมาติดต่อได้ง่ายและสะดวก	3.20	0.45	3.08	0.70	3.35	0.89	3.62	0.74	2.54
2. สถานที่สภาพแวดล้อมสะอาด	3.20	0.45	3.35	0.80	3.27	0.74	3.52	0.68	0.62
3. มีสถานที่กรอกเอกสาร	3.20	1.10	2.57	0.76	3.02	0.73	2.90	0.54	3.63*
4. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	3.20	0.84	2.90	0.65	2.87	0.76	3.52	0.87	4.35**
5. มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดให้	3.20	1.10	2.98	0.78	3.15	0.68	3.19	0.75	0.60
6. มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ	3.40	0.55	3.06	0.66	3.08	0.85	3.48	0.81	1.81
รวม	3.23	0.59	2.99	0.39	3.12	0.50	3.37	0.50	3.51*
ด้านการประชาสัมพันธ์									
7. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านไต่เบียง	3.60	0.55	3.16	0.72	3.52	0.90	3.48	0.68	2.00
8. มีข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ	3.40	1.14	3.39	0.73	3.42	0.74	3.33	0.91	0.06
9. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์การจัดเตรียมเอกสารไต่เบียง	4.00	0.71	3.08	0.68	3.37	0.79	3.62	0.67	4.71**
10. มีข่าวสารที่มีประโยชน์ต่อผู้มาติดต่อ	3.20	0.45	3.08	0.40	3.21	0.71	3.38	0.50	1.44
11. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียม	3.60	0.55	3.35	0.78	3.42	0.68	3.33	0.58	0.27
12. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ	3.00	0.00	2.94	0.56	3.13	0.76	3.48	0.68	3.34*
รวม	3.47	0.27	3.17	0.35	3.34	0.53	3.44	0.50	2.44

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์ เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (ต่อ)

รายการ	ต่ำกว่า 10,000 บาท		10,000 - 15,000 บาท		15,001 - 20,000 บาท		มากกว่า 20,000 บาท		F
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านกระบวนการบริการ									
13. มีป้ายบอกขั้นตอนในการให้บริการ	3.20	1.10	3.16	0.66	3.23	0.78	3.24	0.77	0.08
14. มีความชัดเจนของเอกสาร	4.60	0.55	4.20	0.84	3.92	0.99	3.81	0.75	2.04
15. อัตราค่าธรรมเนียมมีความเหมาะสม	3.00	0.00	3.18	0.70	3.35	0.89	3.62	0.74	1.87
16. นำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ	3.60	0.55	3.49	0.82	3.79	0.90	3.76	0.70	1.22
17. มีวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3.80	0.84	3.61	0.67	3.42	0.92	3.71	0.85	0.97
18. การกำหนดขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมไม่ล่าช้า	3.60	0.89	3.59	1.00	3.17	0.86	3.67	0.66	2.49
รวม	3.63	0.46	3.54	0.41	3.48	0.53	3.64	0.50	0.59
ด้านเจ้าหน้าที่บริการ									
19. การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี	3.00	1.22	2.65	0.60	2.85	0.82	2.90	0.44	1.09
20. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอน	3.00	0.00	3.02	0.69	2.83	0.75	2.95	0.74	0.58
21. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์	3.60	0.89	2.92	0.70	3.02	0.84	3.38	0.74	2.62*
22. ให้บริการมีความซื่อสัตย์สุจริต	2.80	0.45	3.04	0.64	3.19	0.73	3.38	0.86	1.55
23. เจ้าหน้าที่บริการมีความเป็นมิตร	3.40	0.55	3.27	0.81	3.19	0.76	3.43	0.75	0.52
24. การบริการสำเร็จได้ตามกำหนดเวลา	3.00	0.71	3.37	0.78	3.29	0.87	3.52	0.81	0.70
25. เจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเพียงพอ	3.20	0.45	3.22	0.90	3.27	0.74	3.38	0.92	0.19
รวม	3.14	0.29	3.07	0.37	3.09	0.51	3.28	0.42	1.22
รวมทั้งหมด	3.37	0.20	3.19	0.26	3.26	0.38	3.43	0.41	2.64*

*P \geq 0.05 $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ F = 2.60

** P \geq 0.01 $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ F = 3.78

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ บริษัท ลอว์แพวเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์แพวเวอร์ จำกัด ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีสถานที่กรอกเอกสาร

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่บ่าง

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ด้านกระบวนการบริการ

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านเจ้าหน้าที่บริการ

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์

นอกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	Mean Difference	Sig.
1. มีสถานที่ที่กรอกเอกสาร	10,000 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	0.45	0.00**
2. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ	มากกว่า 30,000 บาท	10,000 – 30,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท	0.63 0.65	0.00** 0.00**
3. ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ การ จัดเตรียมเอกสารใดบ้าง	10,000 – 20,000 บาท	ต่ำกว่า 10,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท	0.92 0.29 0.54	0.01** 0.04* 0.00**
4. ข้อมูลประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับระยะเวลาในการ ให้บริการ	มากกว่า 30,000 บาท	10,000 – 30,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท	0.54 0.35	0.00** 0.04*
5. เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์	10,000 – 20,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท	0.46	0.02*

*Sig < 0.05

**Sig < 0.01

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่ามีความพึงพอใจในการใช้บริการบริษัท ลอว์เพาเวอร์ จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 เป็นรายคู่ ดังนี้

1. มีสถานที่ที่กรอกเอกสาร ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

2. มีที่นั่งพักรออย่างเพียงพอ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

3. ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดเตรียมเอกสารไต่ถาม ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. ข้อมูลประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีรายได้ 10,000 – 20,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และแตกต่างกับผู้มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5. เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกับผู้มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท ที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05