

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามประกอบด้วย ลักษณะประชากรศาสตร์ ลักษณะของสื่อ ภาพลักษณ์องค์กร และการรับรู้ จากการสุ่มตัวอย่างจำนวน 380 คน ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน มีผลการศึกษา ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐาน

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

##### 4.1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 คน โดยศึกษาเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของกิจการ อายุของกิจการ รายรับต่อเดือนของกิจการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ซึ่งข้อมูลนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 182        | 47.90  |
| หญิง | 198        | 52.10  |
| รวม  | 380        | 100    |

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

| ระดับการศึกษาสูงสุด         | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|-----------------------------|------------|------------|
| มัธยมศึกษาตอนต้น            | 23         | 6.10       |
| มัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า | 59         | 15.50      |
| อนุปริญญาหรือเทียบเท่า      | 70         | 18.40      |
| ปริญญาตรี                   | 164        | 43.20      |
| สูงกว่าปริญญาตรี            | 64         | 16.80      |
| <b>รวม</b>                  | <b>380</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมา มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.40 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ระดับมัธยมศึกษาปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามประเภทกิจการ

| ประเภทกิจการ     | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|------------------|------------|------------|
| กิจการขนาดเล็ก   | 151        | 39.70      |
| กิจการขนาดกลาง   | 127        | 33.40      |
| กิจการขนาดใหญ่   | 66         | 17.40      |
| กิจการเฉพาะอย่าง | 36         | 9.50       |
| <b>รวม</b>       | <b>380</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกิจการขนาดเล็ก จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70 รองลงมา เป็นกิจการขนาดกลาง จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 กิจการขนาดใหญ่ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.40 และกิจการเฉพาะอย่าง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามอายุของกิจการ

| อายุของกิจการ (ปี)      | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|-------------------------|------------|------------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี | 125        | 32.90      |
| 6-10 ปี                 | 141        | 37.10      |
| 11 ปีขึ้นไป             | 114        | 30.00      |
| <b>รวม</b>              | <b>380</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุกิจการระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 37.10 รองลงมาคืออายุกิจการต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 และมีอายุกิจการ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายรับต่อเดือนของกิจการ

| รายรับต่อเดือนของกิจการ (บาท) | จำนวน (คน) | ร้อยละ     |
|-------------------------------|------------|------------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท | 83         | 21.80      |
| 50,001-100,000 บาท            | 78         | 20.50      |
| 100,001-150,000 บาท           | 53         | 13.90      |
| 150,001-200,000 บาท           | 19         | 5.00       |
| 200,001-250,000 บาท           | 25         | 6.60       |
| 250,001-300,000 บาท           | 31         | 8.20       |
| 300,001-350,000 บาท           | 29         | 7.60       |
| 350,001-400,000 บาท           | 20         | 5.30       |
| 400,001 บาทขึ้นไป             | 42         | 11.10      |
| <b>รวม</b>                    | <b>380</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายรับต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 รองลงมาคือมีรายรับต่อเดือนระหว่าง 50,001-100,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 มีรายรับต่อเดือนระหว่าง 100,001-150,000 บาท จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 มีรายรับต่อเดือน 400,001 บาทขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.10 มีรายรับต่อเดือนระหว่าง 250,001-300,000 บาท จำนวน 31 คน

คิดเป็นร้อยละ 8.20 มีรายรับต่อเดือนระหว่าง 300,001-350,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 มีรายรับต่อเดือนระหว่าง 200,001-250,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 มีรายรับต่อเดือนระหว่าง 350,001-400,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และมีรายรับต่อเดือนระหว่าง 150,001-200,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00

#### 4.1.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะของสื่อ และภาพลักษณ์องค์กร

การศึกษาในครั้งนี้ มีการกำหนดตัวแปรต้น คือ ลักษณะของสื่อ และภาพลักษณ์องค์กร ซึ่งลักษณะของสื่อ ประกอบด้วย การโฆษณา การส่งเสริมการขาย การประชาสัมพันธ์ การขายโดยใช้พนักงาน และภาพลักษณ์องค์กร ประกอบด้วย การกำกับดูแลกิจการที่ดี การให้บริการของพนักงาน และคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ โดยการนำเสนอครั้งนี้ จะใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะของสื่อโดยรวม

| ลักษณะของสื่อ       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|---------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| การโฆษณา            | 3.95                       | 0.65                          | มาก   |
| การประชาสัมพันธ์    | 3.99                       | 0.63                          | มาก   |
| การส่งเสริมการขาย   | 3.95                       | 0.74                          | มาก   |
| การขายโดยใช้พนักงาน | 3.91                       | 0.77                          | มาก   |
| รวม                 | 3.95                       | 0.62                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.62$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า ในแต่ละข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ ( $\bar{X} = 3.99$ ,  $SD = 0.63$ ) การโฆษณา ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.65$ ) การส่งเสริมการขาย ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.74$ ) และการขายโดยใช้พนักงาน ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.77$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการโฆษณา

| การโฆษณา                                                                                                                                             | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มองเห็นได้ในระยะไกล และ<br>ติดตั้งอยู่ในระดับสายตา                                                                                 | 3.84                       | 0.79                          | มาก   |
| ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มีตัวอักษรขนาดใหญ่ มีสี<br>โดดเด่นและมีความคมชัด                                                                                   | 4.08                       | 0.84                          | มาก   |
| ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มีข้อความที่ใช้ในการสื่อ<br>ความหมายชัดเจนตรงประเด็น กระชับ และเข้าใจง่าย                                                          | 4.01                       | 0.81                          | มาก   |
| ป้ายโฆษณา มีการระบุช่องทางในการแจ้งปัญหา<br>กับ กฟภ. หรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้ข้อมูล<br>เพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของ กฟภ.                | 3.98                       | 0.81                          | มาก   |
| มีการใช้สื่อโฆษณาเคลื่อนที่ หรือสติ๊กเกอร์โฆษณา<br>ติดรถเกี่ยวกับการให้บริการติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงาน<br>แสงอาทิตย์ซึ่งมีสีโดดเด่น พบเห็นได้บ่อยบนถนน | 3.84                       | 0.95                          | มาก   |
| รวม                                                                                                                                                  | 3.95                       | 0.65                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.65$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มีตัวอักษรขนาดใหญ่ มีสีโดดเด่นและมีความคมชัด ( $\bar{X} = 4.08$ ,  $SD = 0.84$ ) ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มีข้อความที่ใช้ในการสื่อความหมายชัดเจนตรงประเด็น กระชับ และเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.81$ ) ป้ายโฆษณา มีการระบุช่องทางในการแจ้งปัญหา กับ กฟภ. หรือช่องทางในการติดต่อสื่อสารให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของ กฟภ. ( $\bar{X} = 3.98$ ,  $SD = 0.81$ ) ป้ายโฆษณาของ กฟภ. มองเห็นได้ในระยะไกล และติดตั้งอยู่ในระดับสายตา ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.79$ ) และมีการใช้สื่อโฆษณาเคลื่อนที่ หรือสติ๊กเกอร์โฆษณาติดรถเกี่ยวกับการให้บริการติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ซึ่งมีสีโดดเด่น พบเห็นได้บ่อยบนถนน ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.95$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการประชาสัมพันธ์

| การประชาสัมพันธ์                                                                                                                                       | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| กฟภ. มีช่องทางในการสื่อสารถึงลูกค้าที่หลากหลาย<br>เข้าถึงง่าย เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก กลุ่มไลน์ สื่อโทรทัศน์<br>ท้องถิ่น การจัดร้านค้าในงานกาชาด เป็นต้น | 3.90                       | 0.80                          | มาก   |
| กฟภ. มีการเผยแพร่ข่าวสาร ภาพนิ่ง และภาพ<br>เคลื่อนไหวผ่านสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย<br>จังหวัดอุบลราชธานี (NBT UBON ช่อง 11)                      | 3.95                       | 0.88                          | มาก   |
| ข่าวสารของ กฟภ. ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับ<br>ประชาชนและผู้ใช้ไฟฟ้า                                                                                  | 4.09                       | 0.81                          | มาก   |
| กฟภ. มีการแจ้งข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์ มีการอธิบาย<br>เหตุผลกรณีเกิดเหตุสุดวิสัย ด้านการให้บริการระบบ<br>ไฟฟ้า                                           | 3.99                       | 0.77                          | มาก   |
| กฟภ. มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและ<br>สม่ำเสมอ                                                                                                   | 4.03                       | 0.81                          | มาก   |
| รวม                                                                                                                                                    | 3.99                       | 0.63                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.99$ ,  $SD = 0.63$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ข่าวสารของ กฟภ. ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและผู้ใช้ไฟฟ้า ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.81$ ) กฟภ. มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.81$ ) กฟภ. มีการแจ้งข่าวที่ทันต่อเหตุการณ์ มีการอธิบายเหตุผลกรณีเกิดเหตุสุดวิสัย ด้านการให้บริการระบบไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.99$ ,  $SD = 0.77$ ) กฟภ. มีการเผยแพร่ข่าวสาร ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวผ่านสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยจังหวัดอุบลราชธานี (NBT UBON ช่อง 11) ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.88$ ) และกฟภ. มีช่องทางในการสื่อสารถึงลูกค้าที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก กลุ่มไลน์ สื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น การจัดร้านค้าในงานกาชาด เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.80$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการส่งเสริมการขาย

| การส่งเสริมการขาย                                                                                                                                   | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| กฟภ. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขาย โดยมีแพ็คเกจการให้บริการ ให้ลูกค้าเลือกอย่างหลากหลาย                                              | 3.87                       | 0.88                          | มาก   |
| กฟภ. มีการแจ้งรายละเอียดการให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการสำรวจ ออกแบบก่อนติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า                                          | 3.97                       | 0.84                          | มาก   |
| กฟภ. มีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการรับประกันคุณภาพงาน และการให้บริการฟรีหลังการขาย เมื่อลูกค้า มีการใช้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย | 3.97                       | 0.87                          | มาก   |
| กฟภ. มีความร่วมมือด้านการเงินกับธนาคารชั้นนำของประเทศไทยในการสนับสนุนสินเชื่อ และคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์       | 3.99                       | 0.89                          | มาก   |
| รวม                                                                                                                                                 | 3.95                       | 0.74                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.74$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ กฟภ. มีความร่วมมือด้านการเงินกับธนาคารชั้นนำของประเทศไทยในการสนับสนุนสินเชื่อ และคิดอัตราดอกเบี้ยพิเศษ เพื่อติดตั้งระบบไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ ( $\bar{X} = 3.99$ ,  $SD = 0.89$ ) กฟภ. มีการแจ้งรายละเอียดการให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการสำรวจ ออกแบบก่อนติดตั้ง และบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.84$ ) กฟภ. มีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการรับประกันคุณภาพงาน และการให้บริการฟรีหลังการขาย เมื่อลูกค้ามีการใช้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.87$ ) และกฟภ. มีการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับรายการส่งเสริมการขาย โดยมีแพ็คเกจการให้บริการ ให้ลูกค้าเลือกอย่างหลากหลาย ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.88$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการขายโดยใช้พนักงาน

| การขายโดยใช้พนักงาน                                                                                                              | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| กฟภ. มีการส่งผู้บริหารหรือพนักงานไปพบปะกับลูกค้า เพื่อสอบถามและแก้ไขปัญหาด้านระบบไฟฟ้าเป็นครั้งคราว                              | 3.83                       | 0.96                          | มาก   |
| พนักงานของ กฟภ. ได้แสดงข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้า และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ความผิดปกติ และคุณภาพของระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบ | 3.91                       | 0.89                          | มาก   |
| พนักงานของ กฟภ. สามารถนำเสนอการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าที่เป็นประโยชน์ และสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า | 3.97                       | 0.89                          | มาก   |
| พนักงานของ กฟภ. ได้เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเสนอขาย และเตรียมข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ามาด้วยทุกครั้ง          | 3.93                       | 0.89                          | มาก   |
| รวม                                                                                                                              | 3.91                       | 0.77                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.77$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พนักงานของ กฟภ. สามารถนำเสนอการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าที่เป็นประโยชน์ และสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.89$ ) พนักงานของ กฟภ. ได้เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ที่ใช้ในการเสนอขาย และเตรียมข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับลูกค้ามาด้วยทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.89$ ) พนักงานของ กฟภ. ได้แสดงข้อมูลสถิติการใช้ไฟฟ้า และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์ความผิดปกติ และคุณภาพของระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทราบ ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.89$ ) และกฟภ. มีการส่งผู้บริหารหรือพนักงานไปพบปะกับลูกค้า เพื่อสอบถามและแก้ไขปัญหาด้านระบบไฟฟ้าเป็นครั้งคราว ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.96$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพลักษณ์องค์กรโดยรวม

| ภาพลักษณ์องค์กร               | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|-------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| การกำกับดูแลกิจการที่ดี       | 4.01                       | 0.62                          | มาก   |
| การให้บริการของพนักงาน        | 4.09                       | 0.56                          | มาก   |
| คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ | 4.09                       | 0.57                          | มาก   |
| รวม                           | 4.06                       | 0.52                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของภาพลักษณ์องค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ ,  $SD = 0.52$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า ในแต่ละด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การให้บริการของพนักงาน ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.56$ ) คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.57$ ) และการกำกับดูแลกิจการที่ดี ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.62$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี

| การกำกับดูแลกิจการที่ดี                                                                                                            | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| พนักงานของ กฟภ. ไม่รับสินบน หรือรับของขวัญเมื่อท่านมาติดต่องานที่ กฟภ.                                                             | 3.97                       | 0.81                          | มาก   |
| กฟภ. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงินผ่านเว็บไซต์อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรวจสอบได้                        | 4.04                       | 0.81                          | มาก   |
| กฟภ. มีช่องทางให้ลูกค้าและประชาชน มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า                       | 4.02                       | 0.80                          | มาก   |
| กฟภ. มีช่องทางให้ข้อเสนอแนะหรือแจ้งข้อร้องเรียน การให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนได้ | 4.05                       | 0.81                          | มาก   |

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการกำกับดูแลกิจการที่ดี (ต่อ)

| การกำกับดูแลกิจการที่ดี                                                                                                                                         | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| กฟภ. มีการจัดกิจกรรมหรือให้ความช่วยเหลือชุมชนอยู่เสมอ เช่น ช่วยฟื้นฟูระบบไฟฟ้าในครัวเรือนหลังน้ำท่วม และให้คำแนะนำเรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยกับชุมชน เป็นต้น | 3.97                       | 0.84                          | มาก   |
| รวม                                                                                                                                                             | 4.01                       | 0.62                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ ,  $SD = 0.62$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ กฟภ. มีช่องทางให้ข้อเสนอแนะหรือแจ้งข้อร้องเรียนการให้บริการที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว และสามารถติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียนได้ ( $\bar{X} = 4.05$ ,  $SD = 0.81$ ) กฟภ. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทั้งด้านการเงิน และไม่ใช้การเงินผ่านเว็บไซต์อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.81$ ) กฟภ. มีช่องทางให้ลูกค้าและประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในกระบวนการปฏิบัติงานและการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.80$ ) พนักงานของ กฟภ. ไม่รับสินบน หรือรับของขวัญเมื่อท่านมาติดต่องานที่ กฟภ. ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.81$ ) และกฟภ. มีการจัดกิจกรรมหรือให้ความช่วยเหลือชุมชนอยู่เสมอ เช่น ช่วยฟื้นฟูระบบไฟฟ้าในครัวเรือนหลังน้ำท่วม และให้คำแนะนำเรื่องการใช้ไฟฟ้าอย่างปลอดภัยกับชุมชน เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.97$ ,  $SD = 0.84$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของพนักงาน

| การให้บริการของพนักงาน                                                                                             | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| พนักงาน ของ กฟภ. ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีกิริยาท่าทาง สุภาพ พูดจาไพเราะอยู่เสมอ                                  | 4.03                       | 0.72                          | มาก   |
| พนักงานของ กฟภ. สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านบริการระบบเสริมระบบไฟฟ้า สามารถเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ | 4.11                       | 0.74                          | มาก   |

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการของพนักงาน (ต่อ)

| การให้บริการของพนักงาน                                                                                                                                  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| พนักงานของ กฟภ. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด                                                          | 4.07                       | 0.78                          | มาก   |
| พนักงานของ กฟภ. คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการโดยมีการตรวจสอบความพร้อมก่อนการใช้งานเครื่องมือและอุปกรณ์ และมีการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล | 4.13                       | 0.69                          | มาก   |
| พนักงานของ กฟภ. ให้บริการเป็นลำดับขั้นตอนอย่างเท่าเทียมกัน                                                                                              | 4.12                       | 0.72                          | มาก   |
| รวม                                                                                                                                                     | 4.09                       | 0.56                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.56$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พนักงานของ กฟภ. คำนึงถึงความปลอดภัยในการให้บริการโดยมีการตรวจสอบความพร้อมก่อนการใช้งานเครื่องมือและอุปกรณ์ และมีการสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.69$ ) พนักงานของ กฟภ. ให้บริการเป็นลำดับขั้นตอน อย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 4.12$ ,  $SD = 0.72$ ) พนักงานของ กฟภ. สามารถให้คำแนะนำและคำปรึกษาด้านบริการระบบเสริมระบบไฟฟ้า สามารถเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้ ( $\bar{X} = 4.11$ ,  $SD = 0.74$ ) พนักงานของ กฟภ. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการด้านระบบไฟฟ้า ปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 4.07$ ,  $SD = 0.78$ ) และพนักงาน ของ กฟภ. ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีกิริยาท่าทาง สุภาพ พูดจาไพเราะอยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.72$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ

| คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ                                                                                                  | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ.มีเครื่องหมายแสดงการได้รับรองมาตรฐาน สำหรับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมในระดับสากล | 4.13                       | 0.72                          | มาก   |
| กฟภ. มีการตั้งราคาที่สอดคล้องกับราคาตลาด และ คุ่มค่ากับราคาที่จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของ บริการ                          | 4.03                       | 0.72                          | มาก   |
| บริการด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เป็นบริการที่ตอบ โจทย์และช่วยแก้ปัญหาด้านระบบไฟฟ้าของกิจการ ได้เป็นอย่างดี                         | 4.09                       | 0.71                          | มาก   |
| รวม                                                                                                                            | 4.09                       | 0.57                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.57$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสามารถ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ เครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ.มีเครื่องหมายแสดงการได้รับรองมาตรฐาน สำหรับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมในระดับสากล ( $\bar{X} = 4.13$ ,  $SD = 0.72$ ) บริการด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เป็นบริการที่ตอบโจทย์และช่วยแก้ปัญหา ด้านระบบไฟฟ้าของกิจการได้เป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.09$ ,  $SD = 0.71$ ) และกฟภ. มีการตั้งราคา ที่สอดคล้องกับราคาตลาด และคุ่มค่ากับราคาที่จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพของบริการ ( $\bar{X} = 4.03$ ,  $SD = 0.72$ ) ตามลำดับ

#### 4.1.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้

การศึกษาในครั้งนี้ มีการกำหนดตัวแปรตาม คือ การรับรู้ ประกอบด้วย การเปิดรับข้อมูล การจัดระเบียบข้อมูล การตีความข้อมูล โดยการนำเสนอครั้งนี้ จะใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน โดยมีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้โดยรวม

| การรับรู้           | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|---------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| การเปิดรับข้อมูล    | 3.88                       | 0.70                          | มาก   |
| การจัดระเบียบข้อมูล | 3.90                       | 0.76                          | มาก   |
| การตีความข้อมูล     | 3.95                       | 0.67                          | มาก   |
| รวม                 | 3.91                       | 0.64                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.64$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า ในแต่ละด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การตีความข้อมูล ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.67$ ) การจัดระเบียบข้อมูล ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.76$ ) และการเปิดรับข้อมูล ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = 0.70$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเปิดรับข้อมูล

| การเปิดรับข้อมูล                                                                              | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| ท่านสังเกตเห็นป้ายโฆษณาของ กฟภ. ที่ติดตั้งในสถานที่ต่าง ๆ หรือได้ยินข่าวประชาสัมพันธ์จาก กฟภ. | 3.84                       | 0.76                          | มาก   |
| ท่านดูข่าวหรือฟังข่าวจากการประชาสัมพันธ์ของ กฟภ. ผ่านสื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น                     | 3.89                       | 0.90                          | มาก   |
| ท่านเปิดอ่านข้อมูลการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าจากช่องทางสื่อสารของ กฟภ.                     | 3.92                       | 0.87                          | มาก   |
| รวม                                                                                           | 3.88                       | 0.70                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = 0.70$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ท่านเปิดอ่านข้อมูลการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าจากช่องทางสื่อสารของ กฟภ. ( $\bar{X} = 3.92$ ,  $SD = 0.87$ ) ท่านดูข่าวหรือฟังข่าวจาก

การประชาสัมพันธ์ของ กฟภ.ผ่านสื่อโทรทัศน์ท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.89$ ,  $SD = 0.90$ ) และท่านสังเกตเห็นป้ายโฆษณาของ กฟภ. ที่ติดตั้งในสถานที่ต่าง ๆ หรือได้ยินข่าวประชาสัมพันธ์จาก กฟภ. ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.76$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการจัดระเบียบข้อมูล

| การจัดระเบียบข้อมูล                                                                                                             | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| ท่านมีการถ่ายภาพหรือจับภาพหน้าจอ เกี่ยวกับข้อมูล<br>การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. ไว้ใน<br>โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต | 3.78                       | 0.96                          | มาก   |
| ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของ การให้บริการ<br>เสริมด้านระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. แต่ละบริการได้                                       | 3.90                       | 0.89                          | มาก   |
| ท่านสามารถเปรียบเทียบ ลักษณะการให้บริการ<br>เสริมด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. กับผู้ประกอบการ<br>รายอื่น ๆ ได้                         | 4.02                       | 0.82                          | มาก   |
| รวม                                                                                                                             | 3.90                       | 0.76                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.76$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ออกมาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ท่านสามารถเปรียบเทียบ ลักษณะการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. กับผู้ประกอบการรายอื่น ๆ ได้ ( $\bar{X} = 4.02$ ,  $SD = 0.82$ ) ท่านสามารถจัดลำดับความสำคัญของ การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. แต่ละบริการได้ ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 0.89$ ) และท่านมีการถ่ายภาพหรือจับภาพหน้าจอเกี่ยวกับข้อมูลการให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ของ กฟภ. ไว้ในโทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ต ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = 0.96$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการตีความข้อมูล

| การตีความข้อมูล                                                                           | ค่าเฉลี่ย<br>( $\bar{X}$ ) | ส่วนเบี่ยงเบน<br>มาตรฐาน (SD) | ระดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|-------|
| ท่านสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจถึงคุณประโยชน์<br>ของบริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. ได้ | 3.87                       | 0.80                          | มาก   |
| ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการลงทุนใน<br>การใช้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า จาก กฟภ. ได้   | 3.94                       | 0.80                          | มาก   |
| ท่านสามารถคัดเลือกบริการที่เหมาะสมกับ<br>กิจการได้                                        | 4.04                       | 0.77                          | มาก   |
| รวม                                                                                       | 3.95                       | 0.67                          | มาก   |

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.95$ ,  $SD = 0.67$ ) และเมื่อจำแนกผลการวิเคราะห์ห่อออกมาเป็นรายข้อ พบว่า มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ท่านสามารถคัดเลือกบริการที่เหมาะสมกับกิจการได้ ( $\bar{X} = 4.04$ ,  $SD = 0.77$ ) ท่านสามารถประเมินความคุ้มค่าในการลงทุน ในการใช้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า จาก กฟภ. ได้ ( $\bar{X} = 3.94$ ,  $SD = 0.80$ ) และท่านสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจถึงคุณประโยชน์ของบริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของ กฟภ. ได้ ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.80$ ) ตามลำดับ

## 4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2.1 สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา ประเภทของกิจการ อายุของกิจการ รายรับต่อเดือนของกิจการที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความแปรปรวนการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ

| ค่าความแปรปรวน         | F    | Sig   |
|------------------------|------|-------|
| Equal Variance Assumed | 5.95 | 0.02* |

\*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความเท่าเทียมกันของความแปรปรวน พบว่า ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างเพศหญิง และเพศชาย มีค่าไม่เท่ากัน โดยมีค่า F เท่ากับ 5.95 ค่า Sig เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $F = 5.95$ ,  $Sig = 0.02 < 0.05$ ) แสดงว่า ความแปรปรวนของการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ มีค่าไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test กรณี Equal Variance not Assumed โดยมีรายละเอียดดังตาราง 4.20

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

| เพศ  | N   | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | t    | df     | Sig  |
|------|-----|----------------------|------|--------|------|
| ชาย  | 182 | 0.59                 | 0.75 | 375.84 | 0.45 |
| หญิง | 198 | 0.69                 |      |        |      |

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างระหว่างเพศ มีค่า t เท่ากับ 0.75 และค่า Sig เท่ากับ 0.45 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $t = 0.75$ ,  $Sig = 0.45 > 0.05$ ) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุของกิจการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานีแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุของกิจการกับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

| อายุกิจการ   | SS            | df         | MS   | F    | Sig  |
|--------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม | 0.40          | 2          | 0.2  | 0.48 | 0.62 |
| ภายในกลุ่ม   | 156.279       | 377        | 0.42 |      |      |
| <b>รวม</b>   | <b>156.68</b> | <b>379</b> |      |      |      |

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกตามอายุของกิจการ มีค่า F เท่ากับ 0.48 และค่า Sig เท่ากับ 0.62 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $F=0.48$ ,  $Sig = 0.62 > 0.05$ ) แสดงว่า อายุของกิจการที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ประเภทยของกิจการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทยของกิจการกับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

| ประเภทยของกิจการ | SS            | df         | MS   | F    | Sig   |
|------------------|---------------|------------|------|------|-------|
| ระหว่างกลุ่ม     | 8.93          | 3          | 2.98 | 7.57 | 0.00* |
| ภายในกลุ่ม       | 147.75        | 376        | 0.39 |      |       |
| <b>รวม</b>       | <b>156.68</b> | <b>379</b> |      |      |       |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าความแตกต่าง โดยจำแนกตามประเภทยของกิจการ มีค่า F เท่ากับ 7.57 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( $F = 7.57$ ,  $Sig = 0.00 < 0.05$ ) แสดงว่า ประเภทยของกิจการส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแปรปรวนของ Levene Statistic จำแนกตามประเภทของกิจการ ได้ผลตามตารางที่ 4.23 ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของกับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามประเภทกิจการ

| Levene Statistic | df1 | df2 | Sig   |
|------------------|-----|-----|-------|
| 15.69            | 3   | 376 | 0.00* |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบ Test of Homogeneity of Variances พบว่า Levene Statistic = 15.69, df1 = 3, df2 = 376 และค่า Sig = 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ( Sig = 0.00 < 0.05) แสดงว่า ความแปรปรวนของการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามประเภทกิจการบางคู่มีความแปรปรวนไม่เท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบภายหลัง (Post hoc) รายคู่โดย Dunnett T3 ได้ผลดังตารางที่ 4.24 ดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบภายหลังรายคู่เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประเภทของกิจการกับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

| ประเภทของกิจการ  | กิจการขนาดเล็ก | กิจการขนาดกลาง        | กิจการขนาดใหญ่        | กิจการเฉพาะอย่าง      |
|------------------|----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| กิจการขนาดเล็ก   |                | 0.24*<br>(Sig = 0.01) | 0.39*<br>(Sig = 0.00) | 0.31*<br>(Sig = 0.04) |
| กิจการขนาดกลาง   |                |                       | 0.14<br>(Sig = 0.16)  | 0.70<br>(Sig = 0.98)  |
| กิจการขนาดใหญ่   |                |                       |                       | 0.07<br>(Sig = 0.98)  |
| กิจการเฉพาะอย่าง |                |                       |                       |                       |

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบภายหลังด้วยสถิติ Dunnett T3 พบว่า ความแตกต่างของประเภทของกิจการส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี สามารถจำแนกได้ 3 คู่ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็ก มีการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดกลาง มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.24 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็ก มีการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดใหญ่ มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.39 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการขนาดเล็ก มีการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าแตกต่างจากผู้ตอบแบบสอบถามประเภทกิจการเฉพาะอย่าง มีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบภายหลังรายคู่เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี**

| ระดับการศึกษา | SS            | df         | MS   | F    | Sig  |
|---------------|---------------|------------|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม  | 2.31          | 4          | 0.58 | 1.40 | 0.23 |
| ภายในกลุ่ม    | 154.37        | 375        | 0.41 |      |      |
| <b>รวม</b>    | <b>156.68</b> | <b>379</b> |      |      |      |

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า F เท่ากับ 1.40 และค่า Sig เท่ากับ 0.23 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $F=1.40$ ,  $Sig = 0.23 > 0.05$ ) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รายรับต่อเดือนของกิจการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบภายหลังรายคู่เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายรับต่อเดือนของกิจการกับการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

| รายรับต่อเดือนของกิจการ | SS     | df  | MS   | F    | Sig  |
|-------------------------|--------|-----|------|------|------|
| ระหว่างกลุ่ม            | 6.14   | 8   | 0.77 | 1.90 | 0.06 |
| ภายในกลุ่ม              | 150.54 | 371 | 0.41 |      |      |
| รวม                     | 156.68 | 379 |      |      |      |

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าความแตกต่าง โดยจำแนกตามประเภทของกิจการ มีค่า F เท่ากับ 1.90 และค่า Sig เท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า 0.05 ( $F = 1.90, Sig = 0.06 > 0.05$ ) แสดงว่า รายรับต่อเดือนของกิจการส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะของสื่อส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของลักษณะของสื่อต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

| ลักษณะของสื่อ                                                   | b    | SE b | Beta | t    | Sig    | Tolerance | VIF  |
|-----------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--------|-----------|------|
| (ค่าคงที่)                                                      | 0.76 | 0.13 |      | 5.62 | 0.00** |           |      |
| การโฆษณา                                                        | 0.08 | 0.05 | 0.08 | 1.75 | 0.08   | 0.43      | 2.32 |
| การประชาสัมพันธ์                                                | 0.21 | 0.05 | 0.20 | 3.84 | 0.00** | 0.34      | 2.96 |
| การส่งเสริมการขาย                                               | 0.30 | 0.05 | 0.34 | 5.46 | 0.00** | 0.24      | 4.14 |
| การขายโดยใช้พนักงาน                                             | 0.21 | 0.05 | 0.26 | 4.29 | 0.00** | 0.26      | 3.86 |
| $R^2 = 0.65$ , $Adj R^2 = 0.65$ , $F = 173.02$ , $Sig = 0.00**$ |      |      |      |      |        |           |      |

\*\*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.27 พบว่า การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ด้วยการตรวจค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ

(Tolerance) มีค่ามากกว่า 0.19 หมายความว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันและค่า Variance Inflation Factors (VIF) น้อยกว่า 5.30 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันไม่สูงมากเกินไป จากการทดสอบพบว่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.24-0.43 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.19 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีอิสระต่อกัน ส่วนค่า Variance Inflation Factors (VIF) มีค่าอยู่ระหว่าง 2.32-4.13 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5.30 เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของสื่อ ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการขายโดยใช้พนักงาน มีความสัมพันธ์กันไม่สูงมากเกินไป จึงยอมรับตัวแปรอิสระเหล่านี้

ส่วนผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 173.02 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งแสดงว่า ความแปรปรวนของข้อมูล มีความแปรปรวน โดยค่าความแปรปรวนของลักษณะของสื่อ ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการขายโดยใช้พนักงาน พิจารณาจากค่า Adjusted  $R^2 = 0.65$  หมายความว่า ลักษณะของสื่อส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีค่าเท่ากับร้อยละ 65 หมายความว่าตัวแปรลักษณะของสื่อ ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการขายโดยใช้พนักงาน ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปพยากรณ์ต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย และการขายโดยใช้พนักงาน ได้ร้อยละ 65 ส่วนอีกร้อยละ 35 ส่งผลจากตัวแปรอื่น

ลักษณะของสื่อที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีค่า Sig = 0.00 คือ การประชาสัมพันธ์ มีค่า Beta = 0.20 (Sig = 0.00 < 0.01) การส่งเสริมการขาย มีค่า Beta = 0.34 (Sig = 0.00 < 0.01) การขายโดยใช้พนักงาน มีค่า Beta = 0.26 (Sig = 0.00 < 0.01) และปัจจัยที่มีค่า Sig  $\neq 0$  คือ การโฆษณา มีค่า Beta = 0.08 (Sig = 0.08 > 0.05) ซึ่งสามารถนำมาเรียงลำดับขนาดสัมประสิทธิ์การถดถอยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

การพิจารณาหาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า อิทธิพลของลักษณะของสื่อที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ด้านการส่งเสริมการขาย มีค่าสัมฤทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.30 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการประชาสัมพันธ์เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการรับรู้ด้านบริการเสริมเพิ่มขึ้น 0.30 หน่วย

การพิจารณาหาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า อิทธิพลของลักษณะของสื่อที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ด้านการขายโดยใช้พนักงาน มีค่าสัมฤทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.21 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการขายโดยใช้พนักงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการรับรู้ด้านบริการเสริมเพิ่มขึ้น 0.21 หน่วย

การพิจารณาหาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า อิทธิพลของลักษณะของสื่อที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าสัมฤทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.21 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมการขายเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการรับรู้ด้านบริการเสริมเพิ่มขึ้น 0.21 หน่วย

การพิจารณาหาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า อิทธิพลของลักษณะของสื่อที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ด้านการโฆษณา มีค่าสัมฤทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.08 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการโฆษณาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการรับรู้ด้านบริการเสริมเพิ่มขึ้น 0.08 หน่วย

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการคะแนนดิบ:

การรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า =  $0.76^{**} + 0.30^{**}$  การส่งเสริมการขาย +  $0.21^{**}$  การขายโดยใช้พนักงาน +  $0.21^{**}$  การประชาสัมพันธ์ + 0.08 การโฆษณา

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

การรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า =  $0.34^{**}$  การส่งเสริมการขาย +  $0.26^{**}$  การขายโดยใช้พนักงาน +  $0.20^{**}$  การประชาสัมพันธ์ + 0.08 การโฆษณา

สมมติฐานที่ 3 ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของภาพลักษณ์องค์กรต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

| ภาพลักษณ์องค์กร                                                    | b    | SE b | Beta | t    | Sig    | Tolerance | VIF  |
|--------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--------|-----------|------|
| (ค่าคงที่)                                                         | 0.48 | 0.19 |      | 2.53 | 0.01** |           |      |
| การกำกับดูแลกิจการที่ดี                                            | 0.37 | 0.06 | 0.36 | 6.44 | 0.00** | 0.44      | 2.30 |
| การให้บริการของพนักงาน                                             | 0.16 | 0.07 | 0.14 | 2.24 | 0.03*  | 0.37      | 2.70 |
| คุณค่าและคุณประโยชน์<br>ของบริการ                                  | 0.32 | 0.06 | 0.28 | 5.04 | 0.00** | 0.44      | 2.25 |
| $R^2 = 0.49$ , $Adj R^2 = 0.48$ , $F = 118.19$ , $Sig = 0.00^{**}$ |      |      |      |      |        |           |      |

\*\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 \* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ด้วยการตรวจค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่น ๆ (Tolerance) มีค่ามากกว่า 0.19 หมายความว่าตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันและค่า Variance Inflation Factors (VIF) น้อยกว่า 5.30 หมายความว่า มีความสัมพันธ์กันไม่สูงมากเกินไป จากการทดสอบพบว่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.37-0.44 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.19 แสดงว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้มีอิสระต่อกัน ส่วนค่า Variance Inflation Factors (VIF) มีค่าอยู่ระหว่าง 2.25-2.70 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 5.30 เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การให้บริการของพนักงาน คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ มีความสัมพันธ์กันไม่สูงมากเกินไป จึงยอมรับตัวแปรอิสระเหล่านี้

ส่วนผลวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า มีค่า F เท่ากับ 118.19 และค่า Sig เท่ากับ 0.00 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งแสดงว่า ความแปรปรวนของข้อมูล มีความแปรปรวน โดยค่าความแปรปรวนของภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การให้บริการของพนักงาน คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ พิจารณาจากค่า Adjusted  $R^2 = 0.48$  หมายความว่า ภาพลักษณ์องค์กรส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีค่าเท่ากับร้อยละ 48 หมายความว่าตัวแปรภาพลักษณ์องค์กร ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การให้บริการของพนักงาน และคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปพยากรณ์ต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่ การกำกับดูแลกิจการที่ดี การให้บริการของพนักงาน และคุณค่าและคุณประโยชน์ ได้ร้อยละ 48 ส่วนอีกร้อยละ 52 ส่งผลจากตัวแปรอื่น

ภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี มีค่า Sig = 0.00 คือ การกำกับดูแลกิจการที่ดี มีค่า Beta = 0.36 (Sig = 0.00 < 0.01) คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ มีค่า Beta = 0.28 (Sig = 0.00 < 0.01) และปัจจัยที่มีค่า Sig  $\neq 0$  คือ การให้บริการของพนักงาน มีค่า Beta = 0.14 (Sig = 0.03 < 0.05) ซึ่งสามารถนำมาเรียงลำดับขนาดสัมประสิทธิ์การถดถอยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

การพิจารณาหาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีค่าสัมฤทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.36 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการรับรู้ด้านบริการเสริมเพิ่มขึ้น 0.36 หน่วย

การพิจารณาหาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ด้านคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ มีค่าสัมฤทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.28 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการรับรู้ด้านบริการเสริมเพิ่มขึ้น 0.28 หน่วย

การพิจารณาหาค่าสมการถดถอย (b) พบว่า อิทธิพลของภาพลักษณ์องค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าสัมฤทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ 0.14 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการให้บริการของพนักงาน เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้เกิดการรับรู้ด้านบริการเสริมเพิ่มขึ้น 0.14 หน่วย

จากผลการศึกษาข้างต้น สามารถเขียนสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานดังนี้

สมการคะแนนดิบ:

การรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า =  $0.48^{**} + 0.37^{**}$  การกำกับดูแลกิจการที่ดี +  $0.32^{**}$  คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ +  $0.16^{*}$  การให้บริการของพนักงาน

สมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

การรับรู้การให้บริการเสริมด้านระบบไฟฟ้า =  $0.36^{**}$  การกำกับดูแลกิจการที่ดี +  $0.28^{**}$  คุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการ +  $0.14^{*}$  การให้บริการของพนักงาน