

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการ กับความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นประชาชนผู้มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และในกรณีที่พบว่าภายในตัวแปรมีความแตกต่างระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทดสอบค่าเฉลี่ย รายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ (Scheff's test) ต่อจากนั้นทดสอบความสัมพันธ์ โดยใช้การทดสอบไค-สแควร์ (chi-square) เพื่อพิจารณาความแตกต่างรายคู่ของตัวแปรต่อไป

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านและทุกรายการ โดยด้านที่มีระดับสูงสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้มาขอใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

3. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันในทุกด้าน

This research aims to 1) study the service usage behavior and electricity users' satisfaction towards the services of Wangnoi District Provincial Electricity Authority, Phranakhonsi Ayutthaya Province, 2) compare their satisfaction as classified by monthly income, electricity expense per month, and 3) study the relationship between service usage behavior and the electricity users' satisfaction. The 396 samples of the study came from the population of the people using the services of Wangnoi District Provincial Electricity Authority, Phranakhonsi Ayutthaya Province. The instrument employed was a questionnaire constructed by the researcher. The data was analyzed to calculate one way ANOVA, Scheffe's test, and Chi-square.

The findings showed that:

1. the users' satisfaction overall and for each individual aspect were rated at a high level ranging in descending order as follows: continuous services, advanced services, sufficient services, equal services, and quick response time for service respectively.
2. regarding the comparison of their average level of satisfaction as classified by monthly income and monthly electricity expense, it was found that the users of the two said aspects showed no statistically significant difference at a level of .05.
3. it was found to be no relationship in every aspect between the users' satisfaction towards the aforementioned services and service usage behavior.