

## บทที่ 5

### สรุปผล การอภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยโดยมีหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สรุปผลการวิจัย
8. อภิปรายผล
9. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

#### ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนและค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดขนาดตัวอย่างของประชาชนผู้มาใช้บริการ ในช่วงเดือน พฤษภาคม – กันยายน 2551 จำนวน 16,064 คน ในการวิจัยโดยใช้การคำนวณสูตรของทาโร ยามาเน่ (ชานินทร์ ศิลปจารุ, 2548, หน้า 47) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน และคำถามเกี่ยวกับตัวแปรตาม ในประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ช่วงวันที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ และระยะเวลาในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรตาม ในประเด็นความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกแบบสอบถาม โดยให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจกจ่ายให้กับประชาชนที่มาขอใช้บริการ จำนวน 396 ชุด ในช่วงระหว่างเดือน พฤษภาคม ถึงกันยายน 2551 และนำไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบความครบถ้วนของข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์และประเมินผลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติไว้ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้สถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยสถิติค่าจำนวนและค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้เทคนิคสถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยค่าสถิติค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละรายการ และแปลผลเป็น 5 ระดับ ไว้ดังนี้ (บุญชุม ศรีสะอาด, 2535, 23-24)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.50 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51 – 2.50 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51 – 3.50 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51 – 4.50 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51 – 5.00 คะแนน	มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) และในกรณีที่พบว่าภายในตัวแปรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจะทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ (scheff's test) ต่อจากนั้น ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้การทดสอบไค-สแควร์ (chi-square)

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 54.30 มีอายุน้อยกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.70 รองลงมาคือ 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.20 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.50 รองลงมาคือปริญญาตรี/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 18.20 มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชน และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 15.20 ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 65.90 รองลงมาคือ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.90 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือ 500-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.30 และพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมาคือ 100-200 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.60 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/เดือน จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.70 รองลงมาคือ จำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.90 ช่วงวันที่มาใช้บริการคือ วันธรรมดา (ต้นเดือน) คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมาคือวันธรรมดา(กลางเดือน) คิดเป็นร้อยละ 29.00 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการคือ เวลา 08.31-12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมาคือเวลา 12.01-13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 14.60 ใช้เวลาในการติดต่อระหว่าง 1-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 66.70 รองลงมาระหว่าง 16-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 26.50

2. ระดับพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับสูงสุดได้แก่ การให้บริการกับลูกค้าใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และการเต็มใจในการให้บริการ ตามลำดับ

2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาของผู้ให้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา พบว่าอยู่ในระดับมาก 3 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมน้ำและค่าไฟฟ้า รองลงมาคือความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ตามลำดับ

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ ของผู้ให้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ จำนวนที่นั่งในขณะที่ท่านมาติดต่องาน รองลงมาคือจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่างๆ เช่น การดับไฟทำงาน อัตราค่าไฟฟ้า เป็นต้น ตามลำดับ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่องของผู้ให้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การบริการของพนักงานจนเสร็จขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ รองลงมาคือ การบริการของพนักงานในช่วงเวลาพักเที่ยง และการบริการของพนักงานจนเสร็จขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ ตามลำดับ

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า ของผู้ให้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้บริการ รองลงมาคือความรู้ความชำนาญในการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ และความรวดเร็วในขั้นตอนในการให้บริการ ตามลำดับ

2.6 ภาพรวมของผู้ให้บริการไฟฟ้าจากประชาชนผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของความพึงพอใจการให้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกรายการ

โดยรายการที่มีระดับค่าเฉลี่ยเรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างเพียงพอตามลำดับ

### 3. การทดสอบสมมติฐาน

3.1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า กับพฤติกรรมการใช้บริการ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันในภาพรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.1 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับ ณพชัย มหาพิราภรณ์ (2542, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขต สาทร ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเฉพาะด้านของสำนักงานเขต สาทรแตกต่างกัน

1.2 จำแนกตามค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลามีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการต่ำที่สุด แสดงว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยังให้บริการประชาชนล่าช้า อาจสืบมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ความเข้าใจในงานที่

ให้บริการ ซึ่งความเข้าใจเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการบริการ หากว่าไม่สามารถทำให้ประชาชนเข้าใจได้แล้วจะทำให้การบริการไม่เป็นไปตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับมานพ สละเจริญ (2550, หน้า 98-99) กล่าวถึงลักษณะของความเข้าใจ โดยแบ่งออกเป็น

1) การเป็นผู้รู้จักและเข้าใจตนเองเป็นอย่างดี คนไทยในอนาคตควรเป็นผู้ที่รู้จักอารมณ์ของตนเอง (knowing one's emotions) สามารถรับรู้ถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นในแต่ละขณะเวลาร่า ตนเองรู้สึกอย่างไร และสามารถรับรู้ความรู้สึกต่างๆ ของคนที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาได้ดี รวมทั้งสามารถจัดการกับสภาวะอารมณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม (menaging emotions) เช่น การระงับอารมณ์ของตนเอง รวมทั้งการขจัดความวิตกกังวล รุนแรงใจ ออกไปได้ สามารถที่จะสร้างแรงจูงใจให้ตนเองได้ (motivating oneself)

2) การเป็นผู้รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ผู้ที่รู้จักและเข้าใจตนเองได้ดีย่อมมีแนวโน้มที่จะเข้าใจผู้อื่นได้ดีเช่นกัน ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่นได้ดี มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น สามารถปรับอารมณ์ของตนเองให้สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของบุคคลต่างๆ เป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดี สร้างความร่วมมือ สร้างพลังร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ตลอดจนสามารถบริหารความขัดแย้งต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้สามารถยุติลงได้ด้วยดี

3) การเป็นผู้ที่รู้จักและเข้าใจสถานการณ์ สภาพแวดล้อมภายนอกต่างๆ ได้เป็นอย่างดี ผู้ที่รู้จักและเข้าใจตนเองและผู้อื่นได้ดีจะสามารถปรับตัวตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ สามารถที่จะเผชิญและควบคุมสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ไม่เป็นผู้ที่มีอารมณ์แปรปรวนตามสถานการณ์ ไม่เกิดความขัดข้องใจในภาวะที่เปลี่ยนแปลง

### ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากผลการวิจัยพบว่าด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการต่ำที่สุด ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควรมีการพัฒนาการให้บริการมากยิ่งขึ้น และควรให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการกับประชาชนที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น เช่น การให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการศึกษาอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้มีความรวดเร็วและทันเวลา

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยความสัมพันธ์และพฤติกรรมในการใช้บริการ จากกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันออกไป

2.2 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่อื่นๆ หลายพื้นที่เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ

2.3 ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ไฟ โดยจำแนกตามประเภทผู้ใช้ไฟ ที่อยู่อาศัยและโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ และนำมาปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.4 ควรมีวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อศึกษาและปรับพฤติกรรมในการบริการที่ดี