



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี 2) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม และใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 สถานภาพการสมรส จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3

2. การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

การขอใช้ไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าทุกเดือน จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 การชำระเงินค่าไฟฟ้าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 จำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับประมาณ 1 - 2 ครั้งต่อเดือน จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้านับน้อยกว่า 30 นาที จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ทราบก่อนทำการดับไฟฟ้า 3 วันทำการ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 และการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องโดยทางโทรศัพท์มายังสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

99

3. ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ในภาพรวมมีความคิดเห็นในระดับมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า

4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน 1 ด้านคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และไม่แตกต่างกัน 4 ด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

4.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

4.4 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการและให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน 1 ด้านคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

4.5 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน 1 ด้านคือ ด้านข้อมูลข่าวสาร และไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ให้บริการ



5.7 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ไม่แตกต่างกันทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มีประเด็นน่าสนใจ โดยผู้วิจัยนำมาอภิปรายดังนี้

1. ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

1.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องการให้คำแนะนำปรึกษา และรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ การแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี เป็นการไฟฟ้าประจำจังหวัด ซึ่งมีเจ้าหน้าที่ที่มีคุณวุฒิ และความชำนาญในการปฏิบัติงานจำนวนมากเพียงพอสำหรับการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาขอรับบริการ และทางผู้บริหารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี ได้กำหนดนโยบายการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบและนำไปปฏิบัติ และติดป้ายประกาศคำขวัญให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบข้อความว่า “ กฟภ.บริการลูกค้า ด้วยความโปร่งใส ถูกต้อง รวดเร็ว และสุภาพ ”

1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่จัดให้บริการ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี ได้รับจัดสรรอุปกรณ์ เครื่องมือมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ประจำสำนักงาน ที่มีความทันสมัยมาใช้งานทดแทนของเดิมที่ล้าสมัย ตลอดจนชุดโปรแกรมสำเร็จรูปทั้งทางด้านช่างและบัญชี ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว



1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องมีการจัดความสะดวกในการติดต่อสอบถาม มีการจัดสถานที่พักรอคอยระหว่างรอให้บริการ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่ให้บริการมีเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำที่เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในการติดต่อสอบถาม ปรับปรุงบริเวณสถานที่ให้บริการให้มีความสะอาดเรียบร้อย และจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น เก้าอี้นั่ง เครื่องทำน้ำเย็นสำหรับลูกค้า มุมอ่านหนังสือประชาสัมพันธ์ ห้องสุขา ให้เพียงพอกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาขอรับบริการ

1.4 ด้านสถานที่ให้บริการพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ในด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในเรื่องมีการจัดสถานที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มีพื้นที่ภายในบริเวณสำนักงานที่กว้างขวาง เพียงพอ สามารถกำหนดเส้นแผนผังการจราจรยนต์ได้อย่างชัดเจน และมีพนักงานรักษาความปลอดภัย ดูแลทรัพย์สินของผู้ใช้ไฟฟ้าในช่วงเวลาระหว่างที่มาติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

1.5 ด้านข้อมูลข่าวสาร พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี ในด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องความชัดเจนของเอกสารคำแนะนำการให้บริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีได้มอบหมายให้แผนกวิศวกรรมและการตลาด มีหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในด้านต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ต่อสาธารณะชนให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยผ่านสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต สื่อสิ่งพิมพ์ สถานีวิทยุประจำท้องถิ่น เป็นต้น ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบข่าวสารจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี อย่างต่อเนื่อง

3. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน



ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรพจน์ ชาญกิจกรรณ์ (2552 : บทคัดย่อ) ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการขอใช้ไฟฟ้า การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า การชำระเงินค่าไฟฟ้า จำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับ ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับ การแจ้งดับไฟฟ้าวางหน้า และการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรมอบหมายให้ผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดฝึกอบรม กำหนดหัวข้อการอบรม เช่น การเอาใจใส่ลูกค้าด้วยการบริการเป็นเลิศ อบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในส่วนที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการให้บริการ เพื่อให้มีความเข้าใจที่ถูกต้องในความหมายของการให้บริการ มีความรู้ความเข้าใจถึงเหตุและผลที่ถูกต้องในการสร้างจิตสำนึกในการบริการ เข้าใจธรรมชาติและความคาดหวังของผู้รับบริการ และตอบสนองต่อความต้องการนั้นๆอย่างตรงจุด มีจิตสำนึกทัศนคติที่ดีและมีความภาคภูมิใจในการเป็นผู้ให้บริการ พัฒนาแนวความคิดในการบริการที่ดี และปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพ ให้เหมาะสมกับงานบริการ เพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาความเป็นเลิศในคุณภาพงานบริการอย่างยั่งยืน ซึ่งจะทำให้เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ ทักษะต่างๆ มาปฏิบัติทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการงานได้เป็นอย่างดี สร้างภาพพจน์การบริการที่ดีให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้สัมผัสและเห็นด้วยภาพพจน์ที่ปรากฏออกมาจากเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรจะเน้นในเรื่องการให้บริการมีความเท่าเทียมกัน เนื่องจากมีผู้ใช้ไฟฟ้ามาใช้บริการที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรีในเรื่องต่าง ๆ เช่น การขอใช้ไฟฟ้า การชำระค่ากระแสไฟฟ้า การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เป็นต้น ดังนั้น จึงต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้ไฟฟ้าด้วยความเป็นธรรม ไม่ถือเอาถือเราและควรให้บริการตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

104

ก่อนหลัง เช่น ติดตั้งเครื่องรับบัตรคิว เพื่อความเป็นระเบียบและความยุติธรรมแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการ เป็นต้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรจัดทำแบบฟอร์มที่มีความเข้าใจง่าย และกะทัดรัด ครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญ อีกทั้งควรทำตัวอย่างแบบฟอร์มการขอใช้บริการทุกประเภทที่มีการลงรายละเอียดครบถ้วน ติดไว้ที่บริเวณเคาน์เตอร์หรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการ

4. ด้านสถานที่ให้บริการ ควรจะจัดให้มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานต่างๆ แต่ละจุดมากขึ้น ขนาดของป้ายมีความเหมาะสมชัดเจน สังกัดได้ง่าย เพื่อความสะดวกแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการ

5. ด้านข้อมูลข่าวสาร ควรจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ กฟภ. เช่น การพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี การให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง มีความเข้าใจในการบริการ โดยอาจจะมีใบปลิวแจกตามบ้าน หรือให้ตัวแทนอ่านหน่วยไปให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าตามบ้านเรือน เพื่อความสะดวกรวดเร็วและลดปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทั้งสร้างภาพพจน์ที่ดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลยุทธ์ในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไฟฟ้า

2. ควรศึกษาความพึงพอใจและปัญหาในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ปี พ.ศ. 2553 ทั้งนี้เพื่อจะได้เปรียบเทียบกับการศึกษาปี พ.ศ. 2552