

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินผู้วิจัยได้นำข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาจำนวน 400 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.8 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 มีสถานภาพโสด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 ประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้าของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นประเภทบ้านพัก/ที่อยู่อาศัย จำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 89.2

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต

หัวหิน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จัก PEA SHOP จากที่อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 29.4 ใช้บริการ SHOP ในปีที่ผ่านมา (2558) 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 เหตุผลที่ใช้บริการ PEA SHOP คือ บริการชำระค่าไฟ จำนวน 390 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 มีค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือนไม่ถึง 1,000 บาท จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ใช้บริการ PEA SHOP ช่วงเวลา 15.01-19.00 น. จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 ระยะทางจากที่พักมา PEA SHOP 5 กิโลเมตรขึ้นไป จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ไม่เคยผิดนัดการชำระค่าไฟฟ้า จำนวน 324 คน คิดเป็นร้อยละ 81.0

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน

ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.29 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.44

รองลงมา ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 และด้านสถานที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10

ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย 4.44 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.49 รองลงมา มีความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ย 4.47 และมีระบบการบริหารจัดการที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.36

ด้านสถานที่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดสถานที่สวยงาม ทันสมัย เหมาะสม น่าใช้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.34 รองลงมา มีพื้นที่ให้บริการลูกค้าที่กว้างขวางสะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ย 4.10 และมีบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.88

ด้านรูปแบบการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ามีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.37 รองลงมา มีการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.34 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีการกำหนดเวลา เปิด-ปิด ในการให้บริการอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.25 และมีจำนวนช่องให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.95

ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.237 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 4.41 รองลงมา พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ย 4.40 พนักงานใช้ถ้อยคำที่สุภาพเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.40 พนักงานบริการอย่างดี รวดเร็ว (Service) มีค่าเฉลี่ย 4.36 พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.34 และพนักงานสามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.30

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยนำมาอภิปรายได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จัก PEA SHOP จากอื่นๆ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการไปเที่ยวห้างแล้วเจอ PEA SHOP โดยบังเอิญ จึงรู้จัก PEA SHOP ที่สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินใช้บริการ SHOP ในปีที่ผ่านมา (2558) 5 ครั้งขึ้นไป เหตุผลที่มาใช้บริการ PEA SHOP คือ บริการชำระค่าไฟ มีค่ากระแสไฟฟ้าที่ชำระต่อเดือนไม่ถึง 1,000 บาท ใช้บริการ PEA SHOP ช่วงเวลา 15.01-19.00 น. ระยะทางจากที่พักมา PEA SHOP 5 กิโลเมตรขึ้นไป ไม่เคยมีदनัดการชำระค่าไฟฟ้า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ค่าใช้บริการไฟฟ้าไม่ค่อยสูงมากนัก และ PEA SHOP อาจตั้งอยู่ใกล้ที่พักอาศัย ทำให้ผู้ให้บริการไม่ค่อยมีदनัดการชำระค่าไฟฟ้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ ชิฟแมน และคณะ

Schiffman and Kanuk (1987 อ้างถึงใน ชลธร ตั้งตระกูลเจริญ ,2556 : หน้า 16) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะหา ชื่อ ใช้ ประเมินผล หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์ บริการ และแนวคิดต่างๆ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้เป็นการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งเงิน เวลา และกำลังเพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่างๆ อันประกอบด้วย ชื่ออะไร ทำไมจึงซื้อ ชื่อเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และบ่อยแค่ไหน

2. ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดรองลงมา ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านสถานที่ในการให้บริการตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อริสราลักษณ์ จรุงสุขพิมล (2556) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามความคิดเห็นของประชาชน และผลจากการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจที่มีต่อศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถอภิปรายเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านการบริหารจัดการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นว่า PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

2.2 ด้านสถานที่ในการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินมีการจัดสถานที่สวยงาม ทันสมัย เหมาะสม น่าใช้ และมีพื้นที่ให้บริการลูกค้าที่กว้างขวาง สะดวกสบาย

2.3 ด้านรูปแบบการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินมีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันสมัย และมีการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพ ได้มาตรฐาน

2.4 ด้านการให้บริการของพนักงาน ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต

หัวหน้าอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของโครนินและเทเลอร์ Cronin and Taylor (1992 อ้างถึงใน กนกวรรณ นาสมปอง ,2555 หน้า 15) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการ ได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ และจากการศึกษาวิจัยทั้ง 4 ด้านนี้ พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก นั้นแสดงว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีภาพลักษณ์ที่ดี ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ และประเมินการให้บริการ PEA SHOP ไปในทางที่ดี โดย เสรี วงษ์มณฑา (2540: หน้า 83) ได้กล่าวว่า "ภาพลักษณ์" เป็นผลรวมระหว่างข้อเท็จจริง กับการประเมินส่วนตัว ซึ่งมีผลมาจากการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คือภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับ PEA SHOP ซึ่งแบ่งเป็นรายด้านคือ การบริหารจัดการ สถานที่ในการให้บริการ รูปแบบการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน ส่วนการประเมินส่วนตัวของแต่ละบุคคล คือผู้มาใช้บริการ มีความรู้สึก และความพึงพอใจอย่างไร ไปในทางบวก คือมีภาพลักษณ์ที่ดี

3. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีความพึงพอใจ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ในเรื่อง การจัดสถานที่สวยงาม ทันสมัย เหมาะสม น่าใช้ มีพื้นที่ให้บริการลูกค้าที่กว้างขวางสะดวกสบาย อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป อาจไม่ค่อยได้มาใช้บริการ ที่ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน เมื่อมาใช้บริการที่ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน สอบถามพนักงานที่ให้บริการ พนักงานอาจไม่สามารถตอบคำถามและให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน ทำให้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 21-30 ปี

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่มี

สถานภาพโสด อาจมีนิสัยเจ้าระเบียบ เคร่งครัด ชอบการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ มีแบบแผน จึงทำให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ในเรื่อง การมีระบบการบริหารจัดการที่ดี น้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส

3.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอาจเป็นเจ้าของธุรกิจส่วนตัว เมื่อทำงานของตนเองก็ทำด้วยความรวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าของตัวเองหรือผู้มาใช้บริการได้รับการบริการที่ดี และรวดเร็ว เมื่อมาใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน อาจรู้สึกว่าตัวเองไม่ได้รับบริการที่มีความรวดเร็ว ทันสมัย อีกทั้งอาจเห็นว่ามีจำนวนช่องให้บริการน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงทำให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ในเรื่อง ด้านรูปแบบการให้บริการ น้อยกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ

3.5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน จำแนกตาม อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรัฐวิสาหกิจ เมื่อมาใช้บริการรู้สึกว่า ตนเองได้รับการด้วยความรวดเร็ว ทันสมัย และคิดว่า PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินมีการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพได้มาตรฐาน จึงมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมาใช้บริการแต่ละครั้งอาจรีบทุกครั้ง เลยมีความรู้สึกว่าตนเองไม่ค่อยได้รับการบริการที่มีความรวดเร็ว

3.6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าผู้ให้บริการจะมีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการต่างก็มีความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ในเรื่อง มีการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันสมัย และมีการให้บริการอย่างเป็นมืออาชีพได้มาตรฐาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

3.7 ประเภทของผู้ใช้บริการไฟฟ้าแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ไม่ว่าประเภทของผู้ใช้บริการไฟฟ้า จะเป็นแบบบ้านพักที่อยู่อาศัย หรือประเภทธุรกิจ ผู้ใช้บริการต่างก็ความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ และด้านการให้บริการของพนักงาน อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิเคราะห์ ดังปรากฏผลการศึกษารวบรวมที่นำเสนอและสรุปไว้แล้ว ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า มีประเด็นบางอย่างที่สำคัญจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

- 1 .ด้านการบริหารจัดการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ควรเพิ่มให้มีระบบการบริหารจัดการที่ดี เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินให้อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านสถานที่ในการให้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ควรพิจารณาเพิ่มการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างชัดเจนกับผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินให้อยู่ในระดับมากที่สุด
3. ด้านรูปแบบการให้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ควรพิจารณาให้มีการกำหนดเวลา เปิด-ปิด ในการให้บริการอย่างเหมาะสม และควรเพิ่มจำนวนช่องให้บริการเพียงพอ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหินให้อยู่ในระดับมากที่สุด
4. ด้านการให้บริการของพนักงาน PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ควรพิจารณาปรับปรุงอบรมให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถตอบคำถาม และให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขาอื่นๆ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกับสาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน
2. ควรศึกษาภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน
3. ควรศึกษาทัศนคติที่มีต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน และสาขาอื่นๆ