

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อการให้บริการและการกำหนดราคาค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้า

ผู้เขียน

รุจหิรัญ พันธชัย

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา ประธานกรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการกำหนดราคาค่าไฟฟ้าประเภทที่พักอาศัยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่พักอาศัยได้รับจากราคาค่าไฟฟ้าและการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ และ 3) เพื่อวิเคราะห์ถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่พักอาศัยที่มีต่อมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ จากผู้ใช้ไฟฟ้ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่มีความเห็นด้วยต่อการกำหนดราคาค่าไฟฟ้าประเภทที่พักอาศัยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่รู้แต่ไม่เข้าใจถึงหลักเกณฑ์การกำหนดราคาค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้า ในด้านผลกระทบผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบจากการกำหนดราคาค่าไฟฟ้าทั้งในด้านบวกและด้านลบ

สำหรับในด้านการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความเสมอภาคต่อการให้บริการเกี่ยวกับการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประจำเดือน ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการให้บริการกรณีไม่เกิดกระแสไฟฟ้าดับ กระแสไฟฟ้าตก การกระพริบของกระแสไฟฟ้าบ่อย การรับชำระค่าไฟวันเสาร์และชำระผ่านร้านค้าเซเว่นอีเลเว่นหรือธนาคาร และการพัฒนาขยายการให้บริการไปยังท้องที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ส่วนบริการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ได้แก่ ด้านความเป็นกลางในบริการ เช่น การประกาศและแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าก่อนมีการปรับปรุงหรือ ก่อนดับไฟเพื่อซ่อมแซม เป็นต้น ในด้านผลกระทบพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบใน

ระดับมากเมื่อกระแสไฟฟ้าดับบ่อย ทำให้เป็นปัญหาต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน และทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน อย่างไรก็ตามผู้ใช้ไฟฟ้ายอมรับว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ให้บริการอยู่นั้นได้มาตรฐานการให้บริการสาธารณะในทุกด้าน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Opinions of the Customers in the Chiang Mai Municipality  
Towards the Service and the Electric Price-Rate of the  
Electric Authority

**Author** Mr. Ruthirun Bandhaya

**Degree** Master of Public Administration

**Independent Study Advisor** Associate Professor Siripong Ladavalaya Na Ayuthaya

### Abstract

This independent study was conducted with 400 samples. The aims of this study were 1) to study the opinions of electrical customers about the household electrical cost setting by the Provincial Electricity Authority (PEA) 2) to analyze the impact of the electrical cost and service of Chiang Mai Provincial Electricity Authority (CM-PEA) on the electrical customers 3) to analyze the opinions of the household customers to the service standard of CM-PEA.

The results revealed that the customers accept the household electrical cost determination. While most of the customers accept but do not understand the criteria of electrical cost determination. The cost determination has both positive and negative effects on customers. The customers of CM-PEA have good perception in terms of equality of services such as request, billing process, the quality and regularity of electricity, the convenience of payment and the expansion of service network. The samples have a fair opinion on equality of some services such as the information of the electrical cost arising. The customers also gave negative feedback in the frequency of electricity problems which have effects on customers daily life. In conclusion, the customers accept the service standard of CM-PEA meets the standard of the public service.