

ช.

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัด
เชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กฤษณา รัตนพฤกษ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรินทร์ ตรีการศิริ	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ตารารัตน์ บุญเฉลียว	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้า
จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อการให้บริการของ
การไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการจากการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่
โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งจัดแบ่ง
แบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ได้ผู้ใช้ไฟฟ้า 3 ประเภท ได้แก่ประเภท
ที่อยู่อาศัย 250 ตัวอย่าง ธุรกิจ 100 ตัวอย่าง และอุตสาหกรรม 50 ตัวอย่าง ในการสุ่ม
ตัวอย่าง ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและธุรกิจ ดำเนินการสุ่มตัวอย่างโดยวิธี Multi - Stage
Cluster Random Sampling ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรม สุ่มตัวอย่างโดยวิธี
Simple Random Sampling เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จากนั้น
นำข้อมูลที่ได้ทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺
และสถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน F-test ซึ่งผลการศึกษารูป
ได้ดังนี้

ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณภาพความเชื่อถือได้ของกระแสไฟฟ้าที่จ่ายให้ ความรวดเร็วในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานให้บริการ

ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม ในการรับบริการจากการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ การไม่ได้รับแจ้งข่าวสาร ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมในการรับบริการแผง กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการขอใช้กระแสไฟฟ้าแล้วได้ใช้กระแสไฟฟ้าล่าช้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวมานี้พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่พบว่ามีอยู่ในระดับน้อยคือ ปัญหาพนักงานบริการไม่สุภาพ นอกจากนี้ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 3 ประเภท มีปัญหาส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

Independent title The Satisfaction of Customers Toward
Chiang Mai Province Electric Office's Services

Author Mr. Damrongsak Tanratanakul

M.B.A. Business Administration

Examining committee :

Assistant Professor Krisana Ratanapruck, Chairman

Assistant Professor Sunee Trakarnsiri ,Member

Assistant Professor Dararatana Boonchaliew ,Member

Abstract

The objectives of this independent study " The Satisfaction of Customers Toward Chiang Mai Province Electric Office's Services " were to study the satisfaction of customers toward the Chiang Mai Province Electric Office's services and problems of services offered by Chiang Mai Province Electric Office. In the study, the stratified random sampling was used in classify 400 selected customers of Chiang Mai Province Electric Office into 3 groups: 250 household, 100 business and 50 manufacture customers. The samples from the household, business were furthered selected by Multi - Stage Cluster Random Sampling while those from the manufacture were selected by Simple Random Sampling. The samples were surveyed by questionnaires and the collected data were then

processed by microcomputer, SPSS/PC⁺ program, using percentage, mean, standard deviation and F - test.

The study showed that the household, business and manufacture customers were dissatisfied with services provided by Chiang Mai Province Electric Office in the quality and reliability of electrical supply, promptly services, convenience in obtaining services, information and public relations, and also staff's human relationship.

The problems of services reported by the household, business and manufacture customers were the inconveniences in obtaining services, lack of information, high rate of expenditure and fee, outage and voltage drop of electricity and inefficient response to electricity installation requests. Those problems above were found in the moderate level, while the problem of unfriendly staff was found in the low level. Furthermore, most of problems reported by customers were not different at 5 percent significant level.