

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนป่าตอง 2) ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้า และ 3) เสนอแนะแผนธุรกิจที่จำเป็นให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนป่าตองในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ขนาด 100 เควีเอ. ขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอสนป่าตอง อำเภอแม่วง อำเภอหางดง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากรผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนป่าตอง จำนวน 231 ราย

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนป่าตองส่วนใหญ่เป็นการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทโรงงาน ขนาดของหม้อแปลงที่ใช้คือ ขนาด 100 เควีเอ. มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 50,000 บาท โดยผู้ใช้บริการเห็นว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนป่าตองมีการให้บริการรวดเร็วมาก เรียงตามลำดับดังนี้ เรื่องบริการตรวจสอบเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า เรื่องการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องทางโทรศัพท์หมายเลข 1129 เรื่องการบริการฉนวนครอบสายไฟฟ้าและถูกด้วยแรงสูง เรื่องการตรวจหาความร้อน จุดต่อ จุดสัมผัสทางไฟฟ้า และเรื่องการทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้าระบบแรงดัน 22-115 เควี.

สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนป่าตอง ระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบไฟฟ้า ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

The objectives of this independent study were to study the following: 1) service condition of electricity users in the service area of the Sanpatong Electricity office; 2) needs and problems of electricity users; and 3) suggestions on needed business plan for the Sanpatong Electricity office for an increased efficiency of the service. Data were collected from electricity users having the transformer of 100 kVA and above in Sanpatong, Maewang, and Hangdong districts, questionnaires were distributed to 231 electricity users there.

Results of the study revealed that most of electricity users were factories having the transformer of 100 kVA and above with the electricity payment of 10,000-50,000 per month. The owners of the factories agreed that the Sanpatong Electricity office had rapid services in the following: service on meter and bill payment checking ; service on hotline telephone no. 1129 for outage recovery; service on the detection of hot-spots, weak insolation for high-voltage conductors and electrical contact; and service on cleaning and taking care of 22-115 electrical equipment, respectively. In case of a comparative study on the service quality of the Sanpatong Electricity office in terms of the present condition and the expected condition, it was found that electricity users need all aspects of good quality services: general services, pricing, distribution channel, marketing promotion, personnel management and other convenience services.