

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าระหว่างในเขตเทศบาลตำบลแม่ใจ กับในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 400 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอสันทราย ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลสันทรายหลวง โดยแยกเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย มีค่าใช้ไฟฟ้า ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ มีค่าใช้ไฟฟ้า 10,001 – 50,000 บาท/เดือน และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทส่วนราชการและองค์กรส่วนใหญ่ มีค่าใช้ไฟฟ้า 5,001 – 10,000 บาท/เดือน

สำหรับปัจจัยภายในในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันทราย ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลแม่ใจ เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลสันทรายหลวงเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ลักษณะของบุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ ในขณะที่ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งเขตเทศบาลแม่ใจและเขตเทศบาลสันทรายหลวง เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

ส่วนปัจจัยภายนอกในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสันทราย ในด้านการดำเนินงานของ กฟภ. การปฏิบัติตามเงื่อนไขของ กฟภ. และความพึงพอใจที่ได้รับ มีประสิทธิภาพในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการกับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าระหว่าง ในเขตเทศบาลตำบลแม่ใจ และเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีความพอใจในประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในปัจจัยภายในในการให้บริการ มีความแตกต่างกันในด้านความรู้ความสามารถ ด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ด้านผลิตภัณฑ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สำหรับประสิทธิภาพในการให้บริการของปัจจัยภายนอก มีความแตกต่างในด้านการดำเนินงานของกฟภ. การปฏิบัติตามเงื่อนไขของ กฟภ. ความคิดเห็นที่มีต่อ กฟภ. และความพึงพอใจที่ได้รับ

ABSTRACT

TE 166346

The objectives of this research were to study the effectiveness in service providing of the provincial electricity authority, Sansai district, Chiang Mai province, the involved service factors, and comparative service efficiency for customers in Maejo municipality and those in Sansai Luang municipality areas. Data were collected by means of questionnaires from 400 customers using electricity.

Results of the study showed that most customers lived in Sansai Luang municipality areas. Customers in community had expenses below 1,000 baht per month in average, customers in industrial sectors between 10,000-50,000 baht per month approximately, and customers in the government sectors between 5,001-10,000 baht per month.

For the internal factors, most customers in Maejo municipality indicated that an effectiveness of service providing was at a middle level. Those were knowledge, skills and experiences, expansion of meter installment, timeliness of service, convenience for customers in paying bills, officer equipments and rules. However, most customers in Sansai municipal had a high level of opinion regarding the efficiency in some factors except the delay in bill payments at office according to the electricity authority's regulations.

For the marketing mix combination and external factors to follow the government's conditions in processing services, customers in Maejo and Sansai municipality had an opinion in efficiency at the middle level.

For the internal factors of the efficiency comparison of service between Maejo and Sansai municipalities' customers. They had a different satisfaction regarding efficiency in knowledge, skills, and experiences meter installation, restoration, office equipment layout, rules and places. Regarding the external factors, the differences were found in the operations of provincial electricity authority, customers services, according to the authority's regulation, opinions.