บทคัดย่อ

T160589

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจหาอุปสรรค ปัญหา ข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานด้านการให้บริการในส่วนของการขอใช้ไฟฟ้าของพนักงานการไฟฟ้าจังหวัดลำพูนที่ผ่านมา 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการ โดยรวมของพนักงานการไฟฟ้าจังหวัดลำพูน และ 3) เพื่อวิเคราะห์ถึงความคาดหวังและความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการในส่วนของการตรวจสอบคำร้องขอใช้ไฟฟ้าและการประมาณการการขอใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือประชาชนผู้ใช้บริการด้านการขอใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน จำนวน 400 คน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขอใช้ไฟฟ้า จำนวน 3 คน

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคสำคัญที่ประชาชนประสบมากที่สุดคือ พนักงานมีน้อยไม่เพียงพอ การให้บริการล่าช้า ไม่สะดวก การขอใช้บริการล่าช้าไม่ทันกับความต้องการของผู้ขอใช้บริการและเครื่องมือเครื่องใช้ยังไม่มีความสมบูรณ์ไม่พร้อมที่จะรองรับผู้มาใช้บริการ ฯลฯ เป็นต้น

ในด้านความพึงพอใจของประชาชนผู้มาใช้บริการต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับความคาดหวังและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน พบว่า ประชาชนคาดหวังให้ "มีการปรับปรุงคุณภาพความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้า เพื่อไม่ให้มีไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตกบ่อยครั้ง" มากที่สุด อันดับ 2 ได้แก่ คาดหวังให้ "สามารถทำการติดตั้งมิเตอร์หรือหม้อแปลงให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้รวดเร็ว" และ อันดับ3 ได้แก่ "สามารถให้บริการที่รวดเร็วโดยเฉพาะการตรวจสอบคำร้องขอใช้กระแสไฟฟ้า"

ABSTRACT

TE160589

The objective of this study are to explore obstacles, problems and deficiencies of the officers' service performances, the Electricity Authority of Lamphun Province, in customer's application for electricity unit usage. The second purpose is to analyze the wholly satisfactions of electricity users to the officer's services. Finally, the last purpose is to analyze anticipations and demands of the electricity users in the part of complaint auditions applying for electricity usage and estimate the quantity of applications at the Provincial Electricity of Lamphun Province.

The studied sampling was divided in 2 groups; people who used the application services at the Provincial Electricity of Lamphun Province, 400 persons, and the officers who served this application, 3 persons.

From this study, there was found that the most prominent encountered problems and obstacles were the deficient officers, the sluggishly services, inconveniences and delaying services then being not in time as the customer's requests as well as not fully supplied of tools for serving the customers.

In terms of the people's satisfaction that used the Provincial Electricity of Lamphun Province service, this satisfaction was in moderate level. There also were found that the first priority people expected and needed this authority "improve their quality and efficiency in electricity distributions in order to eradicate problems of the going out and unstable electrical current". The second priority was the applier anticipation in "capable to install meters or adapters quickly; and the third priority was the capability to serve rapidly particularly in the complaint auditions applying for electricity usage.