

## บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าและความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นายสุรพงษ์ ชุ่มประคิษฐ์

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : มีนาคม 2543

จำนวนหน้า : 82 หน้า

การศึกษาเรื่องการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าและความพึงพอใจต่อการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจในด้านการให้บริการติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าของประชากรในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองในครั้งนี้ได้กำหนดประชากรกลุ่มเป้าหมายคือประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไปที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 250 คน

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกเป็นระยะเวลาทั้งสิ้นจำนวน 10 วันและนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย/มัชฌิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

### 1. ความต้องการในด้านการให้บริการ

ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่ติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าขนาด 2 สาย 5 แอมป์ มาเป็นระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป สำหรับผู้ที่เคยมาติดต่อกับการไฟฟ้าฯ ต้องการขอเพิ่มหรือลดขนาดมิเตอร์ไฟฟ้าให้แล้วเสร็จภายใน 2 วันและตรวจสอบมิเตอร์ไฟฟ้าปีละ 2 ครั้ง กรณีจะขอใช้ไฟใหม่จะขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าขนาด 15 แอมป์

## 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่ไม่มีข้อมูลส่วนผู้ที่เคยใช้บริการจากการไฟฟ้าฯ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางไม่ว่าจะเป็นด้านมิเตอร์ใหม่ ขดลวดชำรุด ตราข้างขาด การหมุนชำรุด มดเข้า หรือฝาครอบแตก สำหรับการขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า มีความพึงพอใจทุกด้านไม่ว่าจะเป็นหลักฐานการขอใช้ไฟ การติดตั้ง ขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้าและการตรวจสอบ

## 3. การใช้มิเตอร์ของผู้ใช้ไฟในครัวเรือน

ส่วนใหญ่ผู้ใช้ไฟจะใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าในช่วงเวลา 18.00 – 24.00 น. มากที่สุด และอุปกรณ์ที่ใช้คือไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง วิทยุ โทรทัศน์ เตารีด พัดลม เครื่องทำน้ำอุ่น ทีวีโอ และเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น และเมื่อเลิกใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าจะดึงปลั๊กออกทุกครั้ง

## 4. ปัญหา

- ผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่ยังไม่ทราบรายละเอียดการให้บริการที่ดีพอ และไม่เคยแจ้งให้การไฟฟ้าฯ ไปแก้ไขมิเตอร์ไฟฟ้าที่บ้าน
- การบริการทั่วไปยังอยู่ในระดับปานกลาง
- ผู้ใช้ไฟยังไม่มีความรู้, ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าอย่างถูกต้อง ประหยัดและปลอดภัย
- เอกสารที่ใช้ติดต่องานมีมากเกินไป

## 5. การจัดการและการบริหารการจ่ายกระแสไฟฟ้า

จากผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้ไฟใช้กระแสไฟฟ้ามากที่สุดคือช่วงเวลา 18.00–24.0 น. ดังนั้นการไฟฟ้าฯ จึงต้องจัดเตรียมพลังงานไฟฟ้าให้เพียงพอต่อปริมาณการใช้ไฟและควบคุมการใช้ไฟให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้จะได้นำเสนอการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ พิจารณาดำเนินการดังนี้

1. จัดพนักงานเร่งรณรงค์และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตามสถานประกอบการ , ย่านชุมชน , สถานศึกษาและงานรื่นเริงตามเทศกาลต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
2. จัดพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการตลอดจนให้ความรู้เรื่องต่าง ๆ
3. เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหาแนวทางลดเอกสารลง
4. ส่งเสริมและสนับสนุนผู้ใช้ไฟฟ้าให้ใช้กระแสไฟฟ้าอย่างเหมาะสมกับช่วงเวลา