

หัวข้อเรื่อง : ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ  
จังหวัดลำพูน ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำพูน  
ผู้จัดทำ : นายรุ่งโรจน์ สุชาติ รหัส 9017 993 37  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ผศ.อภิญา ศกุนตนาคลาภ  
ปีการศึกษา : 2538

#### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจและปัญหาในการให้บริการของผู้ใช้ไฟรายใหญ่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดลำพูน โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้ไฟรายใหญ่ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำนวน 50 ราย

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้ไฟรายใหญ่มีความพึงพอใจในมากต่อการบริการด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของกระแสไฟฟ้าที่จ่ายให้ ความรวดเร็วในการบริการ การอำนวยความสะดวก ความมีมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานในการบริการ แต่มีความพึงพอใจน้อยในบริการด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสาร

สำหรับปัญหาในการรับบริการจากการไฟฟ้าจังหวัดลำพูน เรื่องที่มีปัญหามาก คือ กระแสไฟฟ้าขัดข้องบ่อย การแก้ไขไม่รวดเร็วเท่าที่ควร ค่าใช้จ่ายทางด้านค่ากระแสไฟฟ้า และค่าธรรมเนียมในการขอรับบริการสูง และการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ

ข้อค้นพบต่างๆสามารถสรุปได้ว่า การไฟฟ้าจังหวัดลำพูนจะต้องปรับปรุงและแก้ไขการบริการในด้านการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ความรวดเร็วในการบริการและอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์และการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด