

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ	ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อไฟฟ้า สาธารณะเขต 3 เทศบาลเมืองลำพูน	
ผู้เขียน	นายอัศวิน แสนสมบูรณ์	
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์การเมือง)	
คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ	รศ.ดร.ชเนศ ศรีวิชัยคำพันธ์	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
	รศ.ดร.วรวิทย์ เจริญเลิศ	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

### บทคัดย่อ

การวิจัยผ่านการค้นคว้าอิสระเรื่อง “ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อไฟฟ้าสาธารณะในเขต 3 เทศบาลเมืองลำพูน” มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินและวิเคราะห์ถึงสาเหตุสภาพปัญหาอันนำมาสู่ความไม่พึงพอใจสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาลเมืองลำพูน และเพื่อวิเคราะห์และนำเสนอสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริงในการให้บริการไฟฟ้าสาธารณะตลอดจนข้อเสนอแนะต่างๆ สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาลเมืองลำพูน ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดการพัฒนาในลำดับต่อไป โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีการสร้างแบบสอบถาม จำนวน 380 ชุด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย 147 คน คิดเป็น 39.95 % และ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย 221 คน คิดเป็น 60.05 % อยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี 23 คน คิดเป็น 6.52 % ช่วงอายุ 21 – 30 ปี 41 คน คิดเป็น 11.14 % ช่วงอายุ 31 – 40 ปี 69 คน คิดเป็น 18.75 % และช่วงอายุ 40 ปีขึ้นไป 235 คน คิดเป็น 63.86 % ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่ำกว่าปริญญาตรี 268 คน คิดเป็น 72.83 % และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป 100 คน คิดเป็น 27.17 % มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 45 คน คิดเป็น 12.23 % อาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน 64 คน คิดเป็น 17.39 % อาชีพค้าขายหรือธุรกิจส่วนตัว 120 คน คิดเป็น 32.61 % และอาชีพอื่นๆ 139 คน คิดเป็น 37.77 % โดยที่กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่ในพื้นที่เขต 3 เทศบาลเมืองลำพูนน้อยกว่า 1 ปี 2 คน คิดเป็น 0.54 % อยู่ในพื้นที่เขต 3 เทศบาลเมืองลำพูน 1-5 ปี 24 คน คิดเป็น 6.52 % อยู่ในพื้นที่เขต 3

เทศบาลเมืองลำพูน 6-10 ปี 30 คน คิดเป็น 8.15 % อยู่ในพื้นที่เขต 3 เทศบาลเมืองลำพูนมากกว่า 10 ปี 312 คน คิดเป็น 84.79 %

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อไฟฟ้าสาธารณะในเขต 3 เทศบาลเมืองลำพูนมีปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ คุณภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้าสาธารณะ คุณภาพของอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้ง ความสะดวกรวดเร็วในการขอขยายไฟฟ้าสาธารณะ ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม การติดตั้งไฟฟ้า การให้ความรู้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ความสะดวกในการขอคำแนะนำและปรึกษา ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องของพนักงานนอกสถานที่ของพนักงานเทศบาลเมืองลำพูน ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของพนักงานเทศบาลเมืองลำพูน ระยะเวลาที่อาศัย และการบริการอย่างมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ของพนักงานเทศบาลเมืองลำพูน โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปมีโอกาสที่จะพอใจเพิ่มขึ้น 12.24 มีโอกาสที่การติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเขต 3 เทศบาลเมืองลำพูนให้มีความสว่างพอเพียง มีโอกาสที่จะพอใจเพิ่มขึ้น 18.53 % ขณะที่ด้านคุณภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้าสาธารณะ เพิ่มมากขึ้น 25.9 % อีกทั้งด้านคุณภาพของอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้งมีโอกาสที่ประชาชนจะพอใจเพิ่มมากขึ้น 20.21 % ขณะที่ด้านความสะดวกรวดเร็วในการขอขยายไฟฟ้าสาธารณะ จะพอใจเพิ่มมากขึ้น 22.82 % และในด้านการให้ความรู้การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า มีโอกาสจะพอใจเพิ่มมากขึ้น 14.76 %

<b>Independent Study Title</b>	Satisfaction Evaluation of People to Public Electricity in Section 3 Lamphun Municipalities	
<b>Author</b>	Mr. Atsawin Sansomboon	
<b>Degree</b>	Master of Arts (Political Economy)	
<b>Independent Study Advisory Committee</b>	Assoc.Prof.Dr Thanee Srivichailamphan	Advisor
	Assoc.Prof.Dr. Voravidh Chareonloet	Co-advisor

### Abstract

This Independent Study on “Satisfaction Evaluation of People to Public Electricity in Section 3 Lamphun Municipalities” had the objectives of evaluating and analyzing the causes and situations leading to problems and dissatisfaction of the people with the public electricity in Lamphun Municipality. It was expected that this study would come up with facts and recommendations useful for the relevant agencies. The primary data was collected from 380 questionnaires before the analysis was done. The results of the study could be stated as follows:

The total number of the male sample population was 221, 147 (60.05%) respondents were male: 23 (6.52%) were younger than 20 years old, 41 (11.14%) were 21-30 years old, 69 (18.75%) were 31-40 and 235 (63.86%) were older than 40. As for their education level, 268 (72.83%) had a degree lower than a Bachelor’s Degree, 100 (27.17%) had a degree higher than a Bachelor’s Degree. Only 45 (12.23%) of them worked for the government/state enterprise, 64 (17.39%) were employees of private companies, 120 (32.61%) had their own businesses and 139 (37.77%) had other professions. Two (0.39%) of the sample population lived in Section 3 of Lamphun Municipality for less than one year, 24 (6.52%) lived in the area for 1-5 years, 30 (8.15%) lived there 6-10 years, 312 (84.79%) lived in this section of Lamphun Municipality for more than ten years.

The factors affecting the people’s satisfaction were the quality of the public electricity distribution, the quality of the equipment, convenience and promptness of requesting expansion of the service, education level of the respondents, installation of the electricity, publicity and information given to the users, convenient access to advice and suggestions, quickness in fixing

problems outside the workplace of the municipal workers, their knowledge and competence, duration of residence, friendly service provided by the municipal workers. The residents who had education level at a Bachelor's Degree or higher had more chance to be satisfied (about 12.24%), whereas 18.53% could be more satisfied with more installation and brighter lights. As for the quality of public electricity, 25.90% would be satisfied and about 20.21% would increase their satisfaction with the quality of the equipment, 22.82% more went to the quick and convenient expansion of public electricity and 14.79% had a better chance of satisfaction for publicity and information as well as knowledge distribution to the public.