

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ไฟฟ้ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพราะไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นต่างๆ มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพของประชาชนในปัจจุบัน ไฟฟ้ามีประโยชน์ต่อการประกอบภารกิจประจำวัน มีการใช้พลังงานไฟฟ้าสำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ ในบ้านเรือนที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม การดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม สถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เครื่องจักรกลที่ทันสมัยมาช่วยควบคุมในงานด้าน สายการผลิตทำให้สามารถเพิ่มจำนวนผลผลิตได้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่า ประหยัดเวลาทำให้ธุรกิจด้านอุตสาหกรรมนั้น สามารถที่จะส่งผลผลิตได้ทันต่อความต้องการของผู้บริโภคทั้งในและนอกประเทศนำเงินตราเข้าประเทศ โรงงานอุตสาหกรรมมีส่วนช่วยให้ประชาชนมีงานทำ มีรายได้เข้าครอบครัวไว้จับจ่ายใช้สอย ทำให้ประชาชนมีสภาพความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ช่วยฟื้นฟูสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศ การพัฒนาประเทศจำเป็นต้องพัฒนาด้านพลังงานไฟฟ้าควบคู่ไปด้วย ให้เพียงพอต่อความต้องการและมีความเชื่อถือได้

กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ มีผลกระทบต่อกิจการอื่นโดยรวม การจัดหา จัดจำหน่ายให้เป็นไปอย่างเพียงพอต่อความต้องการ มีความมั่นคงในการก่อสร้างระบบจำหน่าย สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ พร้อมจ่ายแรงดันที่ได้พิถีพิถันตามมาตรฐานของอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ และที่สำคัญยิ่งต้องจำหน่ายในราคาที่ถูกลง ยุติธรรมไม่แพงเกินความเป็นจริง ซึ่งจะส่งผลทำให้ต้นทุนของกิจการอื่นที่ใช้ไฟฟ้าในการผลิตสินค้าและบริการสูงตามไปด้วย กิจการไฟฟ้าเป็นกิจการขนาดใหญ่ ที่ต้องใช้เงินลงทุนสูงมาก แต่จำเป็นต้องมีผลตอบแทนในการดำเนินงานหรือผลกำไรต่ำ ในอดีตภาคเอกชนยังไม่มีความพร้อม ทั้งในด้านเงินทุนและความสามารถที่จะเข้ามาดำเนินการในเรื่องการผลิต จัดหา จัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้เป็นไปอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องเข้าควบคุมการดำเนินงานของกิจการไฟฟ้า ให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐบาลจึงมีการจัดตั้งรัฐวิสาหกิจขึ้น ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดตั้งองค์กรของรัฐ พ.ศ. 2496 เพื่อที่รัฐบาลสามารถเข้าไปแทรกแซงในเศรษฐกิจหลายสาขา เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านอุปโภคบริโภคของประชาชนให้เพียงพอ เพื่อบูรณะฟื้นฟูเศรษฐกิจ และสังคมให้เจริญก้าวหน้า โดยรัฐบาลมีฐานะเปรียบเสมือนเป็นผู้คอยคุ้มกัน ส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และจัดหาแหล่งเงินทุนจากต่างประเทศเพื่อสร้างสภาพคล่องในการดำเนินงาน โดยมีรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลให้รัฐวิสาหกิจเหล่านั้น

ปัจจุบันสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเปลี่ยนแปลงไป ทำให้อาณานิคมมีความสามารถมากขึ้น มีความพร้อมทั้งในด้านเงินทุน มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น อีกทั้งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติหลายฉบับ ได้ระบุไว้ให้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นมา เพื่อแก้ปัญหาของรัฐวิสาหกิจที่ประสบปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ เช่น ความด้อยประสิทธิภาพในการผลิต การตลาดและการเงิน ความด้อยประสิทธิภาพในการบริหารองค์การและบริหารงานบุคคล รวมถึงมีกฎระเบียบต่าง ๆ ที่รัฐกำหนดขึ้นเพื่อดูแลรัฐวิสาหกิจ ทำให้รัฐวิสาหกิจเหล่านั้นไม่สามารถตอบสนองนโยบายในอันที่จะเป็นเครื่องมือของรัฐบาลได้เท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนารัฐวิสาหกิจ ลดบทบาทของรัฐในการเป็นเจ้าของรัฐวิสาหกิจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ รัฐบาลจึงมุ่งเน้นบทบาทภาคเอกชนให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้รัฐวิสาหกิจเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างระบบเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง โดยให้มีหน่วยงานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจตามแผนงานที่วางไว้ รวมถึงเป้าหมายในอนาคตที่ต้องการลดบทบาทการเป็นเจ้าของรัฐวิสาหกิจ , สนับสนุนรัฐวิสาหกิจให้มีสถานะเป็นบริษัทมหาชน และ จัดระเบียบในตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้สามารถระดมทุนจากประชาชนได้อย่างกว้างขวาง , จัดตั้งองค์กรกลางเป็นการถาวร เพื่อบริหารนโยบายการเพิ่มบทบาทภาคเอกชน และ ประสานการปฏิบัติกับรัฐวิสาหกิจต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งองค์กรกำกับรายสาขารัฐวิสาหกิจที่มีการเพิ่มบทบาทภาคเอกชน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมทั้งแก่ภาครัฐและเอกชน รวมทั้งการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านราคา ปริมาณ และคุณภาพการบริการ นำระบบประเมินผลการดำเนินงานมาใช้แทนการกำกับดูแลในรายละเอียด เพื่อให้รัฐวิสาหกิจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและคล่องตัว โดยรัฐจะเป็นผู้ควบคุมนโยบายในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2548 : 17-22)

นอกจากนี้ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545 - 2549) ได้กล่าวถึงการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่าดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างเป็นขั้นตอน โดยให้ความสำคัญในการเตรียมความพร้อม ทั้งในด้านการปรับองค์กรและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี สนับสนุนบทบาทการลงทุนของภาคเอกชนที่คำนึงถึงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อลดภาระการลงทุนภาครัฐ และเป็นทางเลือกให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพมากขึ้น ขณะเดียวกันมีการจัดตั้งองค์กรกำกับดูแลโครงสร้างพื้นฐานรายสาขาให้ได้มาตรฐาน ทั้งในด้านคุณภาพและอัตราค่าบริการ เพื่อให้การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเกิดความเป็นธรรมต่อผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนโดยรวม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2544 :91)

การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในประเทศไทยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ พ.ศ. 2504 และมีระยะเวลายาวในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเรื่อยมาทุกฉบับ นับแต่นั้นมาได้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไปแล้วกว่า 40 แห่ง จากปัญหาเศรษฐกิจที่ประเทศไทยประสบอยู่ในปัจจุบันทำให้ประเทศไทยต้องศึกษาแนวทางเพื่อแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน การแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นช่องทางหนึ่งที่จะกระตุ้นสภาพเศรษฐกิจได้ เพราะจะช่วยลดภาระของรัฐในการอุดหนุนรัฐวิสาหกิจ การแปรรูปจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ช่วยดึงดูดเงินลงทุนเทคโนโลยี และวิธีการบริหารจัดการ ช่วยลดภาระหนี้สินของภาครัฐและสร้างความมั่นใจในฐานะการเงินของประเทศ ตลาดหุ้นไทย ตลอดจนบริษัทเอกชนไทยให้กลับคืนมา รัฐบาลจึงได้ระบุไว้ในจดหมายแสดงเจตจำนงต่อกองทุนการเงินระหว่างประเทศว่าจะเร่งแปรรูปรัฐวิสาหกิจเพื่อให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น ลดภาระหนี้ของภาครัฐ เปิดให้มีการแข่งขันโดยเสรี กระตุ้นให้ประสิทธิภาพงานเพิ่มขึ้น และให้คงสวัสดิการต่างๆ ของพนักงานไว้ในการนี้จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการกำกับนโยบายด้านรัฐวิสาหกิจ (กนร.) ขึ้น เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการแปรรูป เร่งแปรรูปรัฐวิสาหกิจบางแห่งที่สามารถทำได้โดยเร็ว คัดเลือกและว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษา เพื่อจัดทำแผนแม่บทการแปรรูปฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าการแปรรูปนั้นมีรากฐานที่เข้มแข็งและกรอบการทำงานภายในอนาคตอันใกล้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2548 : 48)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจของรัฐที่มีลักษณะผูกขาดในการจัดหาและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค ซึ่งแผนแม่บทการแปรรูปรัฐวิสาหกิจตามอนุมัติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 กันยายน 2541 ได้กำหนดให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องแปรรูปกิจการ

- กิจกรรมติดตั้งมิเตอร์
- กิจกรรมจดหน่วยพิมพ์บิลเก็บเงิน
- กิจกรรมแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- กิจกรรมบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
- กิจกรรมก่อสร้างระบบจำหน่าย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี มีหน้าที่และภารกิจหลัก คือ การบริการลูกค้าให้ระบบไฟฟ้ามีคุณภาพ การบริการได้มาตรฐานที่กำหนด สอดคล้องกับความต้องการและเกิดความพึงพอใจ โดยลูกค้าทุกประเภท การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องดูแลให้เกิดความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน แต่มีลูกค้ากลุ่มประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องดูแลเป็นพิเศษ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มดังกล่าว มีหน่วยการใช้ไฟปีละประมาณ 4,500 ล้านหน่วย คิดเป็นค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยปีละ 10,000 ล้านบาท เป็นกลุ่มรายได้หลักที่ทำกำไรจำนวนมากให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อที่จะนำไปเฉลี่ยในส่วนอื่นที่ขาดทุนทำให้กิจการอยู่ได้ ก่อรูปกับลูกค้าดำเนินธุรกิจที่สำคัญส่งผลโดยตรงต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และส่วนหนึ่งเป็นนักลงทุนจากต่างประเทศ มีประสบการณ์ในการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับได้มาตรฐานสากล เมื่อมีการเปิดเสรีทางการค้า จะเกิดคู่แข่งเพิ่มขึ้นขึ้นมา ซึ่งอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของจำนวนลูกค้าที่ต้องการความแตกต่างด้านการบริการออกไปจากเดิม การเป็นรัฐวิสาหกิจของรัฐแบบผูกขาดที่มีลักษณะการให้บริการทางเดียวในอดีตซึ่งคล้ายกับการติดต่อสื่อสารทางเดียว โดยลูกค้าเป็นฝ่ายรอรับบริการฝ่ายเดียวจะช้าหรือเร็วก็ตาม หน่วยงานไม่มีโอกาสที่จะรับรู้ความรู้สึกของผู้ใช้ไฟที่มารอรับบริการนั้น ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นต้องรับรู้ว่าคุณค่ามีความต้องการและมีระดับความพึงพอใจเป็นอย่างไร เป็นการศึกษาไว้ล่วงหน้าเพื่อเป็นการพัฒนาองค์กร และเตรียมพร้อมที่จะก้าวไปสู่จุดที่มีการเปิดเสรีทางการค้า อีกทั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ยังไม่เคยมีการสำรวจความพึงพอใจ ด้านมาตรฐานของการบริการมาก่อนเลย จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อมาตรฐานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายว่าเป็นอย่างไร ควรปรับปรุงหรือแก้ไขอะไรบ้าง จึงจะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ ควรจะเพิ่มกลยุทธ์อะไรเข้าไปอีกเพื่อเป็นการป้องกันคู่แข่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย จำแนกตามลักษณะของลูกค้า
3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายอยู่ในระดับมาก
2. ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคายแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. เนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าเอกชนประเภทธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร คือ ลูกค้าเอกชนประเภทกิจการขนาดใหญ่ ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย ที่ประกอบธุรกิจอยู่ภายในพื้นที่จังหวัดหนองคาย ซึ่งประกอบด้วย 8 อำเภอ คือ อ.เมืองหนองคาย อ.สังคม อ.ศรีเชียงใหม่ อ.ท่าบ่อ อ.โพนพิสัย อ.โพธิ์ตาก อ.สระใคร อ.เฝ้าไร่ และ 1 กิ่งอำเภอ คือ กิ่ง อ.รัตนวาปี มีกลุ่มประชากรทั้งหมดจำนวน 155 ราย
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จำนวน 112 ราย
3. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลูกค้าเอกชนที่เป็นผู้ประกอบการประเภทกิจการขนาดใหญ่ โดยจำแนกลักษณะเฉพาะของลูกค้าออกเป็น

- 3.1.1 ประเภทของกิจการ
- 3.1.2 องค์กรมีเครื่องสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน
- 3.1.3 ประเภทมิเตอร์ที่ใช้
- 3.1.4 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
- 3.1.5 ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้ามานี้แล้ว
- 3.1.6 จำแนกตามจำนวนพนักงาน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อมาตรฐานการให้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งจำแนกเป็น

- 3.2.1 ด้านเทคนิค
- 3.2.2 ด้านการบริการก่อนขาย
- 3.2.3 ด้านบริการหลังขาย
- 3.2.4 ด้านการให้บริการทั่วไป
- 3.2.5 ด้านการบริการที่การไฟฟ้าให้การรับประกัน

4. ระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษา อยู่ในระหว่างเดือนตุลาคม 2550 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย หมายถึง หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจขึ้นตรงต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อุดรธานี สังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินธุรกิจหลักด้านการบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า มีขอบเขตรับผิดชอบทั้งหมดภายในจังหวัดหนองคาย

ลูกค้าเอกชน หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นส่วนบุคคล นิติบุคคลหรือกลุ่มคนซึ่งรวมตัวกันดำเนินกิจการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ไม่ใช่ของรัฐ และมีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย

ประเภทกิจการขนาดใหญ่ หมายถึง การประกอบการภาคเอกชนที่มีการใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความต้องการพลังงานไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป หรือมี

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ไปเป็นข้อเสนอแนะในการกำหนดนโยบาย การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
2. เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจการบริหารงานภายในองค์กรของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดหนองคาย
3. เป็นแนวทางการปรับปรุงการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตอื่น ๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY