

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังการปฏิรูประบบราชการ ปัญหาที่ประชาชนต้องประสบพบเจอด้วยตนเองอยู่เสมอเมื่อต้องเดินทางไปติดต่อขอรับบริการจากภาครัฐหรือหน่วยบริการของทางราชการคือ ความไม่พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของภาครัฐ เช่น สถานที่ให้บริการไม่สะดวก เจ้าหน้าที่ให้บริการล่าช้า มีขั้นตอนมาก วิธีการทำงานไม่เหมาะสม วิธีการทำงานไม่ทันสมัย ระยะเวลาในการพิจารณาไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ที่สลับซับซ้อน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัญหาดังกล่าว ทำให้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมถึงภาคเอกชนสูงขึ้น และมีการผลักภาระค่าใช้จ่ายเป็นทอด ๆ ต่อไป จนในที่สุดทำให้เกิดปัญหาและความไม่เป็นธรรมขึ้นในสังคม และด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงต้องมีการปรับปรุงการให้บริการด้วยวิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อให้การบริการของรัฐตอบสนองความต้องการ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับประชาชน และให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด ซึ่งในเรื่องการให้บริการนี้ คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ได้มีมติให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการประชาชนลง ร้อยละ 30-50 ตามข้อเสนอของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ในด้านความสำคัญของการบริการนั้น องค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Standard Organization : ISO) ซึ่งเป็นองค์กรควบคุมมาตรฐานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชน โดยกำหนดมาตรฐาน ISO 9001-2 ได้อธิบายคุณลักษณะเฉพาะตัวของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นนามธรรมไม่ได้เป็นวัตถุที่จับต้องได้ การบริการจะครบถ้วนสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อมีการให้บริการ และการรับบริการเป็นการเฉพาะคราวเท่านั้น ไม่มีใครสามารถเก็บกักคุณบริการเอาไว้ได้ นอกจากนั้นคุณภาพของการบริการจะต้องวัดกันด้วยความพึงพอใจของลูกค้า ผู้รับบริการเท่านั้น เช่น ความสุภาพ ความปลอดภัยหรือ

อาจรวมไปถึง ความรวดเร็วและจำนวนคนที่ผู้ใช้บริการจะต้องจัดเตรียมไว้เป็นต้น การรับบริการและการให้บริการจะเกิดการรับและการให้ได้ก็ต่อเมื่ออยู่ในขอบเขตของบริเวณที่เรียกว่า จุดสัมผัสบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการมีความสำคัญระดับนานาชาติ

กิจกรรมของรัฐที่เป็นวิสาหกิจสำคัญยิ่งแห่งหนึ่ง มีหน้าที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วประเทศ คือกิจการไฟฟ้า ปัจจุบันถือได้ว่าประชาชนกว่าร้อยละ 90 ของไทยมีชีวิตผูกพันกับไฟฟ้าเกือบทุกกิจกรรมในการดำรงชีวิต

ประเทศไทยมีการใช้ไฟครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2427 ในสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทยคือ จอมพลพระยาสุรศักดิ์มนตรี โดยได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เคนสายไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหาร เมื่อทางราชการตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบวรภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐม เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้นไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น “กองไฟฟ้าภูมิภาค” และในปี พ.ศ. 2497 ได้มีการจัดตั้ง “องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” และได้รับ ยกฐานะเป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เมื่อปี พ.ศ. 2503

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ซึ่งมีหน้าที่ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้ารวมถึงบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขต 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

ถึงแม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะดำเนินกิจการด้านจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในลักษณะแบบผูกขาด (Monopoly) มาโดยตลอด แต่ปัจจุบันรัฐบาลมีแผนที่จะเปิดเสรีในการซื้อขายไฟฟ้ามากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องปรับตัวในด้านต่าง ๆ ให้มีการดำเนินงานในเชิงธุรกิจมากขึ้นเพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันในอนาคต โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ ดังนั้นนโยบายคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ว่า “กฟภ. มุ่งพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้วยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ สร้าง กฟภ.ให้ทันสมัย ผู้รับบริการพึงพอใจ” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2544 : 3)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี (กฟผ.2) จึงต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพข้างต้น กล่าวคือนอกจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แล้วยังต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงมาตรฐานการบริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย อาทิเช่น การขยายเขตระบบจำหน่าย การติดตั้งมิเตอร์ การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการชำระค่ากระแสไฟฟ้า ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจในการรับบริการ

สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ให้บริการกับประชาชนกว่า 50 ปี แต่ยังไม่มีการศึกษาวิจัยว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับใด ผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคามในระดับใด เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954 : 144 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ, 2546 : 18) เกี่ยวกับการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจมาเป็นเนื้อหาในการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย

- 1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
- 1.2 การให้บริการที่ทันเวลา (Timely service)
- 1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
- 1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
- 1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

2. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5,268 คน (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม 2552 : แผ่นพับ)

3. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 372 คน

4. ตัวแปร

- 4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะของประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยจำแนกเป็นระดับการศึกษาและอาชีพ
- 4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการ 5 ด้าน คือ
 - 4.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
 - 4.2.2 ด้านการให้บริการที่ทันเวลา

4.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

5. ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือน มีนาคม 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีหน้าที่ผลิต จำหน่ายพลังงานไฟฟ้ารวมถึงบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ประชาชน
2. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. ประชาชน หมายถึง ผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย
 - 4.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ ความตรงไปตรงมาของการให้บริการ ความเท่าเทียมกันของการให้บริการ ลำดับขั้นตอนของการให้บริการก่อน – หลัง ความเสมอภาคกับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ระเบียบการปฏิบัติสำหรับการให้บริการ ค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการ
 - 4.2 ด้านการให้บริการทันเวลา หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ ป้ายระบุนเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนด

ระยะเวลาการให้บริการ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุกับงานบริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

4.3 ด้านการบริการอย่างเพียงพอ หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ สถานที่จอดรถของผู้มารับบริการ ความเพียงพอของสถานที่ให้บริการ ที่นั่งรอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละแผนกงานบริการ เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ แบบฟอร์มไว้บริการ ช่องทางการให้บริการ

4.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ ความต่อเนื่องของขั้นตอนการบริการ ความสมบูรณ์ของการให้บริการภายในช่วงเวลาดำเนินการแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ การนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ

4.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง สภาพการให้บริการลักษณะ ดังนี้ ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ ข้อมูลการบริการที่ได้รับ ข้อมูลการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต ความถูกต้องสำหรับการให้บริการ การแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ การปรับปรุงการให้บริการ ความชัดเจนของแบบฟอร์มการให้บริการ

5. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่างๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก และหมายถึงการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามในด้านการขอตัดตั้งมิเตอร์ ด้านการขอตัดตั้งระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ-แรงสูงและหม้อแปลง ด้านการขอโอนสิทธิการใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ด้านการขอย้าย-เพิ่มขนาดมิเตอร์และหม้อแปลง ด้านการขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า-คืนเงินประกันการใช้ไฟเมื่อเลิกใช้ไฟฟ้า ด้านการบริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ด้านการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า

ประโยชน์การศึกษา

ผลของการศึกษาลักษณะนี้สามารถนำเสนอเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชน