

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไฟฟ้ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพราะไฟฟ้าเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพของประชาชนในปัจจุบัน ไฟฟ้ามีประโยชน์ต่อการประกอบภารกิจประจำวัน จนกระทั่งการดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม การใช้ไฟฟ้าสำคัญอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ในบ้านที่อยู่อาศัย สถานประกอบการ โรงงาน อุตสาหกรรม ธุรกิจบริการด้านเทคโนโลยี เพื่อการฟื้นฟูสถานะทางเศรษฐกิจ ช่วยส่งเสริมสวัสดิภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชน การพัฒนาประเทศต้องพัฒนาไฟฟ้าให้มีความเพียงพอมีความเชื่อถือในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการใช้บริการที่ดีด้วย กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เงินทุนสูงมากแต่มีอัตราผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการไฟฟ้าต้องอยู่ในการควบคุมกำกับให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐจึงเข้ามาควบคุมในรูปแบบของ “รัฐวิสาหกิจ” (มงคล ประเทศรัตน์, 2547 : 1)

ประเทศไทยเริ่มมีไฟฟ้าใช้ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยจอมพลเจ้าสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) ได้ทดลองผลิตกระแสไฟฟ้าขึ้นเป็นครั้งแรก ที่กรมทหารม้า ซึ่งเป็นที่ตั้งของกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน การใช้ไฟฟ้าเริ่มเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในเขตพระนคร มีประชาชนต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นและแพร่หลายในส่วนภูมิภาค ในปี 2472 ได้มีการจัดตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบวรภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าไปยังหัวเมืองต่างๆ และได้ก่อสร้างโรงไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรก ในปี พ.ศ. 2473 กิจการไฟฟ้าเจริญขึ้นเป็นลำดับ จนกระทั่งรัฐบาลได้สถาปนา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้นเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 มีภารกิจหน้าที่หลัก คือ การผลิตกระแสไฟฟ้า จัดส่งและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน

ธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจังหวัด 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีจุดมุ่งหมายสูงสุด เพื่อต้องการเป็นองค์กรชั้นนำของภูมิภาคที่ได้มาตรฐานระดับสากลทันสมัยและมีประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง โดยมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โดยได้คาดหวังผลต่อลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้าและผลต่อองค์กร ได้แก่ 1) การให้บริการ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ 2) สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า 3) สร้างความเชื่อมั่นและภักดีต่อตรา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4) สามารถจัดการกำหนดราคาค่าไฟฟ้าให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรมการบริหารจัดการด้านการเงิน 5) เพิ่มรายได้จากการดำเนินธุรกิจหลัก รวมทั้งธุรกิจด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม การผลิตไฟฟ้า และธุรกิจในต่างประเทศ 6) มุ่งลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยจำหน่ายไฟฟ้า 7) บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า รวมทั้งเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงและเครือข่ายระบบไฟฟ้า 8) บริหารการลงทุนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ 9) มุ่งสู่เป้าหมายของการบริหารจัดการ คือ ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ขององค์กรสูงขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2552 ก : เว็บบไซต์)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง ก่อตั้งครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2497 ได้ยกฐานะเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 และในปี พ.ศ. 2521 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงดำเนินการเชื่อมโยงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูงขนาด 22 กิโลวัตต์ จ่ายให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอพุทไธสงแทนการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้า (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง. 2551 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

และเมื่อพิจารณาจากข้อมูลการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง ที่ผ่านมายัง ไม่มีข้อมูลในเชิงวิชาการที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ว่าอยู่ในระดับใด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง และเหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งในปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง มีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชนที่มีความต้องการใช้ไฟฟ้ามากขึ้น ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้มาตรฐาน ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพ และยกระดับเป็นองค์กรชั้นนำที่ได้มาตรฐานระดับสากลในด้านการประกอบธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจ

ที่เกี่ยวข้อง และผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ พุทไธสง ได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำผลจากการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางใน การพัฒนาคุณภาพการบริการ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

สมมุติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาได้นำเอากรอบแนวคิดของ สุรวุฒิ เรืองมงคล (2548 : 35) จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านมาตรฐานการบริการ มาใช้เป็นกรอบในการศึกษา

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการไฟฟ้าภายในเขตพื้นที่ในอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งอาจเป็นเจ้าของบ้าน หรือ เจ้าของชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า หรือสมาชิกในบ้านที่ใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบัน ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 11,370 ราย (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง. 2551 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ และไม่รวมการไฟฟ้าในสังกัด

4. ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ. 2552

5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

5.1 ตัวแปรต้น (Independent variables) คือ คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

5.1.1 เพศ

5.1.2 ระดับการศึกษา

5.1.3 อาชีพ

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่

5.2.1 ด้านกระบวนการบริการ

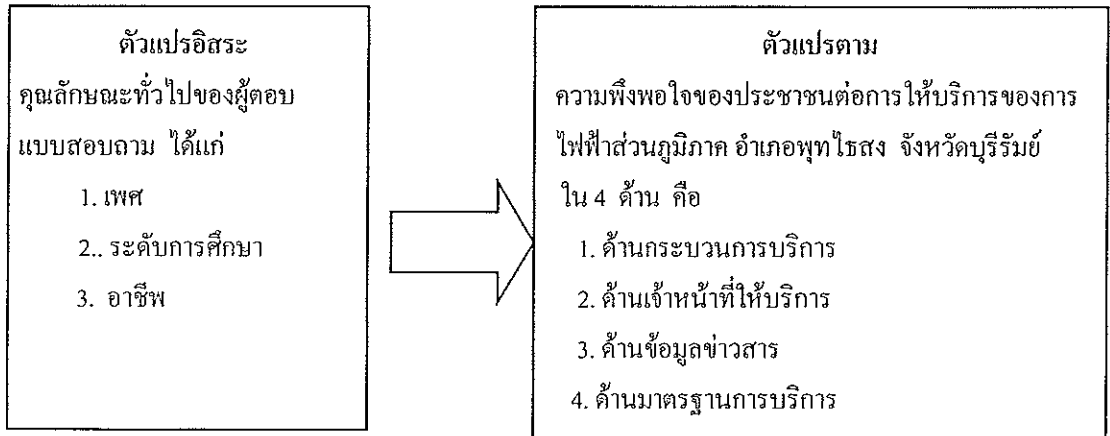
5.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

5.2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร

5.2.4 ด้านมาตรฐานการบริการ

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำกรอบแนวคิดของสุรวุฒิ เรืองมงคล (2548 : 35) มาปรับปรุง เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ประชาชน หมายถึง ผู้ใช้บริการไฟฟ้าภายในเขตพื้นที่ในอำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์
2. การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือรูปแบบของกิจกรรมที่เกิดจากการปฏิบัติขององค์กรหรือผู้ให้บริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ และหมายถึง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ตามบทบาทหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เกี่ยวข้องกับด้านกระบวนการบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร และมาตรฐานการบริการ ดังนี้
 - 2.1 ด้านกระบวนการบริการ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนในการให้บริการต่าง ๆ การเรียงลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือที่ให้บริการ การให้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้า สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับบริการผู้มารับบริการ ป้ายบอกตำแหน่งการใช้บริการ
 - 2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพเป็นกันเอง ความกระตือรือร้นในการบริการ ความถูกต้องในการบริการ ความรวดเร็วในการบริการความยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจไมตรีในการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
 - 2.3 ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารการเปลี่ยนแปลง เผยแพร่ผู้ให้บริการ เอกสาร

ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ พนักงานสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการได้ ข้อมูลทางระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี

2.4 ด้านมาตรฐานการบริการ หมายถึง การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการอ่านหน่วยการใช้ไฟฟ้าถูกต้องแม่นยำ การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า มีระยะเวลาที่เหมาะสม การบริการเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า เช่น ความเร่งด่วนในการแก้ไขการขัดข้องกระแสไฟฟ้า ความทันสมัยในการให้บริการ เช่น เครื่องมือ วัสดุ เกี่ยวกับการให้บริการ การแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า และประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี หรือการมีเจตคติที่ดีของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และหมายถึงความรู้สึกชอบ ยินดี หรือการมีเจตคติที่ดีของประชาชนผู้ใช้บริการไฟฟ้าภายในเขตพื้นที่อำเภอพุทธไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านมาตรฐานการบริการ

4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทธไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ไม่รวมถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัด

ประโยชน์จากการศึกษา

ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษานี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทธไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่บริการให้ดียิ่งขึ้น