

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไฟฟ้าเป็นพลังงานรูปหนึ่งที่มีประโยชน์และมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน นับตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต ซึ่งนับตั้งแต่การใช้ไฟฟ้าเพื่อประโยชน์ในการประกอบภารกิจประจำวัน จนกระทั่งถึงการประกอบอาชีพ เช่น การใช้กระแสไฟฟ้าในการทำอุตสาหกรรมต่างๆ การใช้กระแสไฟฟ้าในการอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น หุงข้าว ประกอบอาหาร ตลอดจนให้แสงสว่างแก่ที่อยู่อาศัย ถนน ที่ทำงาน และที่สำคัญอย่างยิ่งพลังงานไฟฟ้ายังมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาต่าง ๆ ของประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ และยังเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมสวัสดิภาพ และความกินดีอยู่ดีของประชาชน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. รายงานประจำปี 2534 : 19)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจาก องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการ ประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชน ได้รับประโยชน์ จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. รายงานประจำปี 2534 : 19)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภคที่มีภาระหน้าที่หลักในการผลิต จัดหาให้ได้มาจัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตจำหน่าย 74 จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพฯ นนทบุรีและสมุทรปราการ การดำเนินงานของ กฟภ. เป็นรากฐานการพัฒนาของภาคเกษตรและภาคอุตสาหกรรมของประเทศด้วยอัตราค่าไฟฟ้าที่ต่ำ เมื่อเทียบกับหลายประเทศในกลุ่มอาเซียน ทั้งนี้ มาจากการบริหารงาน

อย่างมีกลยุทธ์และมีประสิทธิผล สามารถช่วยเหลือในภาคการเกษตรกรรมใช้ไฟฟ้าในอัตราค่าไฟฟ้าราคาพิเศษและภาคอุตสาหกรรมมีภาระค่าใช้จ่ายด้านต้นทุนพลังงานที่สามารถแข่งขันได้ ปัจจุบัน กฟภ. ได้ขยายบริการด้านกระแสไฟฟ้าให้ประชาชนแล้วจำนวน 73,191 หมู่บ้าน 15,397,386 ครัวเรือน จากจำนวนหมู่บ้าน/ครัวเรือน ทั้งหมด 73,204 หมู่บ้าน 15,586,476 ครัวเรือน (หากนับตามจำนวนหมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 99.98 นับตามจำนวนครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 98.79) ในจำนวนนี้มีระบบสายไฟฟ้าครอบคลุมแล้ว 15,212,703 ครัวเรือน ใช้ไฟฟ้าระบบพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์) จำนวน 181,495 ครัวเรือน สำหรับหมู่บ้านที่เหลือนี้อยู่ระหว่างดำเนินการขยายเขตระบบจำหน่ายด้วยวิธีปักเสาพาดสายไฟฟ้าตามปกติ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. สายใจไฟฟ้า 2553 : 8)

ในด้านการบริหารงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีนโยบายในการดำเนินการโดย (1) ได้มุ่งเน้นการสร้างความสำเร็จเติบโตในธุรกิจต่างๆ คือ ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าในประเทศ ธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้าในต่างประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักในประเทศ ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจหลักในต่างประเทศ และธุรกิจพลังงานอื่นๆ ที่ไม่ใช่ไฟฟ้าจากระบบ (2) มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและงานบริการ โดยจะมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง (3) สร้างฐานะการเงินที่มั่นคง มีรายได้เพียงพอต่อการขยายงานมีสภาพคล่องและมีความสามารถในการทำกำไรที่เป็นมูลค่าเพิ่มแก่องค์กร (4) จัดหาพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีความมั่นคง เพียงพอและเชื่อถือได้อยู่ในระดับมาตรฐานสากล ตลอดจนมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะความสามารถในการบริการขององค์กร (5) มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและมีความรู้ความสามารถ ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ที่มีการพัฒนาไม่หยุดยั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น สร้างมูลค่าให้แก่องค์กรมากขึ้นรวมทั้งการนำเอาแนวคิดตามระบบ EVM มาเชื่อมโยงกับระบบการให้ผลตอบแทนของผู้บริหารด้วย (6) มีการจัดการบริหารองค์กร โดยยึดหลักธรรมาภิบาล (Good corporate governance) และแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ กฟภ. และสังคมเติบโตควบคู่กันอย่างแข็งแกร่งและยั่งยืนในระยะยาว และสุดท้าย (7) มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการผลิตและใช้พลังงานหมุนเวียนที่มีศักยภาพ ตลอดจนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้า เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค . แผนการดำเนินการของ กฟภ. 2553-2554 : 3)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ให้บริการตามหลักการของรัฐ 5 ประการ ได้แก่ 1) ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบแบบแผนของทางราชการ 2) ครบถ้วนสมบูรณ์ 3) รวดเร็ว 4) เสมอภาคเป็นธรรม และ 5) เต็มใจ และจริงใจ (Elihu katy and brehda danet. 1978 : 19)

อย่างไรก็ตาม การให้บริการเป็นการดำเนินกิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงต้องประกอบไปด้วย 3 ส่วนสำคัญคือ 1) กิจกรรมบริการ หมายถึงการดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ 2) พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะของการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้บริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึก ตลอดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกันซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้ผู้รู้สึกสัมผัสได้จาก 3 ทางดังนี้ ด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด ด้านอารมณ์ ความรู้สึก หรือมโนกรรม ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทาง หรือกายกรรม และด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจา หรือวจีกรรม 3) คุณภาพบริการ(Service quality) เป็นการส่งมอบความประทับใจจากสัมผัส บริการซึ่งวัดกันที่ความรู้สึก ซึ่งผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากสิ่งต่อไปนี้ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังจากได้รับบริการไปแล้ว (ปริทรรศ ศิลปะกิจ, 2538 : 26)

กุลธรน พงศธร (2538 : 303-304) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการไว้ ดังนี้ 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ไม่ใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ปฏิบัติงาน 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากบุคคลอื่น 4) หลักความประหยัดค่าใช้จ่าย ในการบริการต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่จะได้รับ 5) หลักความสะอาด บริการที่จะจัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

John D Milet (1978 : 5) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการว่าให้พิจารณาในหลัก 5 ประการด้วยกันคือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจาก นโยบาย การบริหารงานตามนโยบายข้างต้นแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังได้นำมาตรฐานคุณภาพบริการ ซึ่งกำหนดตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 ตามความเห็นชอบมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (สพช.) เรื่องมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กฟภ. และ กฟน. ดำเนินถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งจะเป็นเกณฑ์ในการกำกับการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย โดยหมายรวมถึง หน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้วย ซึ่งมาตรฐานคุณภาพบริการที่กล่าวถึงนั้น ประกอบไปด้วย 3 ส่วนคือ 1) มาตรฐานด้านเทคนิค(Technical standard) 2) มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standards) และ 3) มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed standards of performance) (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค . 2543 ก : คำนำ)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 123 หมู่ที่ 1 ตำบลลานสะแก อำเภอพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ (อุบลราชธานี) มีโครงสร้างการบริหารงานแบ่งเป็น 3 แผนก คือ 1)แผนกบริการลูกค้าและการตลาด 2)แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ และ 3)แผนกบัญชีและการเงิน และส่วนงานธุรการ โดยมีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน คือ 1)ในด้านการติดตั้งมิเตอร์ 2) ในการขยายเขตระบบไฟฟ้า 3)ในด้านการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 4)ในการบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า 5)ในด้านการจดหน่วย ฟิมพ์บิลและเก็บเงิน ซึ่งในการดำเนินงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ในฐานะหน่วยงานในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นอกจากจะดำเนินงานตามภารกิจหลัก และนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้วยังต้องคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ.2542 ซึ่งได้เห็นชอบตามมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (สพช.) โดยกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ไว้ 3 ส่วน ด้วย ซึ่งประกอบไปด้วย 1) มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical standards) 2) มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standards) และ 3) มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed standards of performance) ซึ่งในการดำเนินงานที่ผ่านมา

หน่วยงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ยังไม่เคยมีการศึกษาวิจัยถึง คุณภาพการให้บริการประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา เพื่อที่จะนำผลการศึกษานำมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการ ตามมาตรฐานคุณภาพบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ทั้งด้านคุณภาพของสินค้า บริการและตอบสนองนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

สมมุติฐานการศึกษา

1. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับดี
2. คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้ามีความแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ เขตการให้บริการของสำนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนผู้มีอายุ 18 ปีขึ้นไปในเขต อำเภอพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่อยู่ในเขตการให้บริการ และเป็นผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้ากับ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพัยคณภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยคำนวณจากการติดตั้งมิเตอร์ จำนวน 19,848 ราย (รายงานการติดตั้งมิเตอร์

ทั่วไป (มต.11) การไฟฟ้าชั้น 3 (2) กฟอ.พชคชภูมิพิสัย. 2554 และรายงานสรุปรายได้ค่าไฟฟ้า และภาษีมูลค่าเพิ่ม)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนผู้มีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ในเขต อำเภอพชคชภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่อยู่ในเขตการให้บริการและเป็นผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้ากับ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพชคชภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 400 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของทาโร ยามานะ (Taro yamane) และใช้วิธีการสุ่มตามระดับชั้น(Stratified random sampling) และการสุ่มอย่างมีระบบ (Systematic random sampling)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ หมายถึงข้อมูลประชาชนที่ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า
2 ประเภท คือ

3.1.1 ประเภท บ้านที่อยู่อาศัย

3.1.2 ประเภท กิจการขนาดเล็ก และขนาดกลาง

3.2 ตัวแปรตาม หมายถึง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพชคชภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 2 ด้าน คือ

3.2.1 การให้บริการทั่วไป

3.2.2 การบริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

หมายเหตุ มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีจำนวน 3 ด้าน แต่เนื่องจาก มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical standards) เป็นเรื่องด้านเทคนิคซึ่งต้องใช้วิธีการจากนักเทคนิคที่มีความชำนาญเฉพาะด้านเป็นผู้ประเมิน ผู้วิจัยจึงไม่นำมาเป็นตัวแปรในการศึกษา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2543 ก : คำนำ)

4. ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาในการดำเนินการระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง เดือน กันยายน พ.ศ.2554 จำนวน 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพ หมายถึง การให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตาม มาตรฐานคุณภาพบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ระเบียบ กฟภ. ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการ พ.ศ. 2543)

คำนำ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 เห็นชอบมติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (สพช.) เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานของ กฟภ. และ กฟน. คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งจะ เป็นเกณฑ์ในการกำกับดูแลการ ไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย โดยกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ ซึ่งมี ผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 เมษายน พ.ศ. 2543 ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standards) และ มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed standards of performance)

1.1 คุณภาพการให้บริการทั่วไป หมายถึง มาตรฐานคุณภาพบริการ ของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากการ ได้รับแจ้งกรณีฉุกเฉิน การจ่ายไฟฟ้า คืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้องภายใน 4 ชั่วโมงกรณีปกติทั่วไป (ไม่ฉุกเฉิน) การประสาน งานกับหน่วยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาช่วยเหลือเมื่อเกิดไฟฟ้าขัดข้อง การตรวจและแก้ไขปัญหาเมื่อ เกิดไฟฟ้าขัดข้อง การดำเนินการเพื่อจ่ายไฟฟ้าคืนเมื่อตรวจสอบสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องเสร็จ การ เอาใจใส่เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน การขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อร้องเรียนกรณี ต้องการเปลี่ยนแปลงแก้ไขคำร้องเรียน การบริการรับข้อร้องเรียนจากประชาชนถึงบ้าน การ รับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนจากประชาชน การดำเนินการเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ ข้อร้องเรียน การนัดหมายและชี้แจงผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อปรับปรุงแก้ไขตามข้อร้องเรียน การอ่านค่า หน่วยไฟฟ้าตามค่ามิเตอร์อย่างแท้จริง (โดยไม่บิดเบือนตัวเลข) ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่เดินทาง มาอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงตามมิเตอร์ที่ติดตั้ง (ในเมืองอ่านทุกเดือน ส่วนนอกเมือง 2 เดือน ครั้ง) การส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน เมื่อเจ้าของบ้าน ไม่อยู่มีการส่งใบแจ้งค่าการใช้ไฟฟ้า มาเป็นระยะๆ เพื่อให้เจ้าบ้านมีโอกาสได้รับใบแจ้งค่าการใช้ไฟ และ การตอบคำถามของผู้ใช้ ไฟฟ้าที่มาร้องเรียนภายในระยะเวลาที่พอใจ

1.2 การให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง การแจ้งการงดจ่าย กระแสไฟฟ้าก่อนล่วงหน้าประมาณ 2 วัน การกำหนดช่องทางการรับทราบการแจ้งงดจ่าย กระแสไฟฟ้า เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ การแก้ไข ปัญหาไฟฟ้าดับให้เรียบร้อยภายใน 24 ชั่วโมง ระยะเวลารอคอยการติดตั้ง ไฟฟ้าเข้าใช้ในบ้าน/ สถานประกอบการนับจากวันยื่นขอใช้ไฟ การดำเนินการในขั้นตอนเพื่อรับคำร้องขอการใช้ไฟ จากประชาชน การดำเนินการเพื่อ โอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน การจ่าย คั้นค้ำประกันการใช้ไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดัน ไฟฟ้า

และไฟกระพริบ การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระดับแรงดันไฟฟ้าและ ไฟฟ้ากระพริบเมื่อมีการร้องเรียน การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วย ไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า) การชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ประชาชน เกี่ยวกับ การอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า (การใช้ไฟฟ้า)เมื่อมีการ ร้องเรียน ระยะเวลารอคอยการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข

2. ประเภทการใช้ไฟฟ้า หมายถึง ชนิดของการใช้ไฟฟ้าของประชาชนโดยคำนวณจาก ปริมาณการใช้ไฟฟ้า แบ่งเป็นดังนี้

2.1. ประเภทบ้านที่อยู่อาศัย หมายถึง บ้านเรือนที่อยู่อาศัย ตลอดจนบริเวณที่ เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วยการใช้ไฟฟ้าในอัตราปกติไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน และใช้เกิน 150 หน่วยต่อเดือน

2.2. ประเภทกิจการขนาดเล็ก หมายถึง การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ ธุรกิจรวม กับบ้านอยู่อาศัย อุตสาหกรรม ซึ่งมีความต้องการพลังงานไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์

2.3. ประเภทกิจการขนาดกลาง หมายถึง การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม ซึ่งมีความต้องการพลังงานไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์แต่ไม่ ถึง 1,000 กิโลวัตต์ และมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือน ไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อ เดือน

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภคจัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาพยัคฆภูมิพิสัย สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดมหาสารคาม ตั้งอยู่เลขที่ 123 หมู่ 1 ตำบล ลานสะแก อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

4. ประชาชน หมายถึง หัวหน้าครัวเรือน หรือตัวแทนที่เป็นหน่วยการศึกษา ซึ่งมีอายุ ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป นับตามจำนวนทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า การติดตั้งมิเตอร์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อเสนอเทศที่ได้รับจากการวิจัย สามารถนำเสนอเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาพยัคฆภูมิพิสัย จังหวัด มหาสารคาม