

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรก (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1. 2548 : ออนไลน์) เมื่อปี พ.ศ. 2457 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยผู้ที่ได้นำเข้ามาทดลองผลิตใช้เป็นคนแรกคือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถสถานที่ตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเดินสายไฟและติดตั้งโคมไฟฟ้าในครั้งกระนั้นคือกรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้า เพื่อใช้แสงสว่างในวังหลวงขึ้นทันทีที่ความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท ไฟฟ้าเริ่มแพร่หลายทั่วไป โดยเฉพาะตามวังเจ้านายเบื้องต้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของประเทศไทย เริ่มต้นก่อตั้งเมื่อกระทรวงมหาดไทยเห็นว่าสุขาภิบาลตามหัวเมืองต่าง ๆ มีประชาชนอยู่หนาแน่น ควรมีการจัดสร้างการไฟฟ้าเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชน ดังนั้นปี 2472 ทางราชการ จึงจัดตั้งแผนกไฟฟ้าในกองบุรีการและได้มีการก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 2473 ไฟฟ้าได้แพร่หลายออกไปสู่หัวเมืองในส่วนภูมิภาคตั้งแต่นั้นมา ต่อมาปี 2477 แผนกไฟฟ้าได้ปรับปรุงเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาลกระทรวงมหาดไทย ภายหลังได้เปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต่อมาปี 2497 รัฐบาลเห็นความจำเป็น และมีนโยบายเร่งขยายการก่อสร้างกิจการการไฟฟ้าขึ้นมาใหม่และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น เนื่องจากจำนวนการใช้ไฟฟ้า มีมากจนกลายเป็นกิจการใหญ่ รัฐบาลจึงมอบหมายให้หน่วยงานใหม่เข้ารับผิดชอบ โดยเฉพาะได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ โดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 สถานะขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อเริ่มก่อตั้งมีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจำนวน 117 แห่ง ทางรัฐบาลเห็นควรให้ควรให้เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการบริหารเสียใหม่โดยยกฐานะจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ประกาศบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2503 ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการไฟฟ้า การไฟฟ้าภูมิภาคได้ดำเนินการเชื่อมโยงระบบจำหน่ายจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตมาใช้กระแสไฟฟ้าจ่ายให้กับประชาชนในจังหวัดอ่างทอง

หลังจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เชื่อมโยงระบบจำหน่ายเสร็จก็ได้เริ่มขยายระบบจำหน่ายออกไปให้กับประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาลได้มีกระแสไฟฟ้าใช้ แต่เนื่องจากนโยบายที่ทางรัฐบาลกำหนดเป็นเหตุผลหลักในการปรับปรุงโครงสร้างกิจการไฟฟ้าของประเทศ เพื่อให้กิจการไฟฟ้าของประเทศมีการแข่งขันและให้ประชาชนมีทางเลือกในการซื้อไฟฟ้า ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้กิจการไฟฟ้าต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพตลอดเวลารวมถึงวัตถุประสงค์ของการดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ 1) เพื่อจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพปลอดภัย มีความมั่นคงสม่ำเสมอเชื่อถือได้เพียงพอและรวดเร็วทันแก่ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ ที่เปลี่ยนแปลง 2) พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอกับการขยายงาน 3) พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคล และการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้นเป็นสาเหตุ อันจะนำไปสู่คุณภาพบริการที่ดีขึ้นและ ค่าบริการที่ถูกลงทั้งความสะดวกรวดเร็วที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ โดยจะเน้นด้านคุณภาพการบริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ในการให้บริการด้านต่าง ๆ 5 กิจกรรมหลัก ซึ่งประกอบด้วย 1) การติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ 2) การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3) การขยายเขตระบบจำหน่าย 4) การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย 5) การจัดหน่วยการพิมพ์ใบเสร็จและการเก็บเงิน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าสูงสุดเป็นการรักษาระดับคุณภาพในการบริการให้ได้ตามมาตรฐานเพื่อสามารถทำการแข่งขันกับภาคเอกชนได้ในอนาคตที่จะมีการแข่งขันอย่างเสรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบันให้บริการด้านกระแสไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่รวม 73 จังหวัด คิดเป็นพื้นที่ทั้งสิ้น 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั้งประเทศ แบ่งเป็น 4 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคกลาง และภาคใต้ ในแต่ละภาคแบ่งเป็นเขตมีภาคละ 3 เขต รวมทั้งสิ้น 12 เขต จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ 13,423,051 ราย (คูตาราง 1 ประกอบ) ในปี พ.ศ. 2548 มีแนวโน้มของผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นทุกปี โดยพิจารณาจากอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทุกประเภท จากการทำการประมาณอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าปีต่อปีเป็นร้อยละ เริ่มตั้งแต่ปี 2544 – 2545 พบว่า มีอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 3.33 ปี พ.ศ. 2545-2546 มีอัตราการขยายตัวคิดเป็นร้อยละ 3.45 และปี พ.ศ. 2547-2548 คิดเป็นร้อยละ 3.47 โดยเฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ขนาดใหญ่มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นจำนวนมากที่สุด และมีอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าค่อนข้างสม่ำเสมอ ซึ่งหมายความว่า การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทนี้จะต้องมีความถี่สูงสุด ผันแปรตามจำนวนของประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งในอนาคตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านการแข่งขันกับภาคธุรกิจ โดยมุ่งหวังอยู่รอดและเพิ่ม

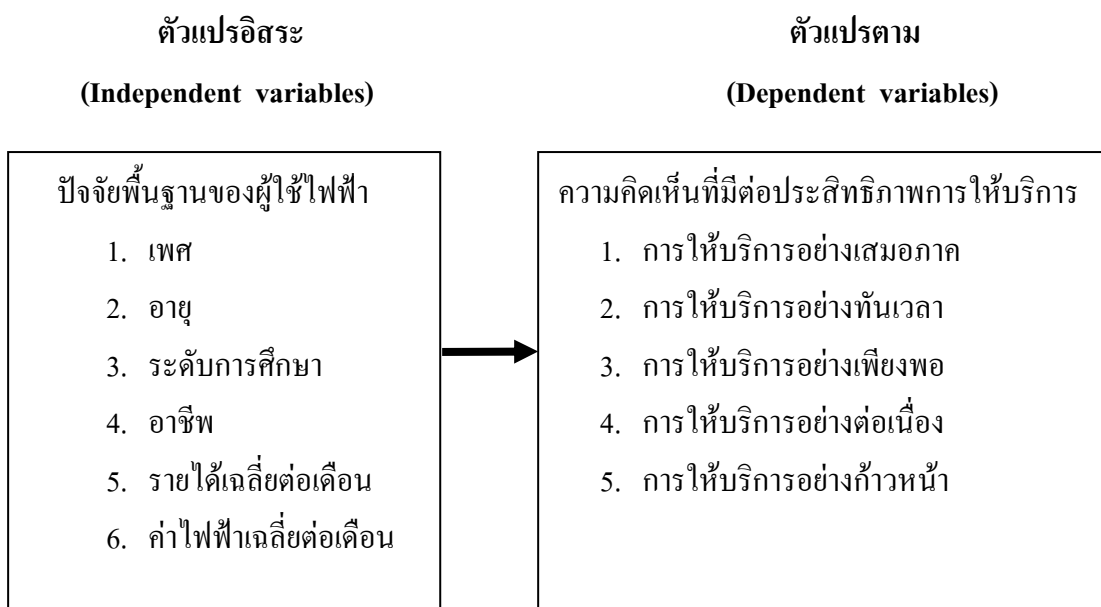
ประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าให้ได้รับบริการเป็นที่พอใจ และการบริหารจัดการให้บรรลุปเป้าหมายที่ตั้งไว้จึงต้องให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ที่มาใช้บริการติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีความประทับใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร จึงเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ศึกษาได้เลือกที่จะทำการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง
3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน คือ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าแตกต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตด้านเนื้อหา ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง สถานที่ และเวลา ที่จะศึกษาไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง เลขที่ 59 ถนนอยุธยา-อ่างทอง ตำบลโพสะอำเภอเมือง จังหวัดอ่างทอง จำนวน 35,153 ราย

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำนวน 396 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรที่ศึกษา จำแนกเป็นตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.4 อาชีพ

2.1.5 รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

2.1.6 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

2.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2.2 การให้บริการอย่างทันเวลา

2.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

3. ขอบเขตด้านสถานที่คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง

4. ขอบเขตของเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1 เดือน คือ เดือนมีนาคม 2551

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง
2. ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาด้านการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยพื้นฐาน หมายถึง ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าประกอบเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองใน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ การให้บริการอย่างก้าวหน้า การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกในหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่จังหวัดอ่างทอง

ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพต่างๆ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองในการทำให้งานสำเร็จผล ประกอบด้วย ความรู้สึกของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองใน 5 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียง ไม่เลือกบุคคล สถานที่ ปฏิบัติต่อทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากกลุ่มอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ให้บริการทันทีทันใดตามความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีการจัดสถานที่ เจ้าหน้าที่วัสดุอุปกรณ์สำหรับใช้ในการบริการ สื่อสิ่งพิมพ์ นวัตกรรม อย่างเพียงพอกับผู้ที่มาใช้บริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ ไม่เกิดการหยุดชะงัก

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการพัฒนาวิธีการในการให้บริการ วิธีการทำงาน ให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มาปรับใช้ให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออกนั้นๆ ได้แก่ การค้นหา การซื้อ การใช้และการประเมินผล โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดอ่างทอง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทอง ตั้งอยู่ที่ 59 ตำบลโพสะ อำเภอ เมืองอ่างทอง จังหวัด อ่างทอง รหัสไปรษณีย์ 1400

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัด หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอวิเศษชัยชาญ มีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอสาโก้อยู่สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอโพธิ์ทอง มีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาย่อยอำเภอแสวงหา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอป่าโมกไม่มีการไฟฟ้าในสังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอไชโยสังกัดอยู่ในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทอง

กฟส. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขา

กฟย. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อย