

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไฟฟ้าเป็นทรัพยากรที่สำคัญของมนุษย์ ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยผู้ที่นำไฟฟ้าเข้ามาทดลองผลิตใช้เป็นคนแรก คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าเพื่อใช้แสงสว่างในวังหลวงขึ้นทันทีที่ความทราบฝ่าละอองธุรีพระบาท และเริ่มแพร่หลายทั่วไปตามวังเจ้านายในเบื้องต้น ต่อมาบริษัทจากประเทศเดนมาร์กได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อใช้เดินรถรางจากบางกอกแหลมถึงพระบรมมหาราชวังขึ้นเป็นครั้งแรก และได้ขยายผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อแสงสว่างไปพร้อมกันด้วยระบบผลิตที่มั่นคงและถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านคร-หลวงในปัจจุบัน) กิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคเริ่มต้นเมื่อราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบูรพาภิบาลกรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทยและได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชนเป็นแห่งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้นมาได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และได้เปลี่ยนเป็นชื่อกองไฟฟ้าภูมิภาค หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้วก็มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัด และอำเภอต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จนถึงปี พ.ศ. 2490 สภาวะเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักหน่วงขึ้นรัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายเขตก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2497 เป็นองค์กรเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 ผลประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2497 มีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแลจำนวน 117 แห่ง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค ปัจจุบันสังกัดในกระทรวงมหาดไทย ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 มีภารกิจหน้าที่หลักคือ การผลิตจัดให้ได้มาจัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 77 จังหวัดทั่วประเทศ ครอบคลุมพื้นที่ประมาณ 510,000 ตารางกิโลเมตร ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี

และสมุทรปราการ มีสำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 901 แห่ง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2555 : 2 - 3)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีภารกิจในการให้บริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบทั่วประเทศ โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญคือจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทำในด้านคุณภาพของสินค้า และบริการ โดยการพัฒนางค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

จากแนวทางปฏิบัติดังกล่าวในปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีนโยบายพิเศษที่เน้นให้ทุกการไฟฟ้ายึดถือและดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จ คือ การให้บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งหมายถึงการขยายขีดความสามารถในด้านบริการและพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญในงานบริการที่ลูกค้าหรือผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจเพื่อการแข่งขันเชิงรุกให้ธุรกิจสามารถสร้างผลกำไรให้มากขึ้นจากที่เป็นอยู่ ดังนั้นการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่งต้องร่วมกันดำเนินการเช่นเดียวกันกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดในปัจจุบันการไฟฟ้าฯ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอัตรากำลังด้านพนักงานที่มีคุณวุฒิมีความสามารถด้านวิศวกรรมไฟฟ้าประจำแผนกบริการลูกค้ายังมีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอในด้าน การให้บริการแนะนำและตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในสถานประกอบการ แต่ปัจจุบันการไฟฟ้าฯ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แผนกบริการลูกค้ายังขาดการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการดำเนินการในส่วนของการไฟฟ้าฯ อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้เกิดความรวดเร็วและตรงกับความต้องการของลูกค้าโดยมุ่งหวังให้ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นผู้ให้บริการ ได้ตัดสินใจใช้บริการกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพิ่มมากขึ้นแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา จึงจำเป็นต้องเร่งแก้ไขการดำเนินการและศึกษาปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการต่อผู้ใช้ไฟฟ้าให้เกิดความพร้อมในทุกๆด้านเพื่อสนองนโยบายการให้บริการเป็นเลิศของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

การให้บริการของการไฟฟ้า อำเภอบางปะอิน มีหน้าที่ในการให้บริการด้านงานสำรวจ ออกแบบขยายระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทั้งบผู้ใช้ไฟฟ้าและงบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) สำรวจ คำร้องขอติดตั้งมิเตอร์รายย่อย งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า การยกเลิกการใช้ไฟฟ้า และชำระค่าบริการ

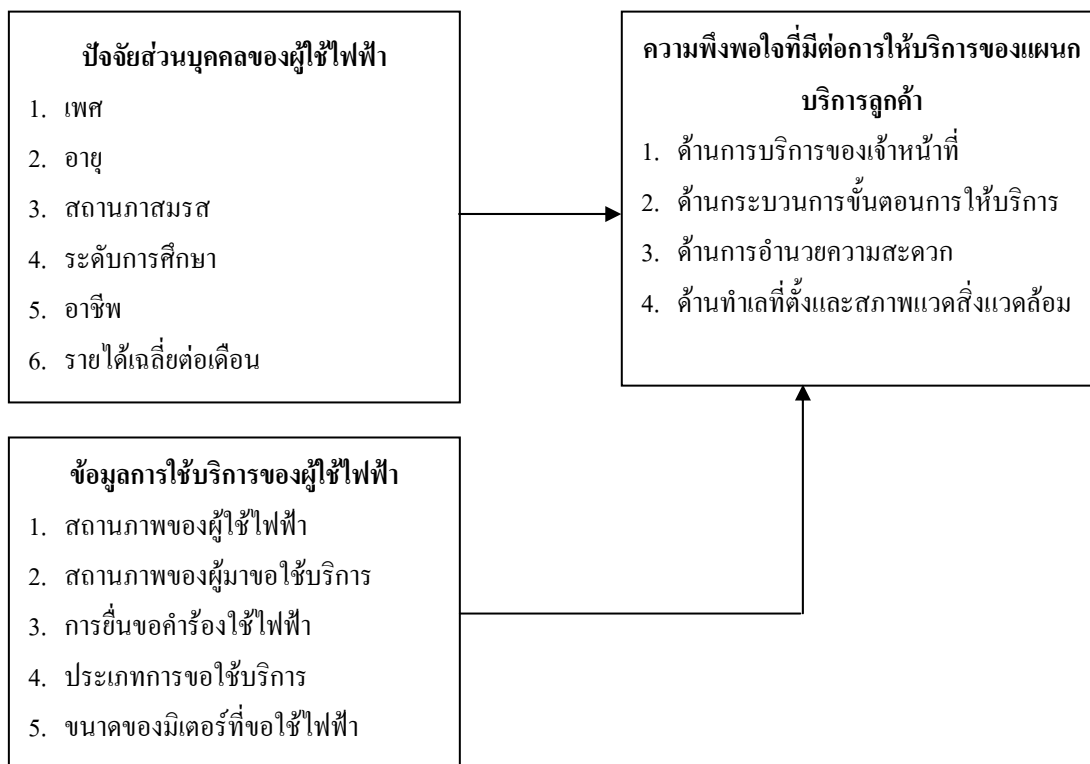
ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถทำให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเกิดความประทับใจในการรับบริการ นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และตรงต่อความต้องการของการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า และข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัย ซึ่งแสดงดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานของผู้ใช้บริการดังนี้

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีข้อมูลการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเชิงสำรวจโดยการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำนวน 720 คน (การไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค. 2555 : 5 – 6) คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 257 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัย เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

### 2.1 ตัวแปรอิสระ

#### 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่

- 2.1.1.1 เพศ
- 2.1.1.2 อายุ
- 2.1.1.3 สถานภาพสมรส
- 2.1.1.4 ระดับการศึกษา
- 2.1.1.5 อาชีพ
- 2.1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

#### 2.1.2 ข้อมูลการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่

- 2.1.2.1 สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า
- 2.1.2.2 สถานภาพของผู้มาขอใช้บริการ
- 2.1.2.3 การยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้า
- 2.1.2.4 ประเภทการขอใช้บริการ
- 2.1.2.5 ขนาดของมิเตอร์ที่ขอใช้ไฟฟ้า

### 2.2 ตัวแปรตาม

#### 2.2.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าได้แก่

- 2.2.1.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่
- 2.2.1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2.1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก
- 2.2.1.4 ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม

3. ขอบเขตด้านสถานที่การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตของเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนมิถุนายน ถึงกรกฎาคม พ.ศ. 2555

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง บุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลที่มาใช้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเรื่อง การขอติดตั้งมิเตอร์ การขอขยายเขตการไฟฟ้า การขอเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า การยกเลิกการใช้ไฟฟ้า และชำระค่าบริการ ไฟฟ้า

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของการไฟฟ้าเขต 1

ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้ บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้า สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ประกอบด้วย สถานภาพของผู้มา ขอใช้บริการ การยื่นขอคำร้องใช้ไฟฟ้าประเภทการขอใช้บริการและขนาดของมิเตอร์ที่ขอใช้ไฟฟ้า

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็ว บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติกับลูกค้า และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความต้องการผู้มารับบริการที่มีต่อ การบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เช่น บริการความ สะดวก ด้านการมีเจ้าหน้าที่นำชมและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

ด้านอำนวยความสะดวก หมายถึง การได้รับความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น การให้ข้อมูล แก่ผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านทำเลที่ตั้งและสภาพแวดล้อม หมายถึง ทำเลที่ตั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ใกล้แหล่งชุมชน สถานที่จอดรถปลอดภัย เป็นต้น

แผนกบริการลูกค้า หมายถึง หน่วยงานภายในของการใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในเรื่องการรับคำร้องเกี่ยวกับการบริการด้านต่างๆ ที่รับผิดชอบ

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ทำให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในประสิทธิภาพการให้บริการเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาด้านการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา