

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจการด้านสาธารณูปโภค ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยมีวัตถุประสงค์ผลิตเพื่อใช้งานและส่งจำหน่ายพลังงานให้แก่ภาคอุตสาหกรรมธุรกิจร้านค้าและประชาชน ครอบคลุมพื้นที่ 77 จังหวัดของประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2549 : คำนำ)

ตามที่ประเทศไทยได้เปิดเสรีภาพการค้ากับต่างประเทศ หน่วยงานภาคธุรกิจมีการขยายกิจการให้มีความเป็นสากลและมีการแข่งขันด้านธุรกิจค่อนข้างสูง โดยมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้งาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็เป็นองค์กรหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจึงต้องปรับปรุงระบบบริหารงานเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพื้นที่ในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอบางปะหัน อำเภอมหาราช อำเภอบ้านแพรก อำเภอนครหลวงและอำเภอภาชี การจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าระยะแรก ให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและใช้ตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้า โดยนำใบเสร็จค่าไฟฟ้าไปเรียกเก็บเงินจากผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือน แต่เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้ชำระเงินค่าไฟฟ้าทันที ประกอบกับต้นทุนค่าใช้จ่ายการพิมพ์ใบเสร็จค่าไฟฟ้าและให้พนักงานไปจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้ามีต้นทุนสูง ตามนโยบายรัฐบาลในการเพิ่มประสิทธิภาพหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้ปรับเปลี่ยนนำระบบจดหน่วยและแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้ามาใช้แทนระบบเดิม โดยที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับเอกสารใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแล้ว ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องนำใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าไปชำระค่าไฟฟ้าภายใน 10 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า โดยผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่การให้บริการในวันและเวลาราชการ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2549 : 25)

ตามแนวนโยบายการบริหารเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้เพิ่มช่องทางการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทครัวเรือนบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก โดยเพิ่มทางเลือกในการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า จำนวน 7 ราย ดังนี้

1. การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด
2. การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด
3. การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ บมจ. ทีโอที
4. การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ บมจ.เจมาร์ท
5. การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ บมจ.แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส
6. การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ บริษัททรูมันนี่ จำกัด
7. การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการบริษัทเอก-ชัย คิสรวิวัฒน์ ชิสเต็ม จำกัด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงได้ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าและเพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรหรือไม่

ด้วยเหตุผลนี้จึงเป็นแรงจูงใจให้ผู้ทำวิจัยศึกษา“ความพึงพอใจการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” วัตถุประสงค์เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงระบบการชำระเงินค่าไฟฟ้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าและพฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านการชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการวัดคุณภาพการบริการของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543 : 251) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพประกอบ 1



## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 54,555 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2555 : 523)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีจำนวนที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

2.1.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่ชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 วุฒิการศึกษา

2.1.1.4 อาชีพ

2.1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า ประกอบด้วย

2.1.2.1 การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน

2.1.2.2 เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการ

2.1.2.3 วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ

2.1.2.4 การได้รับข่าวสารการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการจากสื่อใด

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความพึงพอใจที่มีต่อการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ ได้แก่

2.2.1 ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ

2.2.2 ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ

2.2.3 ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทน

2.2.4 ด้านการส่งเสริมทางการตลาด

3. ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ขอบเขตของเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2556

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการชำระค่าไฟฟ้า และความพึงพอใจของผู้ชำระค่าไฟฟ้า ในการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ทราบถึงแนวทางในการนำไปปรับปรุงการบริการตัวแทนจุดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. ทราบถึง ปัญหา และ อุปสรรคในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่เลขที่ 60 หมู่ 5 ถนนโรจนะ ตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้วและมีชื่อทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการ หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลหนึ่งกับอีกบุคคลหนึ่ง ในที่นี้หมายถึง ตัวแทนจุดบริการและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของอีกบุคคลหนึ่งที่เรียกว่าลูกค้า

การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน หมายถึง การชำระเงินผ่านสถานที่บริการการชำระเงินค่าบริการในการซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องเสียค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการในอัตราที่สถานที่รับบริการกำหนดไว้

เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการ หมายถึง เหตุผลหรือสาเหตุที่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจในการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ความรู้สึกที่ดีที่ชอบที่ประทับใจของลูกค้า  
เมื่อมาชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ประกอบด้วย ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ, ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ, ด้านวิธีการ  
ชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด จากตัวแทนจุดบริการ

ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า หมายถึง เอกสารการแจ้งการชำระเงินค่าไฟฟ้าตามแบบฟอร์มที่การ  
ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ หมายถึง พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความ  
คล่องตัว และบริการรวดเร็ว ในการให้บริการตอบปัญหาข้อสงสัยอย่างชัดเจน และการจัดช่องชำระ  
เงินชัดเจน

ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ หมายถึง สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม การคมนาคม  
สะดวกต่อการมาใช้บริการ สถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกแก่การติดต่อ และจำนวนช่องบริการชำระที่  
เหมาะสม

ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ หมายถึง ความเหมาะสม ในการชำระ  
ค่าบริการรวดเร็ว ค่าธรรมเนียมเหมาะสม วิธีการชำระเงินที่เหมาะสม และจุดรับบริการให้เลือก  
อย่างเหมาะสม

ด้านการส่งเสริมทางการตลาดจากตัวแทนจุดบริการ หมายถึง รับส่วนลดในการซื้อสินค้า  
ต่างๆ รับของแถม รับส่วนลดเป็นคูปอง และสะสมแต้ม เพื่อแลกของหรือสินค้า