

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันปัจจุบันนี้ มักจะต้องพึ่งพาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยี และมีแนวโน้มการใช้งานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ทางเทคโนโลยีเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยไฟฟ้าเป็นแหล่งให้พลังงานที่สำคัญที่สุด ไฟฟ้าจึงเป็นพลังงานที่มีความสำคัญในการดำรงชีวิต และเป็นสิ่งที่มีบทบาทอันสำคัญยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าในทุกๆ ด้านของประเทศ ไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่อง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจสาธารณูปโภค ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ.2503 ประกาศใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2503 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตจำหน่าย 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนงาน ให้คำแนะนำ ตลอดจนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้หน่วยงานในส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) มีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบทั่วประเทศโดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. ปรับปรุงการจัดหา และการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็วทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

3. พัฒนาการบริหารองค์กร การบริหารงานบุคคล และการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) นอกจากจะดำเนินงานเพื่อสนับสนุนนโยบายภาครัฐในการพัฒนาความเป็นอยู่พื้นฐานของประชาชนแล้วยังมีการพัฒนาโครงสร้างระบบไฟฟ้าเพื่อรองรับต่อการขยายตัวของอุตสาหกรรม โดยมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจเชิงกลยุทธ์ ได้แก่

1. การรักษาความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า โดยให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ความต้องการกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงการหาโอกาสในการ

สร้างรายได้ด้วยการเสนอบริการใหม่ควบคู่กับการบริการเดิม เพื่อให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) สามารถพัฒนารูปแบบของการให้บริการได้ตามความต้องการของลูกค้า

2. การมุ่งเน้นในการสร้างรายได้จากธุรกิจใหม่ โดยให้ความสำคัญกับการพิจารณาธุรกิจที่มีความเป็นไปได้สูงสุดในการจัดตั้งเป็นบริษัทลูก

3. การพัฒนาระบบโครงสร้าง บุคลากร และกระบวนการในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงพัฒนาเชิงธุรกิจ

ในการรักษาความสามารถแข่งขันทางธุรกิจจำหน่ายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ตระหนักในความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เป็นสากล สามารถแข่งขันได้ในเชิงธุรกิจ และเป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียนด้านธุรกิจให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงและเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก เป็นส่วนหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ พิษณุโลก สุโขทัย ตาก กำแพงเพชร พิจิตร อุตรดิตถ์ แพร่ และ น่าน แต่จากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า กฟภ. ยังได้รับการร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปสถิติการร้องเรียน ตั้งแต่ ม.ค.2550 ถึง ต.ค.2551 มีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องเรียนถึง 607 เรื่อง แยกเป็นข้อร้องเรียน

1. การบำรุงรักษา ไฟตก-ไฟดับ คิดเป็น 29.74 %
2. เรื่องไม่มีไฟฟ้าใช้การขอขยายเขต คิดเป็น 18.24 %
3. การขอใช้ไฟติดตั้ง, เปลี่ยน, เพิ่ม ตัดมิเตอร์ คิดเป็น 9.64 %
4. การร้องเรียน ค่าไฟฟ้า ไบแรงค่าไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า คิดเป็น 30.15 %
5. การให้บริการของพนักงาน การสอบถามข้อมูล,ขอเอกสาร คิดเป็น 6.79 %
6. อื่น ๆ คิดเป็น 5.44 %

(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2551) จากสถิติการร้องเรียนดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเห็นควรที่จะศึกษาแนวทางการให้บริการที่มีคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (พิษณุโลก) ภาคเหนือ มีหน้าที่หลักในการให้บริการพลังงานไฟฟ้ากับประชาชน นำผลการศึกษาไปปรับปรุงแก้ไขการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การพัฒนาบุคลากร และลดข้อร้องเรียนของประชาชน

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก

2. เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลกของประชาชนผู้ใช้บริการต่อ

3. เพื่อนำเสนอแนวทางการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

1. ขอบเขตพื้นที่ ศึกษาเฉพาะพื้นที่ให้บริการในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

2. ขอบเขตเนื้อหา แบ่งการสำรวจออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 2 สำรวจความคิดเห็นผู้ให้บริการหรือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกเกี่ยวกับแนวทางการให้บริการประชาชน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้ใช้บริการ หมายถึงประชาชนที่ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก กำหนดเขตการใช้ไฟฟ้าเป็น 3 เขต คือ

1.1 เขตอุตสาหกรรม

1.2 เขตเมือง

1.3 เขตชนบท

2. ผู้ให้บริการ หมายถึงเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลกและการไฟฟ้าในสังกัด ผู้มีให้บริการประชาชน

3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่ เพื่อดตอบสนองความต้องการ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพิษณุโลก

4. ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึกที่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพด้านความเชื่อถือได้ ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านการรับประกัน และด้านการเอาใจใส่

5. สภาพการให้บริการ หมายถึง ลักษณะของการให้บริการพลังงานไฟฟ้า ประกอบด้วยประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า และเขตการใช้ไฟฟ้า

6. การได้รับบริการจริง หมายถึง การได้รับการปฏิบัติ และการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

7. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง การให้บริการที่ต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ง่าย และสัมผัสได้อย่างชัดเจน เช่น ลักษณะอาคารสถานที่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก

8. ด้านความเชื่อถือได้ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ ทั้งด้านบริการและคุณภาพไฟฟ้า

9. ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง หมายถึง ความพร้อม และเต็มใจในการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว

10. ด้านการรับประกัน หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ และมีความใส่ใจ สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในคุณภาพของงานที่มาขอใช้บริการ

11. ด้านการเอาใจใส่ หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ต้องเข้าใจถึงจิตใจ และต้องดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี

12. แนวทางการให้บริการ หมายถึง รูปแบบ และการให้บริการสำหรับผู้ใช้บริการตามความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก

2. ทำให้ทราบแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ