

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ไฟฟ้าจัดได้ว่า เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่แทรกเข้าไปมีบทบาทสำคัญในเกือบทุกงาน ทั้งนี้เนื่องจากการดำรงอยู่ของสังคมต้องอาศัยวัตถุในรูปของปัจจัยสี่ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัยและยารักษาโรค และสิ่งที่มาช่วยผ่อนแรงของมนุษย์ เพื่อให้ปัจจัยทั้งสี่พร้อมที่จะบริโภคและอุปโภค ก็คือ พลังงานไฟฟ้าจัดได้ว่าเป็น พลังงานที่เกือบจะเรียกได้ว่าสะดวกที่สุดที่จะส่งจ่าย และแปรรูปเป็นพลังงานในรูปอื่นๆ โดยที่เราพอจะสังเกตดูข้อเท็จจริงเหล่านี้ได้จากของใช้รอบ ๆ ตัวเราจะเห็นได้ว่าผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ จะใช้พลังงานไฟฟ้าเสียส่วนใหญ่ นอกจากนั้นพลังงานไฟฟ้ายังเป็นตัวผลักดันให้มีการศึกษาค้นคว้าผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ขึ้นมา ประดิษฐ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และยังช่วยให้หลักการทางสาขาอื่นๆ สามารถนำมาใช้งานได้ดียิ่งขึ้น (อาภรณ์ สุปมา . 2540 : 1)

จากจุดเริ่มต้นของกิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเมื่อประมาณ 100 กว่าปีที่ผ่านมานี้ นับตั้งแต่รัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 จวบจนถึงปัจจุบันนี้ กล่าวได้ว่ากิจการไฟฟ้าของไทยก้าวผ่านกระบวนการพัฒนามาเป็นลำดับ จากกิจการไฟฟ้าที่อำนวยความสะดวกและความสะดวกสบายเฉพาะในพระนครและปริมณฑล ได้ขยายไปสู่หัวเมืองสำคัญเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ห่างไกลออกไป การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถือกำเนิดขึ้นมาเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงมหาดไทยตั้งแต่ปี 2472 จากผลงานในการพัฒนาขีดความสามารถการเปิดขยายโรงจักรผลิตไฟฟ้า การส่งกระแสไฟฟ้าให้แก่ชุมชนต่าง ๆ ทั้งในหัวเมืองหลักและพื้นที่ห่างไกล ในที่สุดเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2530 หน่วยงานนี้จึงได้รับการสถาปนาขึ้นเป็นรัฐวิสาหกิจเต็มรูปแบบในนาม การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ . 2547 : 1)

หลังจากใช้ระยะเวลาในช่วงบุกเบิกก่อสร้างตัวอย่างจริงจังจากปี พ.ศ. 2503 – 2513 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็ก้าวสู่รัฐวิสาหกิจชั้นนำ มีรายได้และฐานะที่เป็นปึกแผ่นมั่นคง มีบทบาทในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง และจริงจังก่อนจากจะเผชิญปัญหาอุปสรรคนานาประการแล้ว ยังต้องผ่านการเปลี่ยนแปลงที่ถือเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญหลายต่อหลายครั้ง เพราะความกล้าที่จะปรับตัวประกอบกับการตัดสินใจด้วยวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนทำให้ในช่วงรอยต่อของการเปลี่ยนแปลง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถปรับตัวผ่านข้อจำกัดต่าง ๆ จนกระทั่งยืนหยัดเป็นองค์กรชั้นนำ ดำเนิน การกิจทางด้านไฟฟ้า เพื่อประโยชน์ต่อประเทศและสังคมส่วนรวมและนี่คือเหตุการณ์ สำคัญส่วนหนึ่งของจุดเปลี่ยนที่พลิกผันให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก้าวหน้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 ภาคเหนือ . 2547 : 1-2)

จากสภาวะการณ์ปัจจุบัน ความต้องการทางด้านพลังงานไฟฟ้าได้เพิ่มขึ้น อย่างรวดเร็ว อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเจริญเติบโตของภาคอุตสาหกรรม ผสมกับการเพิ่มขึ้นของรายได้ ประชาชาติที่อยู่ในอัตราที่สูงมาก และในการที่จะบรรลุความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าของ ประเทศ รัฐบาลจึงมีนโยบายจะให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจด้านพลังงาน โดยให้รัฐวิสาหกิจ ด้านพลังงานแปรรูปเป็นองค์กรเชิงธุรกิจ(commercialization) ไปเป็นบริษัทจำกัด (corporatization) และแปรรูปเป็นบริษัทมหาชน (privatization) ในที่สุด สำหรับแนวโน้มในการดำเนินการแปรรูป เป็นบริษัทจำกัดและการแปรรูปเป็นบริษัทมหาชนนั้น กิจการผลิตไฟฟ้าจะอยู่ในระดับสูงกว่ากิจการ จำหน่ายไฟฟ้าการเปลี่ยนแปลงจะอยู่ในระดับค่อนข้างช้า แต่อย่างไรก็ตามแรงกดดันที่จะให้มีการ ดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจนั้นมีสูงมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้ปรับเปลี่ยน โครงสร้าง เป็นองค์กรส่วนกลางและหน่วยธุรกิจย่อยอันได้แก่ การไฟฟ้าภาคทั้ง 4 ภาค กิจการผลิตไฟฟ้า กิจ การก่อสร้างและบำรุงรักษา และกิจการผลิตภัณฑ์คอนกรีต รวมทั้งจะมีการจัดตั้งกิจการขึ้นทำหน้าที่ ให้บริการภายในของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอีก 2 กิจการ คือ กิจการระบบข้อมูลและประมวลผล กับกิจการวิศวกรรม (อาภรณ์ สุปมา . 2540 : 2)

สำหรับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการจัดทำแผนวิสาหกิจฉบับ ที่ 4 (2545 – 2549) และแผนปฏิบัติการปี พ.ศ. 2545 ขึ้น โดยเน้น การวางกลยุทธ์ในเชิงธุรกิจ ซึ่งการจัดทำมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแนวคิดเชิงกลยุทธ์ เกี่ยวกับบริษัทผู้ถือหุ้น รูปแบบของหน่วย ธุรกิจเชิงกลยุทธ์ การเปลี่ยนแปลงของกิจการไฟฟ้า และสภาพแวดล้อมใหม่ในเชิงพาณิชย์ที่มุ่งเน้น ผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง เพื่อสร้างความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ บริการได้สูงสุด (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค . 2547 : 3)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ได้ดำเนินการตามเป้าหมายหลักในการดำเนินงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งจากการวิเคราะห์การปฏิบัติตามแผนพัฒนาปี 2547 ในส่วนของการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประจำปี 2547 พบว่า ปัญหา ในการใช้บริการด้านเทคนิคอยู่ในระดับต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2547 :3) จึงเป็นมูลเหตุสำคัญให้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษารูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการด้านเทคนิค ด้านการให้บริการทั่วไป และ ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน เพื่อให้ทราบว่ามีปัญหาการให้บริการในด้านใดบ้าง และ

สร้างรูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ให้ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการมากที่สุด

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดจุดมุ่งหมายของการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี
2. เพื่อสร้างรูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

- ปัญหาในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ ด้านเทคนิค ได้แก่ การบริการเกี่ยวกับการเกิดไฟฟ้าตก/แรงดันไฟฟ้าผิดปกติ การเกิด ไฟฟ้า กระพริบ และระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง ด้านการให้บริการทั่วไป ได้แก่ การให้ บริการ ของพนักงานที่รวดเร็วให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการด้านการให้ บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ได้แก่ การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับและกระแสไฟฟ้าขัดข้องด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว ด้านการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน ได้แก่ สภาพการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นไป ตามปกติในชีวิตประจำวัน

- รูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

- ทั้งนี้การศึกษาจะกระทำในปี พ.ศ. 2549

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด อุทัยธานี จำนวน 73,673 ราย

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ multi - stage sampling โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) จากตารางการสุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane) ที่ความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ (ประมาณ กรณีสต. 2538 : 58) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ขั้นศึกษาการให้บริการ

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ใน

ด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการด้านเทคนิค
2. ด้านการให้บริการทั่วไป
3. ด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน
4. ด้านการใช้ไฟฟ้าในชีวิตประจำวัน

ช่วงที่ 2 ขึ้นสร้างรูปแบบการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี
ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ รูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง รัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค ทำหน้าที่ในการผลิต จัดให้ได้มา จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขตจำหน่าย 70 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ จังหวัดลพบุรี จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดเพชรบูรณ์ จังหวัดนครสวรรค์ จังหวัดชัยนาท จังหวัดอุทัยธานี
3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชน หรือผู้ขอใช้บริการต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี
4. การบริการด้านเทคนิค หมายถึง การบริการเกี่ยวกับการเกิดไฟฟ้าตก/แรงดันไฟฟ้าผิดปกติ การเกิดไฟฟ้ากระพริบ และระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับในแต่ละครั้ง
5. การบริการด้านการบริการทั่วไป หมายถึง การให้บริการของพนักงานที่รวดเร็วให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ
6. การบริการที่การไฟฟ้ารับประกัน หมายถึง การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับและกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ด้วยระยะเวลาที่รวดเร็ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้คาดว่าจะเกิดประโยชน์ดังนี้

1. ทราบปัญหาในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี เพื่อนำมาเป็นรูปแบบในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี
2. ได้รูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไปวางแผนพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น