

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่, 2548) มีภาระหน้าที่สำคัญ คือ มีหน้าที่ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และ จำหน่ายพลังงานไฟฟ้ารวมถึงการบริการต่างๆที่เกี่ยวข้อง ให้แก่ประชาชน ธุรกิจ อุตสาหกรรม ต่างๆ ในเขต 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และ สมุทรปราการ วิสัยทัศน์ (Vision) ขององค์กร คือ “เป็นองค์กรชั้นนำของภูมิภาคที่ได้มาตรฐานระดับสากลมีความสามารถในการแข่งขันประกอบธุรกิจพลังงาน และธุรกิจบริการ” การกิจ (Mission) ในการ “จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากลเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการโดยพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ” มีการก่อสร้างระบบไฟฟ้า เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้า ออกไปให้ทั่วถึง ทุกพื้นที่ ทั้งในระดับจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงชุมชนชนบททุกท้องที่ โดยรับกระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

กฟภ.ได้กำหนด แผนปรับปรุงการดำเนินงาน ในปี 2548 ไว้ 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการเงิน ด้านการพัฒนาธุรกิจ ด้านการให้บริการลูกค้า ด้านพัฒนาองค์กรการจัดการ และ ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ด้านการเงิน เร่งรัดวิธีจัดเก็บรายได้ โดยการปรับปรุงระบบการจดหน่วยให้เป็นระบบอัตโนมัติ ระบบการชำระเงินผ่านธนาคาร หรือศูนย์บริการต่างๆ
2. ด้านการพัฒนาธุรกิจ นำทรัพย์สินที่มีอยู่ เช่น เสา สายไฟฟ้าและระบบสื่อสารมาบริหารจัดการให้เกิดมูลค่าเพิ่มและสร้างรายได้ในเชิงธุรกิจ เช่นการให้เช่าระบบสื่อสาร เครื่องมือ อุปกรณ์ ลงทุนในธุรกิจที่ กฟภ.มีประสบการณ์ และ เป็นกิจการ ที่ต่อเนื่อง เช่น การก่อสร้างและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า
3. ด้านการให้บริการลูกค้า พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และจิตสำนึกด้านบริการลูกค้า ก่อสร้างระบบสายส่งให้เชื่อมโยงและสามารถจ่ายไฟได้จากสองแหล่งจ่าย เพื่อให้เกิดความมั่นคงในการจ่ายไฟ

4. ด้านพัฒนาองค์กรและการจัดการ การพัฒนาองค์กร ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ให้เป็นเชิงธุรกิจ ลดขั้นตอนในการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

5. ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ แรงรัด ควบคุม และบริหารจัดการ ระบบ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ สำเร็จรูป สำหรับธุรกิจหลัก เช่น การบริหาร ข้อมูลลูกค้า (Customer Information System) ระบบชำระหนี้ซื้อขายไฟฟ้า (Settlement System) ระบบบริหารไฟฟ้าขัดข้อง (Outage Management System) ระบบบริหารงานบริการ (Work Management System) ระบบ บริหารพัสดุ (Material Management System) ระบบบริหารการเงิน (Financial Management System) ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (Maintenance Management System) การจัดตั้งศูนย์บริการ แบบ call center เพื่อให้บริการลูกค้า (การไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่, 2548)

จากการปรับปรุงการดำเนินงานและการพัฒนา เทคโนโลยีด้านต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับขอบข่าย การปฏิบัติงานการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่เพิ่มมากขึ้น ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร เพื่อควบคุมตรวจสอบและให้บริการ อย่างรวดเร็ว กลายเป็นสิ่งที่ทวีความสำคัญมากขึ้น แนวคิด ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ จึงเริ่ม ดำเนินการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในลักษณะต่าง ๆ ทั้งในแง่ของ การจัดเก็บ จัดระบบข้อมูล ที่เกี่ยวข้อง กับระบบบริหาร การจ่ายกระแสไฟฟ้า ให้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ระบบการบริหาร ระบบจำหน่าย (Distribution System Management : DSM) จากพื้นฐานข้อมูลระบบสารสนเทศ ทางภูมิศาสตร์ ประกอบกับระบบการบริหารระบบจำหน่าย DSM ได้ นำไปสู่ การพัฒนาเทคโนโลยี อื่นๆ อีกหลาย ๆ ระดับส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ยกตัวอย่าง เช่น ระบบ GIS (Gas Insulated Switchgear) คือ ความทันสมัย ของสถานีไฟฟ้าระบบใหม่ ลดต้นทุนในการ ก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ใช้พื้นที่น้อย และมีคุณสมบัติดีกว่าสถานีระบบเดิม ระบบ GPS (Global Positioning System) คือ เครื่องมือบันทึกตำแหน่ง ด้วยสัญญาณดาวเทียม นำมาใช้ในการสำรวจ และการจัดเก็บข้อมูลระบบ จำหน่ายไฟฟ้า อุปกรณ์ที่ ติดตั้งในระบบ ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้ ร่วม ในระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) ได้อีกด้วย ถึงแม้ จะพัฒนาการบริการด้วยเทคโนโลยีทันสมัยมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก็เน้นในเรื่อง ระบบตรวจสอบ จึงนำรถตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูง (High-Voltage Testing Car) มา เสริมการ ปฏิบัติงาน ให้มีความสามารถ ในการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูง ได้เกือบทุกชนิดใน สถานีไฟฟ้า โดยเฉพาะกรณี ที่เกิดเหตุขัดข้อง สามารถตรวจสอบบำรุงรักษา และแก้ปัญหาได้ในการปฏิบัติงานคราวเดียวกัน นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ยังพัฒนาการปฏิบัติงาน ด้านการ บำรุงรักษาระบบจำหน่าย โดยไม่ต้อง ดับกระแสไฟฟ้า ในขณะที่ทำการ ตรวจสอบ แก้ไข ทำให้ไม่

เกิดความเสียหาย กับผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะ ในกลุ่มอุตสาหกรรม โรงงาน หรือชุมชนใหญ่ ๆ ด้วย ชุดปฏิบัติการ Hotline Barehanded ซึ่งเป็นอีกเทคโนโลยี หนึ่ง ที่ทันสมัย ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการให้บริการเสริม แก่ลูกค้ารายใหญ่ ในกลุ่มธุรกิจโรงงาน อุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรม ที่ต้องการซ่อมบำรุง โดยไม่ต้องหยุดจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือหยุดเดินเครื่องจักร ในระหว่างนั้น จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง การเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ของ วิทยาการด้านต่างๆ มีผลให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตระหนักถึงความสำคัญ ในการพัฒนาองค์กร ตลอดจนการบริการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับผู้ใช้ไฟ ทุกรายด้วย การพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพ ในระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้ สอดคล้อง และพอเพียงแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภท อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง จากข้อมูลในเดือนพฤศจิกายน ปี 2548 ในเขตพื้นที่ การไฟฟ้าอำเภอ สันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 64,933 ราย และเพิ่มขึ้นทุกปี

ดั่งที่ ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล (2537) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการ ของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละกลุ่มพบกับปัญหา ดังนี้ ผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัย พบกับปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการขยายเขตแพง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจ พบกับปัญหาด้านการขอใช้กระแสไฟฟ้าแล้วได้ล่าช้า และผู้ใช้ไฟประเภทอุตสาหกรรมพบกับปัญหาด้านค่ากระแสไฟฟ้าแพง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัย พัฒนวิระกิจ (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการ ของการไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้ไฟฟ้าประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่อง สำนักงานอยู่ไกลค่าไฟฟ้าที่จัดเก็บมีราคาแพงเกินไป เรื่องไฟฟ้าดับโดยให้ได้รับแจ้งล่วงหน้า

โดยในปัจจุบันนี้จะเห็นได้ว่าเขตพื้นที่อำเภอสันป่าตองเป็นพื้นที่ที่มีความเติบโตทางด้านเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง เช่น มีการสร้างสวนสัตว์ไนท์ซาร์ฟารี มีการสร้างสวนพฤกษชาติ เป็นต้น อีกทั้งยังมีการเพิ่มขึ้นของหมู่บ้านจัดสรรในเขตพื้นที่สันป่าตอง และยังมีโรงงานอุตสาหกรรมที่ตั้งอยู่ในบริเวณพื้นที่อำเภอสันป่าตอง ซึ่งล้วนแล้วแต่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้บริการไฟฟ้าในเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง ดังนั้นข้อมูลดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาข้อมูลด้านความต้องการการใช้ไฟฟ้าของลูกค้าที่ ติดตั้งหม้อแปลงตั้งแต่ 100 เควีเอ.ขึ้นไป ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตสันป่าตองว่าผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตสันป่าตองมีสภาพการใช้ไฟฟ้าในประเภทใดบ้าง มีความต้องการในการรูปแบบการให้บริการอย่างไร และพบกับปัญหาในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสันป่าตองอย่างไรบ้าง และนำข้อมูลได้รับจากการศึกษามาทำเป็นข้อเสนอแนะในรูปแบบแผนธุรกิจที่เหมาะสม สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการให้บริการ ของผู้ใช้ไฟฟ้า ในพื้นที่ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง
2. เพื่อศึกษาความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้า
3. เพื่อเสนอแนะแผนธุรกิจที่จำเป็น ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึง ความต้องการ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ของผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตพื้นที่ อำเภอสันป่าตอง ที่จะได้รับ การบริการด้านไฟฟ้า
2. สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการ บริการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางแก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติมจากการ ให้บริการด้านไฟฟ้า ตามแผนธุรกิจของ กฟภ.

ขอบเขตของการศึกษา

เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตองมีพื้นที่ความรับผิดชอบเป็น บริเวณกว้าง และแบ่งประเภทผู้ใช้ไฟไว้หลายประเภท ดังนั้นผู้ศึกษาได้กำหนด ขอบเขต การวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษา พื้นที่ รับผิดชอบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตองครอบคลุม 3 อำเภอ ได้แก่อำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง อำเภอหางดง จำนวน 231 ราย แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือผู้ใช้ไฟที่ติดตั้งหม้อแปลง ขนาด 100-160 เควีเอ. จำนวน 154 ราย ขนาด 250-500 เควีเอ. จำนวน 52 ราย และ ขนาด 800 เควีเอ. ขึ้น ไป จำนวน 25 ราย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา
 - 2.1 ศึกษาสภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าเฉพาะในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง

2.2 ศึกษาในส่วนของการต้องการผู้ใช้ไฟฟ้าเฉพาะในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง

2.3 ศึกษาปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าเฉพาะในเขตพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสันป่าตอง

2.4 แผนธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง

3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีระยะเวลาในการศึกษาในช่วงระหว่างเดือน สิงหาคม 2548 ถึง เดือนมีนาคม 2549

นิยามศัพท์

ผู้ใช้ไฟ หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลง โดยแบ่งผู้ใช้ไฟออกเป็น 3 กลุ่ม คือกลุ่มขนาดเล็ก ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาด 100 - 160 เควีเอ. ซึ่งใช้ไฟฟ้าสำหรับบ้านที่อยู่อาศัย, การเลี้ยง ปศุสัตว์, สถานีสูบน้ำ, โรงสีข้าว, โรงบ่ม, อู่รถ, สำนักงาน, โรงแรม, ร้านค้า, ปั๊มน้ำมัน, ธนาคาร, โรงเรียน จำนวน 154 ราย กลุ่มผู้ใช้ไฟที่ใช้ในกิจการขนาดกลาง ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาด 250 - 500 เควีเอ. ใช้สำหรับ โรงเลื่อย, การผลิตซีเมนต์, ธนาคาร, โรงพยาบาล, โรงเรียนประจำอำเภอ, วิทยาลัย, กิจการแปรรูปผลไม้ จำนวน 52 ราย และกลุ่มผู้ใช้ไฟที่ใช้ในกิจการขนาดใหญ่ที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดตั้งแต่ 800 เควีเอ. เป็นต้นไป ที่ใช้ในกิจการ โรงโม่หิน, โรงน้ำแข็ง, สำนักงานบริหารงานส่วนภูมิภาค, โรงพยาบาล, จำนวน 25 ราย รวมจำนวน 231 ราย ในเขตพื้นที่อำเภออำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง อำเภอหางดง

ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ความรู้สึกที่อยากได้รับการสนองตอบ เพื่อให้เกิด ความพอใจใน การใช้ไฟฟ้าซึ่งประกอบด้วยคุณภาพไฟฟ้า การบริการด้านต่าง ๆ และการประชาสัมพันธ์

คุณภาพไฟฟ้า หมายถึง กระแสไฟฟ้าที่ผู้ใช้ไฟสามารถได้โดยมีระดับแรงดันที่ไม่สูงและไม่ต่ำกว่าที่กำหนด มีความมั่นคง คือไฟฟ้าไม่กระพริบและมีความเชื่อถือได้คือไฟฟ้าไม่ดับ

การบริการด้านต่าง ๆ หมายถึง การดำเนินการ ให้ผู้ใช้ไฟระหว่างการที่ใช้ไฟ ได้แก่ การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง การแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน การอ่านหน่วยไฟฟ้า การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า การรับชำระเงินและการตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า หรือระบบไฟฟ้าของผู้ใช้บริการ

สภาพการให้บริการ หมายถึง ความสะดวกรวดเร็ว ความเสมอภาค ความถูกต้อง เชื่อถือได้ในการให้บริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง หมายถึง หน่วยงานของรัฐที่ให้บริการระบบไฟฟ้าสำหรับผู้ใช้ไฟที่ร้องขอ รวมถึงการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหางดง

แผนธุรกิจ หมายถึง กระบวนการนำแนวความคิด ในอันที่จะจัดตั้งกิจการหรือขยายองค์กรธุรกิจที่มีอยู่เดิม มาสู่แผนปฏิบัติงานที่มีความเป็นรูปธรรม และสามารถปฏิบัติได้จริง ภายใต้สภาวะแวดล้อมทางธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาถึงความคุ้มค่าต่อการลงทุน และเป็นเครื่องมือในการขอรับการสนับสนุนและช่วยเหลือด้านต่าง ๆ จากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ทั้งทางด้านเงินทุน วัสดุดิบ และช่องทางการตลาด ทั้งยังเป็นเครื่องมือที่จะแสดงให้เห็นถึงแนวทางการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน หรือแม้กระทั่ง การเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบและประเมินผล การดำเนินงานของกิจการหรือองค์กรในแต่ละช่วงเวลา