

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ขนาด 100 เควีเอขึ้นไป ในพื้นที่อำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง อำเภอหางดง จำนวน 231 ชุด ปรากฏว่าได้แบบสอบถามคืน และสามารถใช้ในการประมวลผล จำนวน 185 ชุด คิดเป็น 80.1% ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตาม วัตถุประสงค์การวิจัยปรากฏดังนี้

ตอนที่ 1 บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของการใช้บริการไฟฟ้า

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังของคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 5 แนวทางแผนธุรกิจ

ตอนที่ 1 บริบทของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง (<http://intra.pea.co.th>)

วิสัยทัศน์ (Vision)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน ด้านธุรกิจการให้บริการ พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เชื่อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าทั่วประเทศ

ภารกิจ (Mission)

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

ลักษณะธุรกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ ธุรกิจหลักและธุรกิจเสริม

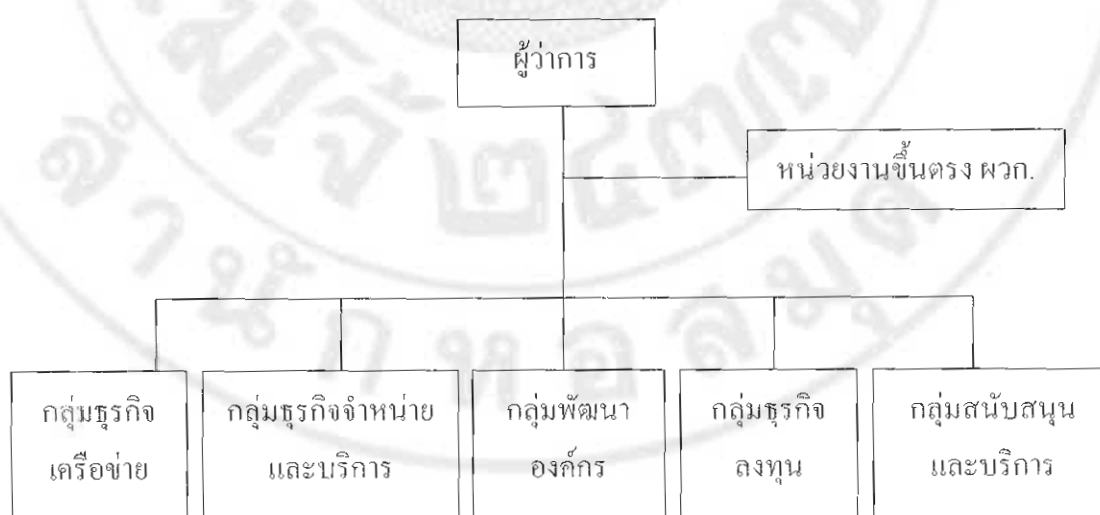
ธุรกิจหลัก (core business) เป็นธุรกิจด้านการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มงานบริการเชิงสังคมตามนโยบายรัฐบาลหรือที่เรียกว่า Public Service Obligation (PSO) มีหน่วยจำหน่ายอยู่ประมาณ 30% ของหน่วยจำหน่ายทั้งหมด เป็นกลุ่มที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในราคาที่ต่ำกว่าต้นทุน รวมทั้งการให้กระแสไฟฟ้าฟรีบางส่วนแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ส่วนราชการ สูบน้ำเพื่อการเกษตร และไฟสาธารณะ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มงานให้บริการเชิงพาณิชย์ ได้แก่ การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในส่วนที่ทำกำไรให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่ โดยเป็นกลุ่มที่ทำรายได้ให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณ 69% ของรายได้ทั้งหมด และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีหน่วยจำหน่ายในกลุ่มประมาณ 70% ของหน่วยจำหน่ายทั้งหมด

ธุรกิจเสริม (non - core business) เป็นการขยายธุรกิจใหม่ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจการจำหน่ายไฟฟ้า ประกอบด้วยธุรกิจด้านการก่อสร้างและบำรุงรักษา ธุรกิจด้านวิศวกรรม ธุรกิจด้านสื่อสารและสารสนเทศ และธุรกิจพลังงานด้านอื่น ๆ ได้แก่ การให้บริการโฆษณาสินค้าและบริการของบริษัทต่าง ๆ โดยจัดพิมพ์ในใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า หรือแนบในโฆษณาไปพร้อมใบเสร็จรับเงินและใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าที่ส่งให้ลูกค้าในแต่ละเดือน ให้บริการเช่าพื้นที่โฆษณาสินค้าและบริการในบริเวณสำนักงาน การบริหารจัดการอบรมให้กับบุคคลภายนอกทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียง รวมทั้งการให้บริการจัดหาคนงาน เป็นต้น

โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค



ภาพ 5 โครงสร้างองค์กรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กลุ่มธุรกิจเครือข่าย รับผิดชอบระบบเครือข่ายและระบบจำหน่าย โดยมีหน้าที่หลักที่สำคัญคือ การวางแผนพัฒนาระบบไฟฟ้า การควบคุมส่งการจ่ายไฟ การปฏิบัติการระบบไฟฟ้า

กลุ่มธุรกิจจำหน่ายและบริการ รับผิดชอบงานด้านการตลาด การจำหน่ายและให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด โดยจะประสานงานอย่างใกล้ชิดกับธุรกิจเครือข่าย เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับบริการที่รวดเร็วและมีความพึงพอใจสูงสุด

กลุ่มพัฒนาองค์กร รับผิดชอบดูแลงานนโยบายและวางแผนกลยุทธ์ศาสตร์ขององค์กร ในภาพรวม งานปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อเป็นบริษัทและบริษัทในเครือ งานพัฒนาธุรกิจใหม่ เพื่อรองรับการแข่งขันเชิงธุรกิจ และทำงานประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภาพลักษณ์องค์กรรวมทั้งงานนโยบายเศรษฐกิจพลังงาน

กลุ่มธุรกิจลงทุน รับผิดชอบงานพัฒนาธุรกิจ ลงทุนด้านการก่อสร้าง บำรุงรักษา ด้านวิศวกรรมและด้านสารสนเทศและสื่อสาร เพื่อให้เป็นธุรกิจที่สามารถสร้างรายได้เสริมให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กลุ่มสนับสนุนและบริการ รับผิดชอบงานอำนวยการ งานบัญชีและการเงิน และงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้กับกลุ่มธุรกิจต่าง ๆ ในองค์กร

วัตถุประสงค์ที่สำคัญในแผนยุทธศาสตร์ ปี 2548-2557 และแผนธุรกิจ ปี 2548-2552 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. เพื่อสร้างผลประโยชน์สูงสุดให้องค์กร โดยเพิ่มมูลค่าองค์กรอย่างต่อเนื่อง และสร้างฐานะทางการเงินที่มั่นคงและอย่างต่อเนื่อง
2. เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า โดยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
3. เพื่อพัฒนาระบบการผลิตสินค้าและบริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ โดยปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการให้มีมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการเงิน และต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการและพัฒนาธุรกิจใหม่
4. เพื่อพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
5. เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมและความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืน โดยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร สร้างค่านิยมร่วมและแรงจูงใจในการทำงานและพัฒนาศักยภาพและความสามารถของพนักงาน

การที่ กฟภ. จะสามารถดำเนินการจนประสบความสำเร็จ บรรลุตามวิสัยทัศน์ได้นั้นจะต้องบริหารจัดการองค์กรให้มีคุณลักษณะพื้นฐานอย่างน้อย 3 ประการ คือ สินค้าและบริการ คือ การบริหารจัดการดี และผลประกอบการดี ดังนั้นในการวางแผนระยะต่าง ๆ ทั้งแผนยุทธศาสตร์ แผนธุรกิจ และแผนปฏิบัติการประจำปี คือ วางแผนให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์พื้นฐาน 3 ประการดังกล่าวนี้สรุปได้ดังนี้

เพื่อที่จะทำให้ให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่มีผลประกอบการดี องค์กรต้องปฏิบัติตามกลยุทธ์พื้นฐานคือ กลยุทธ์พัฒนารธุรกิจ (business development strategy) ได้แก่การขายกิจการไปสู่ธุรกิจใหม่ ๆ หรือการพัฒนารธุรกิจเดิมของตนให้มีจุดอ่อนและข้อด้อยน้อยที่สุด เป็นต้น เพื่อที่จะทำให้เกิดรายได้จากแหล่งใหม่ ๆ นอกเหนือจากธุรกิจเดิม

เพื่อที่จะให้องค์กรบรรลุคุณสมบัติของการเป็นองค์กรที่มีสินค้าและบริการดี องค์กรต้องปฏิบัติตามกลยุทธ์พื้นฐานคือ กลยุทธ์การตลาด (marketing strategy) ซึ่งแตกย่อยเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ คือการทำให้ผลิตภัณฑ์ดีทั้งปริมาณ คุณภาพ และบรรจุภัณฑ์ เพื่อให้ลูกค้าพอใจในตัวสินค้า และด้านการพัฒนาการบริการ คือ การให้บริการเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการบริการ

การที่องค์กรจะสามารถปฏิบัติตามกลยุทธ์พื้นฐานทั้งสองได้ดีแล้ว องค์กรต้องมีการปฏิบัติอีกกลยุทธ์หนึ่ง คือ กลยุทธ์พัฒนาระบบงานและการทำหน้าที่ขององค์กร (functional strategy) คือ การจัดการในเรื่องโครงสร้าง คน เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ และการจัดการด้านระบบการทำงาน เป็นต้น เพื่อเตรียมองค์กรให้พร้อมสำหรับการปฏิบัติตามกลยุทธ์พัฒนารธุรกิจ และกลยุทธ์การตลาด โดยการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้แตกกลยุทธ์พื้นฐานทั้ง 3 ออกเป็นการบริหารจัดการ 6 ด้าน ดังนี้

1. แผนงานด้านการเงิน
2. แผนงานด้านการพัฒนารธุรกิจ
3. แผนงานด้านการให้บริการลูกค้า
4. แผนงานด้านการพัฒนาองค์กรและการจัดการ
5. แผนงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยี
6. แผนงานด้านสังคม สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

คุณภาพของระบบไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง

ระบบการส่งจ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าที่จ่ายให้กับลูกค้าในปัจจุบัน จะส่งจ่ายไฟฟ้าไปในสายจำหน่ายเส้นเดียวกันเพื่อจ่ายไฟให้กับลูกค้าหลายประเภทพร้อม ๆ กัน ซึ่งมีทั้งลูกค้าบ้าน

อยู่อาศัยทั่วไป ธนาคาร ห้างร้าน ส่วนราชการ สถานประกอบการ หรือโรงงานอุตสาหกรรม ดังนั้นระดับของคุณภาพไฟฟ้าที่จ่ายให้กับลูกค้าเหล่านั้น จึงมิได้มุ่งเน้นเพื่อตอบสนองต่อกิจการใดกิจการหนึ่งโดยเฉพาะแต่จะคงรักษาคุณภาพไฟฟ้าไว้ที่ระดับเหมาะสมเพราะเป็นความยุ่งยากทางด้านเทคนิควิศวกรรมและในแง่เศรษฐศาสตร์การลงทุน ในการก่อสร้างระบบจำหน่ายที่จะจ่ายไฟให้กิจการหนึ่งกิจการใดโดยเฉพาะ ยกเว้นกิจการที่จะต้องใช้เงินลงทุนมหาศาลและต้องการคุณภาพที่สูง ดังนั้นคุณภาพไฟฟ้าที่จ่ายซึ่งเปรียบเสมือนกับน้ำประปาที่การประปาจ่ายให้กับลูกค้าทั่วไปในคุณภาพที่เหมาะสมจากท่อประปาเดียวกันทั้งหมดซึ่งลูกค้าบางรายอาจจะนำน้ำประปาไปใช้เพื่อการเกษตรกรรม ซักล้างหรือบางรายอาจนำไปใช้ดื่มกิน หรือใช้ในกิจการอุตสาหกรรม จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า ลูกค้าที่ใช้น้ำประปาจากท่อเดียวกันนั้นมีความต้องการระดับของคุณภาพของน้ำ ที่แตกต่างกันดังนั้นสำหรับลูกค้าที่ต้องการเพื่อนำไปใช้เพื่อการดื่มกิน หรือใช้ในกิจกรรมอุตสาหกรรมจึงจำเป็นต้องลงทุนหรือจัดหาอุปกรณ์พิเศษมาใช้กลั่นกรองสิ่งสกปรกที่ปะปนมากับน้ำนั้นออกเสียก่อน จึงจะนำมาใช้ประโยชน์ตามที่ต้องการได้ จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่าระบบไฟฟ้าก็มีลักษณะเช่นเดียวกับน้ำประปาที่กล่าวข้างต้น ดังนั้น เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่แตกต่างกันจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในผู้ที่ต้องการคุณภาพที่สูงกว่าระดับทั่วไป

การแก้ไขหรือลดความรุนแรงของปัญหาด้านคุณภาพไฟฟ้า ในระบบไฟฟ้าที่จ่ายอยู่ในปัจจุบันนั้น บางปัญหาอาจสามารถแก้ไขหรือลดความรุนแรงได้ โดยการดำเนินการของลูกค้าหรือการไฟฟ้าโดยลำพังฝ่ายเดียวได้ ซึ่งโดยทั่วไปมูลค่าการลงทุนเพื่อดำเนินการดังกล่าว จะมีมูลค่าต่ำกว่าเมื่อเลือกแก้ไขโดยตรงที่อุปกรณ์ที่มีความไว (sensitive) ภายในของลูกค้า และจะมีมูลค่าสูงขึ้นเรื่อยๆเมื่อเลือกแก้ไขที่ระบบของการไฟฟ้า แต่ยังคงมีบางปัญหาที่ไม่อาจดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยการดำเนินการจากฝ่ายเดียวโดยลำพัง ดังนั้นจึงจำเป็นที่การไฟฟ้าและลูกค้าจะต้องร่วมมือกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวไป อย่างไรก็ตามการเลือกพิจารณาลงทุนแก้ไขนั้น จะต้องพิจารณาจากมูลค่าเสียหายโดยรวมเป็นหลัก มิได้มุ่งหวังถึงประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดจะต้องได้รับเท่านั้น

คุณภาพกำลังไฟฟ้า (power quality)

คุณภาพกำลังไฟฟ้าเป็นคุณลักษณะหนึ่งของสินค้าประเภทพลังงานไฟฟ้าที่จะบ่งบอกว่าตัวสินค้ามีคุณภาพดีอย่างไร ตัวชี้วัดที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของสินค้านี้คือ แรงดันไฟฟ้า (voltage) และความถี่ไฟฟ้า (frequency) โดยคุณภาพกำลังไฟฟ้าที่ดีนั้นจะต้องประกอบไปด้วยแรงดันไฟฟ้าที่คงที่สม่ำเสมอไม่ผิผื่นหรือบิดเบี้ยวหรือกล่าวอีกในหนึ่งคือต้องเป็นรูปคลื่นสัญญาณ sinusoidal ที่ปราศจากการรบกวนใดๆ และจะต้องมีความถี่ที่แน่นอนทางปฏิบัติไม่อาจหลีกเลี่ยงเหตุผลวิสัยบางอย่างที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่นเกิดการลัดวงจรในระบบไฟฟ้า การเริ่มเดินเครื่องจักรประเภทมอเตอร์ขนาดใหญ่การใช้โหลดแบบกระชาก การใช้โหลดแบบไม่ linear การนำ

อุปกรณ์ประเภทตัวเก็บประจุเข้าใช้งาน หรือปลดออกจากระบบ รวมทั้งคลื่นฟ้าผ่าเหนี่ยวนำจากภัยธรรมชาติ เป็นต้น ซึ่งเหตุการณ์ต่างๆ เหล่านี้มักจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพกำลังไฟฟ้าอยู่เสมอ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะของเหตุการณ์นั้นๆ

เนื่องจากปัจจุบันอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ไฟฟ้าได้มีการพัฒนาใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มากขึ้นและอุปกรณ์เหล่านี้มักจะมีไหว (sensitive) ต่อสิ่งรบกวนที่เกิดขึ้นในระบบไฟฟ้า อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บางอย่างไม่สามารถทำงานได้เมื่อมีสิ่งรบกวนเกิดขึ้นในระบบ ถึงแม้จะเป็นระยะเวลาสั้นๆ เช่น อุปกรณ์ประเภท power electronic เป็นต้น และอุปกรณ์ประเภทที่มีไหวต่อสิ่งรบกวนมักจะเป็นแหล่งกำเนิดสิ่งรบกวนต่างๆ เข้าสู่ระบบไฟฟ้าเสียเองอีกด้วย

จากการที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าผ่านระบบจำหน่ายที่เป็นสายเปลือยเป็นส่วนใหญ่โดยปักเสาพาดสายไปตามแนวถนนที่มีสภาพพื้นที่ต่าง ๆ กัน และจ่ายไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟหลายรายรวมกันจึงเป็นไปได้ยากที่จะจัดให้มีแหล่งจ่ายไฟที่สามารถรับประกันได้ว่า จะไม่เกิดปัญหาไฟดับ ไฟกระพริบ และ voltage dip ให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดหรือไม่เกิดขึ้นเลย (ถ้าเป็นไปได้) ในส่วนของผู้ใช้ไฟฟ้าก็ต้องหาทางป้องกันมิให้อุปกรณ์หรือเครื่องจักรกลไฟฟ้าต่างๆ ในกระบวนการผลิตได้รับผลกระทบจากการรบกวนต่างๆ รวมทั้งผลกระทบจากไฟกระพริบและ voltage dip อีกด้วย นอกจากนี้บริษัทผู้ผลิตและจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องจักรกลไฟฟ้าต่างๆ ก็จะต้องออกแบบให้อุปกรณ์เหล่านั้นสามารถทำงานได้โดยไม่ได้รับผลกระทบจากปัญหาดังกล่าว รวมทั้งจะต้องไม่เป็นแหล่งกำเนิดการรบกวนเข้ามาในระบบไฟฟ้าอีกด้วย

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของการให้บริการไฟฟ้า

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ในส่วนข้อมูลทั่วไปของการให้บริการไฟฟ้า ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ประเภทของสถานที่ใช้ไฟฟ้า ขนาดหม้อแปลง ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษา และการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของประเภทของสถานที่ใช้ไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอสันป่าตอง

ประเภทของสถานที่ใช้ไฟฟ้า	< 160 เควีเอ		250 - 500 เควีเอ		800 เควีเอ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บ้าน	26	21.1	2	4.8	-	-	28	15.1
ท่าอากาศยาน โดมิเนียมเฟลด์, หอพัก	8	6.5	4	9.5	4	20.0	16	8.6
โรงเรียน สถาบันการศึกษา	4	3.3	2	4.8	4	20.0	10	5.4
ส่วนราชการ	18	14.6	7	16.6	1	5.0	26	14.1
รัฐวิสาหกิจ, บริษัท, ธนาคาร	21	17.1	5	11.9	1	5.0	27	14.6
โรงงาน	28	22.8	14	33.3	4	20.0	46	24.9
ฟาร์ม, โครงการหลวง	9	7.3	1	2.4	-	-	10	5.4
โกดัง	7	5.7	1	2.4	1	5.0	9	4.9
ห้องเย็น	-	-	2	4.8	5	25.0	7	3.8
ปั๊มน้ำมัน	2	1.6	4	9.5	-	-	6	3.2
รวม	123	100.0	42	100.0	20	100.0	185	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 24.9 เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทโรงงาน โดยใช้หม้อแปลงขนาดต่ำกว่า 160 เควีเอ. มากที่สุด (ร้อยละ 22.8) รองลงมาเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้าน ร้อยละ 15.1 โดยใช้หม้อแปลงขนาดต่ำกว่า 160 เควีเอมากที่สุด (ร้อยละ 21.1) และเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทรัฐวิสาหกิจ, บริษัท, ธนาคาร ร้อยละ 14.6 โดยใช้หม้อแปลงขนาดต่ำกว่า 160 เควีเอ. มากที่สุด (ร้อยละ 17.1) (ตาราง 1)

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของขนาดหม้อแปลงของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอสันป่าตอง

ขนาดของหม้อแปลง	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 160 เควีเอ	123	66.5
250 - 500 เควีเอ	42	22.7
800 เควีเอ	20	10.8
รวม	185	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้หม้อแปลงขนาดไม่เกิน 160 เควีเอ. มากที่สุดร้อยละ 66.5 รองลงมาคือ หม้อแปลงขนาด 250-500 เควีเอ ร้อยละ 22.7 และใช้หม้อแปลงขนาด 800 เควีเอ. ร้อยละ 10.8 (ตาราง 2)

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอสันป่าตอง

ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,001 บาท	36	19.5
5,001 – 10,000 บาท	42	22.7
10,001 – 50,000 บาท	67	36.1
50,001 – 100,000 บาท	26	14.1
100,001 บาทขึ้นไป	14	7.6
รวม	185	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 36.1 รองลงมาคือ มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 22.7 มีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 5,001 บาท ร้อยละ 19.5 (ตาราง 3)

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างค่าไฟฟ้ากับขนาดหม้อแปลง

ขนาดหม้อแปลง	น้อยกว่า		5,001 -		10,001 -		50,001 -		100,001 บาท		รวม	
	5,001 บาท		10,000 บาท		50,000 บาท		100,000 บาท		ขึ้นไป			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 160 เควีเอ	31	25.2	34	27.6	48	39.0	8	6.5	2	1.6	123	100.0
250 - 500 เควีเอ	5	11.9	8	19.0	13	31.0	11	26.2	5	11.9	42	100.0
800 เควีเอ	-	-	-	-	6	30.0	7	35.0	7	35.0	20	100.0
รวม	36	19.5	42	22.7	67	36.2	26	14.1	14	7.6	185	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่มีขนาดหม้อแปลงไฟฟ้าไม่เกิน 160 เควีเอ. (ร้อยละ 39.0) และหม้อแปลงขนาด 250-500 เควีเอ. (ร้อยละ 31.0) มีค่าไฟฟ้าต่อเดือนระหว่าง 10,001-50,000 บาท มากที่สุด ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีขนาดหม้อแปลงไฟฟ้า 800 เควีเอ. (ร้อยละ 35.0) มีค่าไฟฟ้าต่อเดือนมากกว่า 100,001 บาทขึ้นไป มากที่สุด (ตาราง 4)

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอสันป่าตอง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	124	67.0
หญิง	61	33.0
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	35	18.9
30 - 39 ปี	78	42.2
40 - 49 ปี	54	29.2
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	18	9.7
ตำแหน่งงาน		
ผู้บริหาร	40	21.6
เจ้าของ	37	20.0
วิศวกร	6	3.2
ช่างเทคนิค	45	24.3
หัวหน้าฝ่าย	4	2.2
ธุรการ, พนักงาน	53	28.6

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	7	3.8
มัธยมศึกษา/ปวช	44	23.8
อนุปริญญา/ปวส	44	23.8
ปริญญาตรี	73	39.5
สูงกว่าปริญญาตรี	17	9.2
รวม	185	100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 67.0 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปีมากที่สุด ร้อยละ 42.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 29.2 และมีอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 18.9 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นธุรการ, พนักงาน มากที่สุด ร้อยละ 28.6 รองลงมาคือเป็นช่างเทคนิค ร้อยละ 24.3 และเป็นผู้บริหาร ร้อยละ 21.6 ผู้ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือมัธยมศึกษา/ปวช และอนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 23.8 เท่ากัน และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.2 (ตาราง 5)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระยะเวลาของการให้บริการในแต่ละด้านของการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอสันป่าตอง

รายละเอียดการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
บริการตรวจสอบเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	3.10	0.54	รวดเร็วมาก
การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องทางโทรศัพท์หมายเลข 1129	3.05	0.75	รวดเร็วมาก
การบริการฉนวนครอบสายไฟฟ้าและถูกด้วยแรงสูง	3.00	0.59	รวดเร็วมาก
การตรวจหาความร้อน จุดต่อ จุดสัมผัสทางไฟฟ้า	2.97	0.58	รวดเร็วมาก
การทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้าระบบแรงดัน 22-115 เควี.	2.96	0.55	รวดเร็วมาก
การขอใช้ไฟฟ้า	2.96	0.58	รวดเร็วมาก
การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้าของ กฟภ.เพื่อปฏิบัติงาน	2.94	0.67	รวดเร็วมาก
การบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า	2.94	0.63	รวดเร็วมาก
การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า	2.89	0.64	รวดเร็วมาก
การขอไฟฟ้าชั่วคราว	2.89	0.50	รวดเร็วมาก
บำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า (สวิตช์เกียร์ เคเบิล รีเลย์ ฯลฯ)	2.89	0.64	รวดเร็วมาก
บริการรับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง (ไฟฟ้าตก/ไฟฟ้าดับ/ไฟฟ้ากระพริบ)	2.85	0.68	รวดเร็วมาก
การแก้ไขไฟฟ้าดับ	2.84	0.70	รวดเร็วมาก
ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า	2.82	0.57	รวดเร็วมาก
การโอนสิทธิ์หรือรับโอนสิทธิ์	2.75	0.76	รวดเร็วมาก
ตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ไฟฟ้าพร้อมออกใบรับรอง	2.76	0.71	รวดเร็วมาก
การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	2.71	0.86	รวดเร็วมาก

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อความรวดเร็วในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขตอำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วางและอำเภอหางดง อยู่ในระดับรวดเร็วมากทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับความรวดเร็วในการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการได้ดังนี้

อันดับ 1 บริการตรวจสอบเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า มีการให้บริการอยู่ในระดับรวดเร็วมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.10)

อันดับ 2 การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องทางโทรศัพท์หมายเลข 1129 มีการให้บริการอยู่ในระดับรวดเร็วมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.05)

อันดับ 3 การบริการฉนวนครอบสายไฟฟ้าและลูกถ้วยแรงสูง มีการให้บริการอยู่ในระดับรวดเร็วมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.00)

อันดับ 4 การตรวจหาความร้อน จุดต่อ จุดสัมผัสทางไฟฟ้า มีการให้บริการอยู่ในระดับรวดเร็วมาก (ค่าเฉลี่ย = 2.97)

อันดับ 5 การทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้าระบบแรงดัน 22-115 เควี. มีการให้บริการอยู่ในระดับรวดเร็วมาก (ค่าเฉลี่ย = 2.96) ซึ่งจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่เป็นการให้บริการจากช่างผู้เชี่ยวชาญที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการถึงสถานที่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ในขณะที่การให้บริการที่ผู้ใช้บริการเห็นว่ามีการให้บริการในระดับรวดเร็วมากแต่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน 3 อันดับท้ายคือ เรื่อง การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (ค่าเฉลี่ย = 2.71) เรื่อง การโอนสิทธิหรือรับโอนสิทธิ (ค่าเฉลี่ย = 2.75) และเรื่อง ตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ไฟฟ้าพร้อมออกใบรับรอง (ค่าเฉลี่ย = 2.76) ซึ่งจะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่เป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการทำเอกสารซึ่งมีหลายขั้นตอน จึงอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการได้ (ตาราง 6)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังของคุณภาพการให้บริการ

ตาราง 7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า t - test ในด้านคุณภาพของระบบไฟฟ้า ในเขตอำเภอสันป่าตอง

ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	สภาพปัจจุบัน			สภาพคาดหวัง			t	sig.	แปลผล
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล			
1. ด้านคุณภาพของระบบไฟฟ้า									
ความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า	3.00	0.60	มาก	3.84	0.36	มากที่สุด	-19.12	.000	ต้องการการ
ความปลอดภัยของกระแสไฟฟ้า	3.07	0.49	มาก	3.81	0.41	มากที่สุด	-20.64	.000	ต้องการการ
คุณภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้า	3.01	0.60	มาก	3.83	0.37	มากที่สุด	-18.03	.000	ต้องการการ

คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง และอำเภอหางดง ด้านคุณภาพของระบบไฟฟ้า มีรายละเอียดดังนี้

ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเห็นว่า ในสภาพปัจจุบันของทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเช่นกัน ซึ่งแสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ายังมีความต้องการในคุณภาพในเรื่องนี้ คือ ประเด็นความมั่นคงในการจ่ายกระแสไฟฟ้า ประเด็นความปลอดภัยของกระแสไฟฟ้า และประเด็นคุณภาพในการจ่ายกระแสไฟฟ้า (ตาราง 7)

ตาราง 8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า t – test ในด้านการให้บริการทั่วไป ในเขตอำเภอสันป่าตอง

ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	สภาพปัจจุบัน			สภาพคาดหวัง			t	sig.	แปลผล
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล			
2. ด้านการให้บริการทั่วไป									
ความเที่ยงตรงของการจดหน่วยพิมพ์บิล	3.12	0.58	มาก	3.80	0.42	มากที่สุด	-15.11	.000	ต้องการ
การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าแต่ละเดือน	3.11	0.58	มาก	3.81	0.41	มากที่สุด	-15.60	.000	ต้องการ
จ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากไฟฟ้าดับ	2.74	0.64	มาก	3.76	0.50	มากที่สุด	-20.25	.000	ต้องการ
ความสะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า	3.10	0.59	มาก	3.79	0.43	มากที่สุด	-14.76	.000	ต้องการ
ขั้นตอนวิธีปฏิบัติในการขอใช้บริการ	2.89	0.62	มาก	3.75	0.45	มากที่สุด	-17.33	.000	ต้องการ
การได้รับข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้า	2.47	0.85	น้อย	3.68	.46	มากที่สุด	-16.64	.000	ต้องการ
ความสะดวกสบายนอกตัวอาคารสำนักงาน ที่มารับบริการ	3.24	0.58	มาก	3.83	0.37	มากที่สุด	-12.62	.000	ต้องการ
การตอบข้อร้องเรียนเรื่องอื่นๆ จากผู้ใช้ไฟฟ้า	2.89	0.57	มาก	3.80	0.49	มากที่สุด	-16.55	.000	ต้องการ
การใช้ไฟฟ้าในส่วนของธุรกิจอุตสาหกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ	3.05	0.59	มาก	3.83	0.41	มากที่สุด	-15.32	.000	ต้องการ
การบริหารจัดการ การใช้ไฟฟ้าให้เหมาะสมกับโครงสร้างอัตราค่าไฟฟ้า	2.92	0.56	มาก	3.73	0.47	มากที่สุด	-15.28	.000	ต้องการ
ตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ด้วยกล้องส่องความร้อน (thermal viewer)	2.66	0.59	มาก	3.74	0.52	มากที่สุด	-11.48	.000	ต้องการ

ตาราง 8 (ต่อ)

ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	สภาพปัจจุบัน			สภาพคาดหวัง			t	sig.	แปลผล
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล			
การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในสถานประกอบการ	2.75	0.64	มาก	3.71	0.53	มากที่สุด	-14.45	.000	ต้องการ
การป้องกันและลดผลกระทบจากเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้องเพื่อรักษาคุณภาพไฟฟ้า (power quality)	2.68	0.70	มาก	3.73	0.53	มากที่สุด	-13.37	.000	ต้องการ
การตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่มีความมั่นคงในการจ่ายไฟ (reliability)	2.91	0.61	มาก	3.72	0.52	มากที่สุด	-14.81	.000	ต้องการ
การรับแจ้งเหตุการณ์ไฟฟ้าขัดข้อง	2.98	0.66	มาก	3.78	.51	มากที่สุด	15.94	.000	ต้องการ
การแก้ไขปัญหาระบบไฟฟ้าขัดข้อง	2.89	0.68	มาก	3.78	0.51	มากที่สุด	-17.84	.000	ต้องการ
ความชัดเจนในการตอบปัญหาสาเหตุไฟฟ้าขัดข้อง (ได้แก่การชี้แจงเหตุและระยะเวลาที่สามารถจ่ายไฟกลับคืนรวมทั้งเหตุที่แท้จริงให้ทราบทุกครั้ง)	2.71	0.77	มาก	3.75	0.54	มากที่สุด	-15.72	.000	ต้องการ

คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง และอำเภอหางดง ด้านคุณภาพของระบบไฟฟ้า เห็นว่าในสภาพปัจจุบันของทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นในประเด็นการได้รับข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้า ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่สภาพคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเช่นกัน ซึ่งแสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ายังมีความต้องการในคุณภาพในเรื่องนี้ (ตาราง 8)

ตาราง 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า t - test ในด้านราคา
ในเขตอำเภอสันป่าตอง

ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	สภาพปัจจุบัน			สภาพคาดหวัง			t	sig.	แปลผล
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล			
3. ด้านราคา									
อัตราค่าไฟฟ้าเหมาะสมกับลักษณะการใช้ไฟฟ้าของกิจการ	2.75	0.66	มาก	3.68	0.52	มากที่สุด	-18.77	.000	ต้องการ
ค่าประกันไฟฟ้าเหมาะสมกับการใช้ไฟฟ้าของกิจการ	2.84	0.73	มาก	3.63	0.57	มากที่สุด	-16.55	.000	ต้องการ

คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง และอำเภอหางดง ด้านราคา มีความเห็นว่าในสภาพปัจจุบันของทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเช่นกัน ซึ่งแสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ายังมีความต้องการในคุณภาพในเรื่องนี้ (ตาราง 9)

ตาราง 10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า t - test ในด้าน
ช่องทางการจัดจำหน่าย ในเขตอำเภอสันป่าตอง

ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	สภาพปัจจุบัน			สภาพคาดหวัง			t	sig.	แปลผล
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล			
4. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย									
ความสะดวกในการแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง	2.94	0.72	มาก	3.75	0.56	มากที่สุด	-16.06	.000	ต้องการ
ความสะดวกในการขอรับบริการด้านอื่น ๆ เช่นตรวจสอบอุปกรณ์ไฟฟ้า ล้างลูกถ้วยบำรุงรักษามือแปลงไฟฟ้า	2.97	0.74	มาก	3.78	0.53	มากที่สุด	-14.15	.000	ต้องการ

คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง และอำเภอหางดง ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เห็นว่าในสภาพปัจจุบันของทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเช่นกัน ซึ่งแสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ายังมีความต้องการในคุณภาพในเรื่องนี้ (ตาราง 10)

ตาราง 11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า t – test ในด้านการให้บริการทั่วไป ในเขตอำเภอสันป่าตอง

ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	สภาพปัจจุบัน			สภาพคาดหวัง			t	sig.	แปลผล
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล			
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด									
การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร/ความรู้ที่เป็นประโยชน์ กับสถานประกอบการ	2.35	0.88	น้อย	3.67	0.55	มากที่สุด	-18.04	.000	ต้องการ
การจัดประชุมสัมมนาผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อประโยชน์ต่อการ ใช้ไฟฟ้าของสถาน ประกอบการ	2.20	0.88	น้อย	3.64	0.51	มากที่สุด	-16.16	.000	ต้องการ
การเข้าเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อรับทราบปัญหาของ สถานประกอบการ	2.38	0.89	น้อย	3.64	0.54	มากที่สุด	-15.55	.000	ต้องการ

คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง และอำเภอหางดง ด้านการส่งเสริมการตลาด เห็นว่าในสภาพปัจจุบันของทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่สภาพคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเช่นกัน ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้ไฟฟ้ายังมีความต้องการในคุณภาพในเรื่องนี้ (ตาราง 11)

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า t - test ในด้านบุคลากร ในเขตอำเภอสันป่าตอง

ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	สภาพปัจจุบัน			สภาพคาดหวัง			t	sig.	แปลผล
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล			
6. ด้านบุคลากร									
ความสุภาพและเอาใจใส่การให้บริการ	2.98	0.74	มาก	3.77	0.44	มากที่สุด	-14.28	.000	ต้องการ
ความรวดเร็วและความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ	2.89	0.73	มาก	3.76	0.54	มากที่สุด	-16.05	.000	ต้องการ
ความรู้ความชำนาญสามารถให้คำแนะนำและตอบปัญหาเกี่ยวกับไฟฟ้าได้อย่างชัดเจน	3.00	0.61	มาก	3.75	0.49	มากที่สุด	-15.17	.000	ต้องการ
กิริยามารยาทของพนักงานที่ให้บริการ	3.10	0.70	มาก	3.80	0.45	มากที่สุด	-13.19	.000	ต้องการ
ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงาน	3.10	0.68	มาก	3.81	0.44	มากที่สุด	-14.00	.000	ต้องการ

คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง และอำเภอหางดง ด้านบุคลากร เห็นว่าในสภาพปัจจุบันของทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเช่นกัน ซึ่งแสดงว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ายังมีความต้องการในคุณภาพในเรื่องนี้ (ตาราง 12)

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวังพร้อมค่า $t - test$ ในด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก ในเขตอำเภอสันป่าตอง

ความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า	สภาพปัจจุบัน			สภาพคาดหวัง			t	sig.	แปลผล
	$\bar{x}$	SD	แปลผล	$\bar{x}$	SD	แปลผล			
7. สิ่งอำนวยความสะดวก									
ทำเลที่ตั้งสะดวกในการติดต่อ	3.19	0.72	มาก	3.80	0.45	มากที่สุด	-10.85	.000	ต้องการ
สถานที่จอดรถ	3.15	0.69	มาก	3.79	0.43	มากที่สุด	-12.53	.000	ต้องการ
ที่นั่ง	3.01	.76	มาก	3.78	0.44	มากที่สุด	-14.64	.000	ต้องการ
ห้องน้ำ	3.02	0.75	มาก	3.79	0.43	มากที่สุด	-13.44	.000	ต้องการ

คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่วาง และอำเภอหางดง ด้านคุณภาพสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นว่าในสภาพปัจจุบันของทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในขณะที่สภาพคาดหวังมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็นเช่นกัน ซึ่งแสดงว่าผู้ไฟฟ้ายังมีความต้องการในคุณภาพในเรื่องนี้ (ตาราง 13)

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตาราง 14 ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอสันป่าตอง

ปัญหา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไฟฟ้าตก ไฟฟ้ากระพริบ ไฟฟ้าดับบ่อยและการแก้ไขมีความล่าช้า	92	39.7
การขออนุญาตใช้บริการต่าง ๆ มีความล่าช้า	53	22.8
การประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งการงดจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความล่าช้า	46	19.8
การดำเนินการขอไฟฟ้าชั่วคราวและมีเตอร์มิความล่าช้า	22	9.5
ขาดการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลของอัตราค่าบริการในการติดตั้งและการขยายเขต	13	5.6
มีการคิดค่าเช่ามิเตอร์แพง	6	2.6

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.7 มีปัญหาในการใช้ไฟฟ้าคือ ปัญหาไฟฟ้าตก ไฟฟ้ากระพริบ ไฟฟ้าดับบ่อย และการแก้ไขมีความล่าช้า มากที่สุดโดยเกิดขึ้นวันละไม่ต่ำกว่า 1-3 ครั้งซึ่งทำให้เกิดความเสียหายกับอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือปัญหาการขออนุญาตใช้บริการต่าง ๆ มีความล่าช้า ร้อยละ 22.8 และปัญหาการประชาสัมพันธ์เพื่อแจ้งงดจ่ายกระแสไฟฟ้ามีความล่าช้า ร้อยละ 19.8 (ตาราง 14)

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ด้านการขอไฟฟ้าใหม่/ไฟฟ้าเพิ่ม/ไฟฟ้าชั่วคราว

ควรมีการให้บริการที่รวดเร็ว ปรับระยะเวลาในการขออนุมัติให้เร็วขึ้น ลดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้มากขึ้น

2. ด้านไฟฟ้าตก/ไฟฟ้ากระพริบ

จัดให้มีการบริการได้ทันทีหรือตลอด 24 ชั่วโมง จัดเจ้าหน้าที่อยู่ประจำช่วงฤดูฝน เพื่อดูแลระบบส่งกระแสไฟฟ้าเพื่อลดไฟฟ้าตกและไฟฟ้ากระพริบ

3. ด้านไฟฟ้าดับ

ทำการแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อได้รับแจ้งกรณีไฟฟ้าดับ ไฟฟ้ากระพริบ แจ้งให้ทราบล่วงหน้าทุกครั้งที่มีการงดจ่ายไฟฟ้า มีส่วนร่วมรับผิดชอบในความเสียหายเมื่อไฟฟ้าดับ

4. ด้านลดหน่วยไฟฟ้า/ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า

ควรมีความเที่ยงตรงในการจด มีการอ่านหน่วยไฟฟ้าอย่างรอบคอบและจัดส่งใบแจ้งหนี้ให้รวดเร็ว

5. ด้านช่องทางการชำระค่าไฟฟ้า

เพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้าให้มากขึ้น เช่น รับชำระเงินในวันเสาร์ เป็นต้น

6. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระค่าไฟฟ้า

เพิ่มช่องรับชำระค่าไฟฟ้าในช่วงต้นเดือน และมีการบริหารจัดการเรื่องการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ

7. ด้านการขอต่อกลับการใช้ไฟฟ้าเมื่อถูกตัดไฟฟ้า

ควรมีการให้บริการที่รวดเร็วกว่าเดิม และเจ้าหน้าที่ควรมีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า

ผู้ใช้บริการ

8. ด้านการของดใช้ไฟฟ้า

ควรแจ้งการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1

วัน

9. ด้านการร้องเรียนเรื่องไฟฟ้า (เป็นลายลักษณ์อักษรและทางโทรศัพท์)

มีความชัดเจนในการตอบปัญหาเรื่องสาเหตุไฟฟ้าขัดข้องและระยะเวลาที่สามารถจ่ายไฟกลับคืน และจัดตั้งผู้รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการไฟฟ้า เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นไปอย่างทั่วถึง

10. ด้านอื่นๆ

ควรปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความรวดเร็ว มีความสนใจและตั้งใจในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงสถานที่รอชำระเงินของการไฟฟ้าอำเภอสนป่าตองและอำเภอ หางดง

แนวทางการจัดทำแผนธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. การวิเคราะห์สถานการณ์

1.1 วิเคราะห์สถานการณ์ทั่วไป

อุตสาหกรรมการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า เป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตค่อนข้างสูงจากการพยากรณ์หน่วยจำหน่ายไฟฟ้าในช่วงปี 2546-2552 ปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าของประเทศไทยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ย 7.2% ต่อปี ในขณะที่ความต้องการใช้ไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีอัตราการเติบโตเฉลี่ย 8.5% ต่อปี ซึ่งเป็นอัตราเติบโตในกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม 8.9% ต่อปี และกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย 7.5% ต่อปี โดยในปี 2546 ที่ผ่านมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีส่วนแบ่งทางการตลาดในการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าเป็นอันดับ 1 หรือคิดเป็น 60% ของการจำหน่ายไฟฟ้าทั่วประเทศและมีส่วนแบ่งการตลาดในการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบประมาณ 88% โดยคู่แข่งที่สำคัญได้แก่ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และกลุ่มผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก (Small Power Producer's: SPPs)

ปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ นโยบายการเพิ่มบทบาทภาคเอกชนที่ส่งเสริมให้มีการแข่งขันในการประกอบธุรกิจพลังงานมากขึ้น แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและนโยบายรัฐบาลที่กำหนดให้ทุกครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้ นโยบายด้านการประหยัดพลังงานของประเทศของกระทรวงพลังงาน และนโยบายรัฐในการกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าราคาเดียวทั่วประเทศที่ไม่สะท้อนต้นทุนการดำเนินงานที่แท้จริง รวมถึงโครงสร้างของอุตสาหกรรมไฟฟ้าที่กำหนดขึ้นเพื่อรองรับการแปรรูปเป็นบริษัท

1.2 การวิเคราะห์ SWOT

การใช้พลังงานไฟฟ้าของกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านที่อยู่อาศัย มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค แล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

จุดแข็ง (strengths) วิเคราะห์ได้ดังนี้

- บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะด้านตรงกับงานที่ปฏิบัติอยู่
- มีเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการและปฏิบัติงาน

3. มีเครื่องมือ เครื่องจักรและยานพาหนะในการดำเนินงานที่พร้อมใช้งานจำนวนมาก
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่รับผิดชอบในการจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า

จุดอ่อน (weaknesses) วิเคราะห์ได้ดังนี้

1. บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในด้านการทำธุรกิจโดยเฉพาะในด้านการวางแผนการตลาด
2. การให้บริการยังเป็นลักษณะการให้บริการในเชิงรับ คือการให้บริการที่เน้นให้ลูกค้าเป็นฝ่ายเข้ามาหา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่ได้ไปแสวงหาลูกค้า

โอกาส (opportunities) วิเคราะห์ได้ดังนี้

เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการ มีฐานข้อมูลของลูกค้าสามารถบริหารจัดการและติดตามลูกค้าได้ง่ายและรวดเร็ว ไม่มีคู่แข่งในตลาด

อุปสรรค (threats)

การบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีขั้นตอนกฎระเบียบในการปฏิบัติงานมาก

2. การวิเคราะห์ตลาดของธุรกิจ

2.1 ขนาดของตลาด (Market Size)

ปริมาณความต้องการใช้ไฟฟ้าทั้งประเทศในปี 2546 มีอยู่ 118,374 ล้านหน่วย มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้นประมาณ 14.72 ล้านราย โดยมีผู้ให้บริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าหลักอยู่ 2 ราย คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้านครหลวง นอกจากนั้นเป็นการจำหน่ายไฟฟ้าตรงให้กับผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยและผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งมีจำนวนเล็กน้อย โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีส่วนแบ่งทางการตลาดในการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าเป็นอันดับหนึ่งของประเทศคือ 65,497 ล้านหน่วยหรือคิดเป็น 60% ของการจำหน่ายไฟฟ้าทั้งประเทศ มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้นประมาณ 12.377 ล้านราย นอกจากนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังมีส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นอันดับหนึ่งในการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คิดเป็น 88% ของการจำหน่ายทั้งหมด

2.2 สถานะการแข่งขัน

การแข่งขันในด้านการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีคู่แข่งที่สำคัญอยู่ 2 กลุ่มคือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และกลุ่มผู้ผลิตไฟฟ้ารายเล็ก นอกจากนี้ปัจจุบัน การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทยยังได้วางระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติในพื้นที่อุตสาหกรรมภาคกลางมีผลให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีทางเลือกในการใช้พลังงานจากก๊าซธรรมชาติทดแทนการใช้พลังงานไฟฟ้าในระบบผลิตมากขึ้น และผู้ใช้ไฟฟ้าเดิมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 31 ราย ยังได้รับการสนับสนุนในเบื้องต้นจากสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน ให้สามารถผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนเพื่อใช้เองและจำหน่ายส่วนที่เหลือให้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยได้

2.3 อัตราการเติบโตของธุรกิจ

ความต้องการใช้ไฟฟ้าของประเทศไทยปี 2548-2558 ยังคงมีเติบโตสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีอัตราการเติบโตในภาพรวมเฉลี่ยของประเทศ 7.2% ต่อปี ในขณะที่อัตราการเติบโตเฉลี่ยของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็น 8.16% ต่อปี และกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยมีอัตราการเติบโตเฉลี่ย 6.9% ต่อปี แสดงให้เห็นว่าความต้องการพลังงานไฟฟ้ายังคงมีแนวโน้มสูงขึ้นทุกปี ส่งผลให้การจำหน่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพิ่มขึ้นทั้งในส่วน of ธุรกิจอุตสาหกรรมและบ้านอยู่อาศัย อีกทั้งการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศข้างเคียงที่สูงขึ้นและความร่วมมือทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศที่มีมากขึ้นทำให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีโอกาสในการจำหน่ายไฟฟ้าและเข้าไปลงทุนในธุรกิจพลังงานในประเทศข้างเคียงได้มากขึ้น

2.4 กลุ่มเป้าหมายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอต้นปาดอง

กลุ่มเป้าหมายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดตามพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกันของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละประเภท โดยแบ่งได้ดังนี้

กลุ่มเป้าหมายที่ 1 ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมได้แก่ กิจการขนาดเล็ก กิจการขนาดกลาง กิจการขนาดใหญ่และกิจการเฉพาะอย่าง เป็นกลุ่มที่มีความต้องการใช้ไฟฟ้าในปริมาณมาก ต้องการระบบไฟฟ้าที่มีคุณภาพสูง ต้องการบริการที่ดูแลเอาใจใส่เป็นพิเศษ

กลุ่มเป้าหมายที่ 2 ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ได้แก่ บ้านอยู่อาศัย ส่วนราชการและองค์กรไม่แสวงหากำไร และสูบน้ำเพื่อการเกษตร เป็นกลุ่มที่มีความต้องการพลังงานไฟฟ้าเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานเพื่อแสงสว่างและเครื่องอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน

3. แผนการตลาด

มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ เพิ่มความเชื่อมั่นในการให้บริการ สร้างภาพลักษณ์ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายดังนี้

กลยุทธ์สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ 1 เน้นการตลาดเชิงรุก โดยการให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสันป่าตอง ออกพื้นที่ให้บริการกับลูกค้าแทนที่การนั่งรอเพื่อให้ลูกค้าเข้ามาหาที่สำนักงานเพื่อร้องขอการใช้บริการจากสำนักงาน และเพื่อรักษฐานลูกค้าเก่าและเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ โดยการพัฒนาคุณภาพไฟฟ้าให้มีระดับมาตรฐานความเชื่อถือได้สูงขึ้น เน้นการดูแลบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบจำหน่าย

กลยุทธ์สำหรับกลุ่มเป้าหมายที่ 2 เน้นการขยายเขตไฟฟ้าให้ทั่วถึงและเพียงพอกับความต้องการ ปรับปรุงคุณภาพไฟฟ้าเพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าได้อย่างทั่วถึง และมีคุณภาพได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า

แผนการตลาดบริการเสริมที่เสนอให้กลุ่มเป้าหมาย

บริการที่เสนอให้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มบ้านที่อยู่อาศัย

- ให้บริการการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในบ้านที่อยู่อาศัย เป็นที่ทราบกันดีอยู่แล้วว่าอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ติดตั้งอยู่ภายในบ้านนั้นต้องมีการเสื่อมสภาพตามอายุการใช้งานลงไป ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะให้บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในบ้านที่อยู่อาศัยเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่อยู่อาศัยเอง โดยมีบริการที่เสนอให้ เช่น ตรวจสอบสภาพสายไฟฟ้า ตรวจสอบอุปกรณ์ป้องกันภายในบ้าน รวมทั้งมีการบำรุงรักษาและป้องกันอุปกรณ์ไฟฟ้าต่าง ๆ ภายในบ้านด้วย โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะทำการคิดอัตราค่าบริการในอัตราที่ถูกต้องเนื่องจากมีเครื่องมือ อุปกรณ์ รวมทั้งบุคลากรที่พร้อมให้บริการอยู่แล้ว

บริการที่เสนอให้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นสำนักงาน

- บริการวางระบบไฟฟ้าภายใน รับบริการออกแบบระบบและติดตั้งวงจรไฟฟ้าภายในสำนักงาน

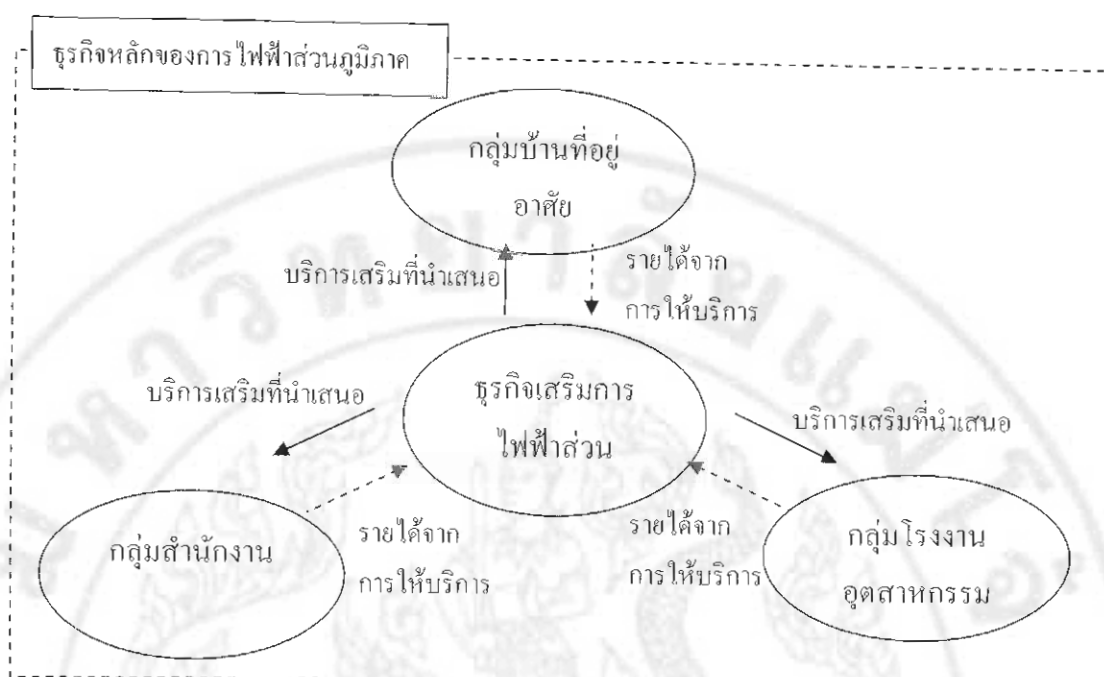
- บริการตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในสำนักงาน บริการตรวจสอบเช็ค และบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในสำนักงาน

บริการที่เสนอให้กลุ่มเป้าหมายที่เป็นโรงงานอุตสาหกรรม

- บริการตรวจสอบและรับรองระบบและอุปกรณ์ พร้อมทั้งออกหนังสือรับรองให้มีการคิดอัตราค่าบริการตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม

- บริการออกแบบติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในอาคาร การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีวิศวกรที่มีความรู้ ความสามารถในการออกแบบระบบไฟฟ้าภายในอาคารให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าอยู่แล้ว

สรุปแผนภาพการให้บริการของธุรกิจเสริมกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย



ภาพ 6 สรุปการให้บริการของธุรกิจเสริมกับลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

4. แผนการจัดการ

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้แบ่งโครงสร้างการบริหารองค์กรเป็น 4 กลุ่มธุรกิจ ตามลักษณะงานเพื่อรองรับการแปลงสภาพและการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. กลุ่มธุรกิจเครือข่ายจำหน่ายและบริการ ประกอบด้วย สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า และสายงานปฏิบัติการ
2. กลุ่มธุรกิจค้าปลีกแข่งขัน ประกอบด้วย สายงานการตลาด
3. กลุ่มธุรกิจลงทุน ประกอบด้วย สายงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา สายงานธุรกิจวิศวกรรม และสายงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร
4. กลุ่มสนับสนุนและบริการ ประกอบด้วย สายงานเศรษฐกิจและการเงิน สายงานอำนวยการ สายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ และสำนักงานที่ขึ้นตรงกับ ผวก.

นโยบายและแนวทางการบริหาร

1. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติหน้าที่
2. มีสำนึกในหน้าที่ ปฏิบัติงานด้วยความสามารถที่เหมาะสม
3. ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเท่าเทียมกัน
4. มีความโปร่งใสในการดำเนินงานและเปิดเผยข้อมูล

5. มีวิสัยทัศน์ที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มในระยะยาวให้แก่องค์กร

6. มีคุณธรรมและส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี

นำหลักการบริหารแบบ CEO มาใช้กับทุกหน่วยธุรกิจเพื่อให้หัวหน่วยธุรกิจมีอิสระในการบริหารจัดการภายในหน่วยธุรกิจ

5. แผนการผลิตและบริการ

1. นำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงานการไฟฟ้าเขตเพื่อสร้างการยอมรับในระดับสากลมากขึ้น บนหลักการพื้นฐานที่มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าเกี่ยวกับกระบวนการผลิตและคุณภาพของสินค้า

2. ดำเนินการวิจัยและพัฒนาเพื่อนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงให้มีคุณภาพและมาตรฐานตามความต้องการของลูกค้า

3. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วย

3.1 ระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า ใช้ระบบการบริหารข้อมูลลูกค้า ระบบบริหารไฟฟ้าจัดซื้อ และระบบการบริหารงานบริการ

3.2 ระบบการวางแผนและจัดการทรัพยากรองค์กร ใช้ระบบการบริหารการเงิน ระบบการบริหารพัสดุ และระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล

3.3 ระบบสนับสนุนเฉพาะทาง ใช้ระบบการบริหารงานบำรุงรักษา และระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์/อุปกรณ์ไฟฟ้า