

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นการครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2457 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยผู้ที่ได้นำเข้ามาทดลองผลิตใช้เป็นคนแรก คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ สถานที่ตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟและติดตั้งโคมไฟฟ้าในครั้งกระนั้นคือกรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าเพื่อใช้แสงสว่างในวังหลวงขึ้นทันทีที่ความทรงทราบฝ่าละอองธุรีพระบาท ไฟฟ้าเริ่มแพร่หลายทั่วไป โดยเฉพาะตามวังเจ้านายเบื้องต้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของประเทศไทย เริ่มต้นก่อตั้งเมื่อกระทรวงมหาดไทยเห็นว่า สุขาภิบาลตามหัวเมืองต่างๆ มีประชาชนอยู่หนาแน่น ควรมีการจัดสร้างการไฟฟ้าเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชน ดังนั้นปี 2472 ทางราชการจึงจัดตั้งแผนกไฟฟ้าในกองบูรพาภิบาล และได้มีการก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเป็นครั้งแรกในปี 2473 ไฟฟ้าได้แพร่หลายออกไปสู่หัวเมืองในส่วนภูมิภาคตั้งแต่นั้นมา ต่อมาปี 2477 แผนกไฟฟ้าได้ปรับปรุงเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย ภายหลังได้เปลี่ยนชื่อเป็น กองไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ต่อมาปี 2497 รัฐบาลเห็นความจำเป็นและมีนโยบายเร่งขยายการก่อสร้างกิจการการไฟฟ้าขึ้นมาใหม่และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น เนื่องจากจำนวนการใช้ไฟฟ้ามามากจนกลายเป็นกิจการใหญ่ รัฐบาลจึงมอบหมายให้หน่วยงานใหม่เข้ารับผิดชอบโดยเฉพาะได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้นเป็นองค์การเอกเทศโดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อ 6 มีนาคม 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 สถานะขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อเริ่มก่อตั้งมีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจำนวน 117 แห่ง ทางรัฐบาลเห็นควรให้ควรให้เปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการบริหารเสียใหม่โดยยกฐานะองค์การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ประกาศบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2503 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2548ก)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการไฟฟ้า โดยที่การไฟฟ้าภูมิภาค ได้ดำเนินการเชื่อมโยงระบบจำหน่ายจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิต มาผลิตกระแสไฟฟ้า จ่ายให้กับประชาชนใน อำเภอวังน้อย โดยหลังจาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้เชื่อมโยง

ระบบจำหน่ายเสร็จก็ได้เริ่มขยายระบบจำหน่ายออกไปให้กับประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาลได้ มีกระแสไฟฟ้าใช้ แต่เนื่องจากนโยบายที่ทางรัฐบาลกำหนด เป็นเหตุผลหลักในการปรับปรุงโครงสร้างกิจการไฟฟ้าของประเทศ เพื่อให้กิจการไฟฟ้าของประเทศมีการแข่งขันและให้ประชาชนมีทางเลือกในการซื้อไฟฟ้า ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้กิจการไฟฟ้าต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพ ตลอดเวลาตรงกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ 1) เพื่อจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพปลอดภัย มีความมั่นคงสม่ำเสมอ เชื่อถือได้เพียงพอและรวดเร็วทันแก่ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง 2) พัฒนากิจการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอกับการขยายงาน 3) พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคล และการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด จากวัตถุประสงค์ ดังกล่าวข้างต้นเป็นสาเหตุอันจะนำไปสู่คุณภาพบริการที่ดีขึ้นและค่าบริการที่ถูกลงทั้งความสะดวกรวดเร็วที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ โดยจะเน้นด้านคุณภาพการบริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ในการให้บริการด้านต่างๆ 5 กิจกรรมหลัก ซึ่งประกอบด้วย 1) การติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ 2) การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3) การขยายเขตระบบจำหน่าย 4) การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย 5) การจดหน่วย การพิมพ์ใบเสร็จและการเก็บเงิน ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าสูงสุดเป็นการรักษาระดับคุณภาพในการบริการให้ได้ตามมาตรฐานเพื่อสามารถทำการแข่งขันกับภาคเอกชนได้ในอนาคตที่จะมีการแข่งขันอย่างเสรี

ประเจ็ด สุขแก้ว (2543, หน้า 10) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีพื้นที่ในการให้บริการด้านกระแสไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่ 73 จังหวัดคิดเป็นพื้นที่โดยประมาณทั้งสิ้น 510,000 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั้งประเทศ โดยแบ่งเป็น 4 ภาค คือภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคกลาง ภาคใต้ แต่ละภาค แบ่งเป็นเขต มีภาคละ 3 เขต รวมทั้งสิ้น 12 เขต จากตาราง 1 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ 13,423,051 ราย ในปี พ.ศ.2548 ซึ่งแนวโน้มมีผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นทุกปี โดยพิจารณาจากอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทุกประเภท โดยทำการประมาณอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าปีต่อปีเป็นร้อยละจากปี 2544-2545 มีอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าคิดเป็นร้อยละ 3.33 จากปี 2545 ถึงปี 2546 คิดเป็นร้อยละ 3.45 และจากปี 2547 ถึงปี 2548 คิดเป็นร้อยละ 3.47 โดยเฉพาะในประเภทบ้านอยู่อาศัยขนาดใหญ่มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นจำนวนมากที่สุดและมีอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าค่อนข้างสม่ำเสมอซึ่งหมายความว่า การให้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทนี้จะต้องมีความถี่สูงสุดผันแปรตามจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทนี้เป็นจำนวนมาก

ในอนาคต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะต้องเข้าตลาดหลักทรัพย์เหมือนอย่างเช่น การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ที่เข้าตลาดหลักทรัพย์ และต้องสามารถอยู่รอดได้ด้วยผลงานของตนเอง ซึ่งให้ความสำคัญกับกิจกรรมด้านบริการจึงมีความสำคัญกับการให้บริการ

แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ได้รับบริการเป็นที่พอใจและการบริหารการจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงต้องให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ที่มาใช้บริการติดต่อกับการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ให้มีความประทับใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ ในการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคมีข้อมูลการให้บริการไว้ ดังตาราง 1- 2

ตาราง 1 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 – 2548

(หน่วย : ราย)

	2544	2545	2546	2547	2548
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า					
บ้านอยู่อาศัยขนาดเล็กไม่เกิน 150 หน่วย	8,197,074	8,551,161	8,708,866	8,896,456	9,081,115
บ้านอยู่อาศัยขนาดใหญ่เกิน 150 หน่วย	2,619,013	2,628,522	2,850,335	2,993,837	3,225,375
กิจการขนาดเล็ก	647,031	673,095	707,900	830,138	862,902
กิจการขนาดกลาง	25,164	26,474	28,061	29,545	31,765
กิจการขนาดใหญ่	1,813	2,083	2,131	2,619	2,734
กิจการเฉพาะอย่าง	2,728	3,049	3,367	3,807	4,322
หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ	93,997	95,480	99,616	105,080	108,980
ไฟเพื่อการเกษตร	2,826	3,047	3,641	4,176	4,825
ไฟชั่วคราว	61,330	71,484	81,411	92,057	100,975
ไฟสำรอง	11	11	18	24	28
ไฟฟ้าที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้	-	3	3	3	3
รวมทั้งสิ้น	11,650,987	12,054,409	12,485,349	12,957,742	13,423,051
อัตราการขยายตัว(ร้อยละ)					
บ้านอยู่อาศัยขนาดเล็กไม่เกิน 150 หน่วย	-	4.14	1.81	2.11	2.03
บ้านอยู่อาศัยขนาดใหญ่เกิน 150 หน่วย	-	0.36	7.78	4.79	7.18
กิจการขนาดเล็ก	-	3.87	4.92	14.73	3.80
กิจการขนาดกลาง	-	4.95	5.66	5.02	6.99
กิจการขนาดใหญ่	-	12.96	2.25	18.63	4.21
กิจการเฉพาะอย่าง	-	10.53	9.44	11.56	11.92
หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ	-	1.55	4.15	5.20	3.58
ไฟเพื่อการเกษตร	-	7.25	16.31	12.81	13.93
ไฟชั่วคราว	-	14.20	12.19	11.56	8.83
ไฟสำรอง	-	0	38.89	25.00	14.29
ไฟฟ้าที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้	-	100	0	0	0
รวมทั้งสิ้น		3.35	3.45	3.65	3.47

ตาราง 2 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2549 - กรกฎาคม 2549

(หน่วย : ราย)

	มี.ค.2549	เม.ย.2549	พ.ค.2549	มิ.ย.2549	ก.ค.2549
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า					
บ้านอยู่อาศัยขนาดเล็กไม่เกิน 150 หน่วย	7,249	7,264	7,231	6,684	6,558
บ้านอยู่อาศัยขนาดใหญ่เกิน 150 หน่วย	7,057	7,082	7,167	7,774	7,968
กิจการขนาดเล็ก	997	995	1,001	1,002	1,001
กิจการขนาดกลาง	189	192	194	194	195
กิจการขนาดใหญ่	17	17	17	17	17
กิจการเฉพาะอย่าง	1	1	1	1	1
หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ	103	103	108	107	109
ไฟเพื่อการเกษตร	1	1	1	1	1
ไฟชั่วคราว	234	222	220	207	215
ไฟสำรอง	0	0	0	0	0
ไฟฟ้าที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้	0	0	0	0	0
รวมทั้งสิ้น	15,848	15,877	15,940	15,987	16,065
อัตราการขยายตัว(ร้อยละ)					
บ้านอยู่อาศัยขนาดเล็กไม่เกิน 150 หน่วย	-	0.21	-0.46	-8.18	-1.92
บ้านอยู่อาศัยขนาดใหญ่เกิน 150 หน่วย	-	0.35	1.19	7.81	2.43
กิจการขนาดเล็ก	-	-0.20	0.60	0.10	-0.10
กิจการขนาดกลาง	-	1.56	1.03	0	0.51
กิจการขนาดใหญ่	-	0	0	0	0
กิจการเฉพาะอย่าง	-	0	0	0	0
หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ	-	0	4.63	-0.93	1.83
ไฟเพื่อการเกษตร	-	0	0	0	0
ไฟชั่วคราว	-	-5.41	-0.91	-6.28	3.72
ไฟสำรอง	-	0	0	0	0
ไฟฟ้าที่สามารถงดจ่ายไฟฟ้าได้	-	0	0	0	0
รวมทั้งสิ้น	-	0.18	0.40	0.29	0.49

หมายเหตุ (เครื่องหมาย - หมายถึง จำนวนลดลง)

จากข้อมูลข้างต้น และข้อมูลจากตาราง 2 แสดงจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย แยกตามประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า ตามหลักเกณฑ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2549 ถึงเดือน กรกฎาคม 2549 ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลในภาพรวม จากตาราง 1 คือมีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยพิจารณาจากอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้ารวมทุกประเภท จากเดือน มีนาคม 2549 ถึงเดือน เมษายน 2549 คิดเป็นร้อยละ 0.18 จากเดือน เมษายน 2549 ถึงเดือน พฤษภาคม 2549 คิดเป็นร้อยละ 0.40 และจากเดือน มิถุนายน 2549 ถึงเดือน กรกฎาคม 2549 คิดเป็นร้อยละ 0.49 จะเห็นว่าแนวโน้มของอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย เพิ่มขึ้นทุกเดือน และจากแผนปฏิบัติ กฟภ.1 ปี 2549 ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยสังกัดอยู่ได้วางเป้าหมายให้การดำเนินการปี 2549 แบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่ 1) ด้านระบบไฟฟ้า เพื่อสร้างความเชื่อถือได้ เพิ่มประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า 2) ด้านการตลาดสร้างศักยภาพการแข่งขันให้ครองตลาดเป็นอันดับหนึ่ง 3) ด้านการพัฒน่องค์กรและการจัดการ พัฒนาโครงสร้างองค์กร และการบริหารให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์คุณภาพตามมาตรฐานการประเมินผลของกระทรวงการคลัง 4) ด้านการเงิน ให้มีฐานะการเงินที่มั่นคง เพียงพอต่อการขยายงานในอนาคต 5) ด้านการวิจัยและพัฒนา ให้มีการวิจัยและพัฒนาสินค้าและบริการ นำเทคโนโลยี และนำระบบสารสนเทศมาใช้ทั่วทั้งองค์กร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2549ก)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นและนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย สังกัดอยู่นั้น ทำให้เห็นความสำคัญที่ควรศึกษาว่าเมื่อปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นนั้นจะทำให้การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย มีผลกระทบและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นอย่างไร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เฉพาะพื้นที่รับผิดชอบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ความสำคัญในการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ ในอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จนกระทั่งสร้างความจงรักภักดีในการใช้บริการให้กับผู้รับบริการได้

2. ทำให้ทราบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยต่อผู้ใช้ไฟเพื่อพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการบริการมากยิ่งขึ้น

3. เป็นแนวทางในการวางแผนและการบริหารงานด้านการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย และการไฟฟ้าอื่น ๆ

4. เป็นข้อมูลและแนวทางให้หน่วยงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีหน้าที่ในการให้บริการ ได้นำไปใช้ในการวางแผนและพัฒนาให้ตรงตามความต้องการและแก้ปัญหาได้สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ เพื่อรักษาส่วนแบ่งตลาดและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับผู้ให้บริการรายอื่นให้อยู่คู่กับชุมชนต่อไป

5. เป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบงานบริการด้านการให้บริการที่เสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและสร้างระดับความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการได้เพิ่มมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้จะดำเนินการศึกษาในพื้นที่อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในช่วงระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกันยายน 2551 จำนวน 16,064 ราย

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 396 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2548, หน้า 49)

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 เพศ

- 1) ชาย
 - 2) หญิง
- 3.1.2 อายุ
- 1) น้อยกว่า 30 ปี
 - 2) 30 – 40 ปี
 - 3) 41 – 50ปี
 - 4) มากกว่า 50 ปี
- 3.1.3 ระดับการศึกษา
- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 2) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - 3) สูงกว่าปริญญาตรี
- 3.1.4 อาชีพ
- 1) นักเรียน / นักศึกษา
 - 2) พนักงานบริษัทเอกชน
 - 3) ธุรกิจส่วนตัว / อิสระ
 - 4) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 - 5) รับจ้างทั่วไป
 - 6) อื่นๆ(ระบุ).....
- 3.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1) น้อยกว่า 10,000 บาท
 - 2) 10,000 – 20,000 บาท
 - 3) 20,001 – 30,000 บาท
 - 4) 30,001 – 40,000 บาท
 - 5) 40,001 – 50,000 บาท
 - 6) มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป
- 3.1.6 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน
- 1) ต่ำกว่า 500 บาท
 - 2) 500 – 1,000 บาท
 - 3) 1,001- 3,000 บาท
 - 4) 3,001 – 5,000 บาท
 - 5) มากกว่า 5,000 บาท ขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

3.2.1 พฤติกรรมการใช้บริการ

- 1) ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
- 2) ความถี่ในการใช้บริการ/เดือน
- 3) ช่วงวันในการใช้บริการ
- 4) ช่วงเวลาในการใช้บริการ
- 5) ระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้ง

3.2.2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการ

- 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา
- 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อยใน 5 ด้าน ได้แก่

1.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่ลำเอียง ไม่เลือกบุคคล สถานที่ ปฏิบัติต่อทุกคนได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างไปจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

1.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ให้บริการทันทีทันใดตามความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการ

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีการจัดสถานที่ เจ้าหน้าที่วัสดุอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการบริการ สื่อสิ่งพิมพ์ น้ำดื่ม อย่างเพียงพอกับผู้ที่มาใช้บริการ

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จไม่เกิดการหยุดชะงัก

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการพัฒนาวิธีการในการให้บริการ วิธีการทำงานให้มีความทันสมัย มีคุณภาพ มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต มาปรับใช้ให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดคุณภาพในการให้บริการที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับในอดีตที่ผ่านมา

2. พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้ามืดต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออกนั้นๆ ได้แก่ การค้นหา การซื้อ การใช้ และการประเมินผล โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและจังหวัดใกล้เคียงได้

3. กฟภ. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

กฟภ.1 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จ.พระนครศรีอยุธยา

กฟอ. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ

4. ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือ ลูกค้า หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทต่างๆ ตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนดโดยแบ่งตามประเภทต่างๆ ดังนี้

4.1 บ้านอยู่อาศัยขนาดเล็ก คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน

4.2 บ้านอยู่อาศัยขนาดใหญ่ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิน 150 หน่วยต่อเดือน

4.3 กิจการขนาดเล็ก คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าธุรกิจใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 30 กิโลวัตต์

4.4 กิจการขนาดกลาง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าธุรกิจใช้ไฟฟ้าเกิน 30 กิโลวัตต์ แต่ไม่เกิน 1,000 กิโลวัตต์

4.5 กิจการขนาดใหญ่ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าธุรกิจใช้ไฟฟ้าเกิน 1,000 กิโลวัตต์

4.6 กิจการเฉพาะอย่าง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าธุรกิจ โรงแรม, บ้านพักตากอากาศใช้ไฟฟ้า 30 กิโลวัตต์

4.7 หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจ

4.8 ไฟฟ้าเพื่อการเกษตร คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าเพื่อสูบน้ำ

4.9 ไฟฟ้าชั่วคราว คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นระยะเวลาสั้นๆ เช่น มืงงานเทศกาลหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

4.10 ไฟฟ้าสาธารณะ คือ ไฟฟ้าที่ถือเป็นบริการเพื่อสาธารณะประโยชน์ เช่น ไฟถนน

5. พนักงาน หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6. บริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า หมายถึง วิธีชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยแบ่งเป็น 4 วิธี

6.1 ชำระผ่านพนักงานที่เคาท์เตอร์ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

6.2 ชำระผ่านธนาคารพาณิชย์ โดยแจ้งความจำนงในแบบคำขอชำระค่าไฟฟ้า โดยหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร พร้อมแนบสำเนาใบเสร็จเดือนสุดท้ายที่ได้รับจากนั้นส่งให้สำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่นั้นๆ

6.3 ชำระผ่านตัวแทน ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่งตั้งออกไปรับชำระเงิน

6.4 ชำระผ่านเคาท์เตอร์เซอร์วิสต่างๆ ที่มีให้บริการตามร้านสะดวกซื้อ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีกรอบแนวคิดที่มุ่งศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย ตามแนวคิดทฤษฎีของ มิลเล็ท (Millet, 1957, p. 4) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ (satisfaction service) หรือความสามารถในการพิจารณาว่า บริการที่ให้นั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลในการให้บริการจำนวนความต้องการ 2 ปัจจัย ดังแสดงในภาพ 1 ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้น สามารถนำมากำหนดสมมติฐานการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไฟฟ้าประเภทต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ระดับความพึงพอใจการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานที่ 2 ระดับความพึงพอใจการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา