

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ซึ่งมีหน้าที่ผลิต จัดได้มาจัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้ารวมถึงบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ประชาชนธุรกิจ และ อุตสาหกรรมต่างๆ ในเขต 73 จังหวัดทั่วประเทศยกเว้นกรุงเทพมหานครนนทบุรีและสมุทรปราการถึงแม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าใน ลักษณะแบบผูกขาด (monopoly) มาโดยตลอดแต่ปัจจุบันรัฐบาลมีแผนที่จะเปิดเสรีในการซื้อขายไฟฟ้ามากขึ้นเพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันในอนาคตโดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพในทุกๆ ด้านเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจตั้งนโยบายคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ว่า “กฟภ.มุ่งพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กรด้วยการมีส่วนร่วมของ พนักงานทุกระดับสร้าง กฟภ. ให้ทันสมัยผู้รับบริการพึงพอใจหน้า (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2553, พฤษภาคม 20)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี นับเป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรีมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ ประชาชนในเขตจังหวัดลพบุรีแล้วยังต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงตามมาตรฐานการบริการ ด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยอาทิเช่น การขยายเขตระบบจำหน่ายการติดตั้งมิเตอร์การแก้ กระแสไฟฟ้าขัดข้องและการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจใน การรับบริการในส่วนของการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ปรับปรุง วิธีการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้ามาอย่างต่อเนื่องโดยเริ่มต้นจากการให้พนักงานหรือตัวแทนนำ ใบเสร็จค่าไฟฟ้าไปจัดเก็บตามบ้านขณะเดียวกันก็มีบริการรับชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรีด้วยต่อมาภาวะเศรษฐกิจและรูปแบบการดำเนินชีวิตของ ประชาชนเปลี่ยนแปลงไปการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้เพิ่มวิธีการรับชำระค่าไฟฟ้าโดยนำวิธี โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารใช้บริการพร้อมทั้งเพิ่มจุดบริการชำระเงินให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ายิ่งขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2553, พฤษภาคม 20)

สำหรับในด้านบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้านั้นปัจจุบันผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กสามารถเลือกใช้บริการได้ตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการเงิน พ.ศ. 2545 สามารถดำเนินการได้โดย 1) วิธีไม่โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารโดย ตัวแทนเก็บเงินนำใบแจ้งหนี้และใบเสร็จรับเงินออกไปจัดเก็บตามบ้านหากผู้ใช้ไฟฟ้ารายได้ไม่ ชำระกับตัวแทนเก็บเงินก็สามารถนำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่จุดรับชำระได้แก่ สำนักงานการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี และตัวแทนจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า เช่น เคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น (7 – eleven) 2) วิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารถึงแม้ว่าได้มีการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารและมีการเพิ่มจุดบริการรับชำระเงินให้มากขึ้นแล้วก็ตามแต่ปรากฏว่ายังมีผู้ใช้ไฟฟ้าที่ส่วนใหญ่มาชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี ซึ่งแสดงดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลพบุรี จำแนกตามวิธีของการชำระ

เดือน	การชำระค่าไฟฟ้า				
	ชำระที่สำนักงาน	หักบัญชีธนาคาร	จุดรับชำระของเอกชน	หักบัญชีเงินเดือน	ตัดเงินประกัน
พฤษภาคม	35,742	4,013	15,342	15,120	71
มิถุนายน	34,761	3,975	15,462	15,704	69
กรกฎาคม	35,102	3,803	14,976	15,695	78
สิงหาคม	36,057	4,033	15,250	15,647	55
กันยายน	34,126	4,138	16,290	15,909	88
ตุลาคม	33,379	3,323	14,993	14,257	67

ที่มา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2553, พฤษภาคม 20)

จากตาราง 1 แสดงจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าจำแนกตามแหล่งการรับบริการซึ่งพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มาชำระที่สำนักงาน ซึ่งจากการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พัฒนาและเพิ่มการบริการรับชำระค่าไฟฟ้าแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เลือกชำระได้หลายวิธีแต่ยังพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ยังมาชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานซึ่งจากเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรีอันเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำเสนอการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรีเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการชำระเงินค่าไฟฟ้าในวิธีการอื่นๆ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดไว้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าอีกทั้งเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ายิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ความสำคัญของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ครั้งนี้ ซึ่งผู้บริหารสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี สามารถนำเอาผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลสารสนเทศในการกำหนดนโยบายและการวางแผนการให้บริการด้านการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า รวมทั้งนำไปใช้แก้ปัญหาและปรับปรุงการบริการด้านการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี จำนวน 78,662 ราย (สำนักงานทะเบียนราษฎรอำเภอเมืองลพบุรี, 2552, มกราคม 9)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การหากกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีการของยามานะ (Yamane) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 78,662 คน กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ .05 หรือร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งแทนค่าในสูตรได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 ตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยแบ่งตามตำบลในเขตพื้นที่อำเภอเมืองลพบุรี (ยุทธ ไกยวรรณ, 2545, หน้า 107-108)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 30 ปี
- 2) 30 - 39 ปี
- 3) 40 - 49 ปี
- 4) 50 - 59 ปี
- 5) สูงกว่า 59 ปี

2.1.3 ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาตอนต้น / ต่ำกว่า
- 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
- 3) อนุปริญญา / ปวส.
- 4) ปริญญาตรี
- 5) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.4 อาชีพ

- 1) พนักงานบริษัท / ธุรกิจส่วนตัว
- 2) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 3) รับจ้างทั่วไป
- 4) พ่อบ้าน / แม่บ้าน
- 5) อื่นๆ (ระบุ).....

2.1.5 รายได้ต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 - 10,000 บาท
- 3) 10,001 - 15,000 บาท
- 4) 15,001 - 20,000 บาท
- 5) 20,001 บาทขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่า

ไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย

2.2.1 ยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า

2.2.2 ตอบสนองต่อความประสงค์

2.2.3 ความนับถือ

2.2.4 การให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร

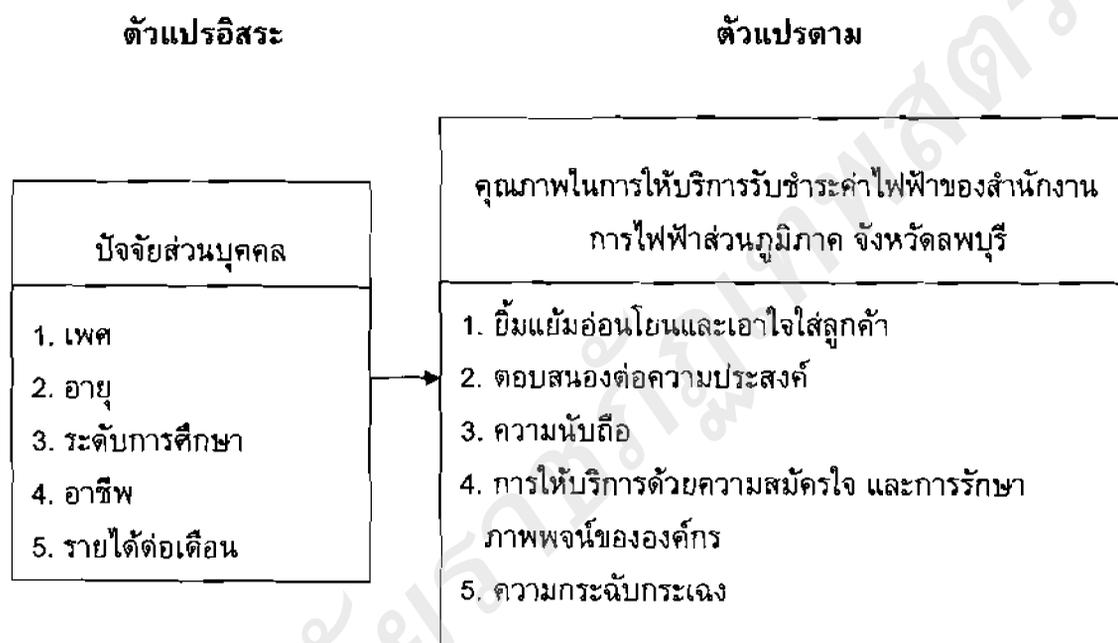
2.2.5 ความกระฉับกระเฉง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **คุณภาพในการให้บริการ** หมายถึง คุณภาพบริการจะเกิดขึ้นจากกระบวนการเปรียบเทียบในจิตใจของผู้บริโภคระหว่างกระบวนการให้บริการผลผลิตที่ลูกค้าคาดหวังจากกระบวนการให้บริการและผลผลิตที่ลูกค้าได้รับจริงจากการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. **บริการรับชำระค่าไฟฟ้า** หมายถึง การให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลพบุรี
3. **ยิ้มแย้มอ่อนโยนและเอาใจใส่ลูกค้า** หมายถึง ผู้ให้บริการต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าพร้อมที่จะให้บริการเหล่านั้นแก่ลูกค้าอย่างเต็มความสามารถทำความเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องการได้รับการตอบสนองอย่างตั้งใจเน้นการให้บริการและการแก้ไขปัญหาเป็นรายบุคคลอย่างเท่าเทียมกันมีการติดต่อสื่อสารที่ดีมีประโยชน์แก่ลูกค้ายอมรับฟังปัญหาทั้งผลดีและผลเสียด้วยความเต็มใจพร้อมทั้งให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลที่ดีแก่ลูกค้าเสมอรวมไปถึงการติดต่อสอบถามไปยังลูกค้าหลังการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. **ตอบสนองต่อความประสงค์** หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการตอบสนองที่รวดเร็วต่อความต้องการของลูกค้าไม่แสดงปฏิกิริยาที่เฉื่อยชาหรือเฉยเมยต่อผู้รับบริการ
5. **ความนับถือ** หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแสดงความนับถือให้เกียรติผู้ให้บริการที่ดีควรจะต้องรู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้าอยู่เสมอไม่ควรแสดงออกใดๆ ที่เป็นการดูถูกเหยียดหยามผู้รับบริการตลอดเวลาที่ให้บริการควรทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับเกียรติอยู่ตลอด
6. **การให้บริการด้วยความสมัครใจ และการรักษาภาพพจน์ขององค์กร** หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการด้วยความสมัครใจ และเต็มใจทำ และการแสดงออกซึ่งภาพพจน์ของผู้ให้บริการรวมทั้งการสร้างเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
7. **ความกระฉับกระเฉง** หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความกระตือรือร้น ผู้ที่ทำงานบริการทุกคนต้องมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอสนใจและใส่ใจให้บริการอยู่ตลอดเวลา ไม่เพิกเฉยและทอดทิ้งลูกค้า ผู้ที่มีความกระตือรือร้นนั้นสะท้อนให้เห็นได้ว่าเป็นผู้ที่มีความมั่นใจในตนเองมีความพร้อมมีวุฒิภาวะทั้งทางร่างกายและจิตใจจะเป็นผู้ที่มีเสน่ห์ในสายตาของทุกคนที่พบเห็นลูกค้าเกิดความประทับใจ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องคุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดคุณลักษณะของการบริการที่ดีของวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2545, หน้า 26-27) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งแสดงดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน