

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในภาครัฐบาล การบริการขององค์การภาครัฐวิสาหกิจ เป็นกลไกสำคัญในการดำเนินการตามนโยบายของ รัฐบาลเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันที่จะนำประเทศเข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ องค์การภาครัฐวิสาหกิจจะต้องพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างประชาชนให้มีศักยภาพในการทำงานเพื่อดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพที่ดี รัฐบาลทุกยุคจึงให้ความสำคัญและกำหนดเป็นนโยบายหลักในการให้บริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว จึงกำหนดเป้าหมายในแผนปฏิรูประบบราชการ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2540, หน้า 12-14) ที่สำคัญในข้อ 2 คือ ยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีโอกา และมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้นมีระเบียบวินัยและตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรม ดังนั้นการบริการงานให้ประชาชน พึงพอใจจึงเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ปัจจุบันการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐวิสาหกิจ การบริการจะเข้ามามีบทบาททุกขั้นตอนของการติดต่อระหว่างลูกค้า กับหน่วยงานให้บริการ ไม่ว่าจะบริการนั้นจะเกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือไม่ก็ตาม เริ่มตั้งแต่การให้ ข้อมูลข่าวสาร หรือคำแนะนำต่างๆ แก่ลูกค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจ การแสดงออกถึงความเอาใจ ใส่และความเห็นความสำคัญของลูกค้า ตลอดระยะเวลาของการให้บริการ และการเสนอบริการที่ ตรงกับกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข่อมสร้างคามพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้ ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าหรือบริการที่เขาได้ตัดสินใจเลือกใช้ ทำให้การขายสินค้าทำได้ง่าย ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าจะมีการซื้อซ้ำ หรือซื้อเพิ่มโดยไม่ลังเล และทำให้ลูกค้าเกิดการพูดต่อๆ ไปในกลุ่มลูกค้าเป็นการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของหน่วยงานให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปโภค มี วัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การผลิตจัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่าย พลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ชุมชน และอุตสาหกรรมต่างๆ ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุงและพื้นที่บางส่วนของอำเภอสัตหีบ และ อำเภอสัตหีบ โดยให้ บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่และ หรือ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดิม ที่ต้องการ เปลี่ยนแปลงลักษณะการใช้ไฟฟ้า งานบริการสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้า งานบริการ ก่อสร้างระบบไฟฟ้า งานบริการตรวจสอบระบบไฟฟ้า งานบริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าและ

ค่าบริการต่างๆ งานบริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง งานบริการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่างๆของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา เป็นต้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี มีศูนย์ให้บริการในเขตเมืองพัทยา 2 แห่ง คือที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา และศูนย์บริการย่อยพิทยากลางเป็นศูนย์บริการหลังการขายและอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยาในการชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าและให้บริการแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้มีการพัฒนาปรับปรุงการบริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ที่มาใช้บริการซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่ง ที่ทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ใช้เพื่อเป็นการเพิ่มยอดจำหน่ายกระแสไฟฟ้าและงานด้านธุรกิจเสริม และในปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้มีการถูกประเมินผลวัดความสำเร็จ ตามข้อตกลงเป้าหมายการดำเนินงานประจำปี กับ การไฟฟ้าเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ดังนั้นการกำหนดระเบียบ ว่าด้วยมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะช่วยให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับการบริการที่ดีและรวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีกระบวนการตรวจสอบประเมินผล และควบคุมด้วยเกณฑ์วัดผลการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐานที่กำหนด ตัวแปรที่สามารถวัดประสิทธิภาพ หรือ ความสำเร็จตรงตามเกณฑ์วัด ในการประเมินวัดความสำเร็จในการดำเนินงานด้านบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้เป็นอย่างดี ตัวแปรหนึ่งก็คือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติ แนวความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นเขตเมืองใหญ่ที่ประสบปัญหาการให้บริการ เพื่อที่จะได้ทราบข้อมูลดังกล่าว และนำมาปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากการค้าพลังงานไฟฟ้าของประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงไปจากการผูกขาดไปสู่การแข่งขันทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องมีการพัฒนาระบบการให้บริการ และตอบสนองในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งจะนำไปสู่การครองใจลูกค้าสร้างความจงรักภักดีให้อยู่กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ต่อไปในอนาคต

คำถามวิจัย

1. การรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด

2. ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับใด
3. การรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีข้อมูลทั่วไปต่างกัน คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันหรือไม่
4. ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีข้อมูลทั่วไปต่างกัน คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันหรือไม่
5. การรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการ หรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป
4. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
2. ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
3. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

4. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

5. เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและการวางแผนคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 106.619 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี, 2552)

2. ด้านเนื้อหามุ่งศึกษา การรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง และการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนอง การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง และการสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้

3. ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัยระหว่างเดือน กันยายน 2552 – พฤษภาคม 2553

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 อาชีพ

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.6 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่

2.1 การรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย

2.1.1 ความเชื่อถือได้

2.1.2 การตอบสนอง

- 2.1.3 การเข้าถึงบริการ
- 2.1.4 ความสุภาพอ่อนโยน
- 2.1.5 การสื่อสาร
- 2.1.6 ความสัตย์
- 2.1.7 ความมั่นคง
- 2.1.8 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้
- 2.2 ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย
 - 2.2.1 ความเชื่อถือได้
 - 2.2.2 การตอบสนอง
 - 2.2.3 การเข้าถึงบริการ
 - 2.2.4 ความสุภาพอ่อนโยน
 - 2.2.5 การสื่อสาร
 - 2.2.6 ความสัตย์
 - 2.2.7 ความมั่นคง
 - 2.2.8 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้อ่านรายงานการวิจัยกับผู้วิจัย จึงได้ให้นิยามคำศัพท์เฉพาะ ดังนี้

กฟภ. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503

กฟภ.2 หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 5 จังหวัด คือ จังหวัดชลบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด

กฟภ.มพย. หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี สังกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

ผู้ใช้ไฟฟ้าย่อย หมายถึง ผู้ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้าขนาด 5 – 30 แอมแปร์ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ได้จ่ายไฟให้แล้ว และมีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งประสาทประสาท ไปยังสมอง เพื่อการแปลความ

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นด้วยวิจารณญาณเกี่ยวกับการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าควรจะมี ควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น หรือว่าควรจะเป็นเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น บุคคลรับรู้ความเป็นไปได้หากมีความพยายาม (Effort) เพิ่มขึ้น จะนำไปสู่ผลงาน (Performance) ที่ดีขึ้น

คุณภาพการบริการ หมายถึง กิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกหรือผลประโยชน์ที่เอื้อให้ทั้งผู้รับและผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด

ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอการบริการตาม คำมั่นสัญญาที่ให้ไว้ อย่างตรงไปตรงมา และถูกต้องที่มีต่อการให้บริการ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี

การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ ได้ทันทีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการกับผู้ใช่ไฟ

การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การบริการที่พนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่อำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาขอรับการใช้บริการ

ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อม เป็นกันเองรู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจและเป็นมิตรความสุภาพ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี ที่ให้บริการกับผู้ใช่ไฟ

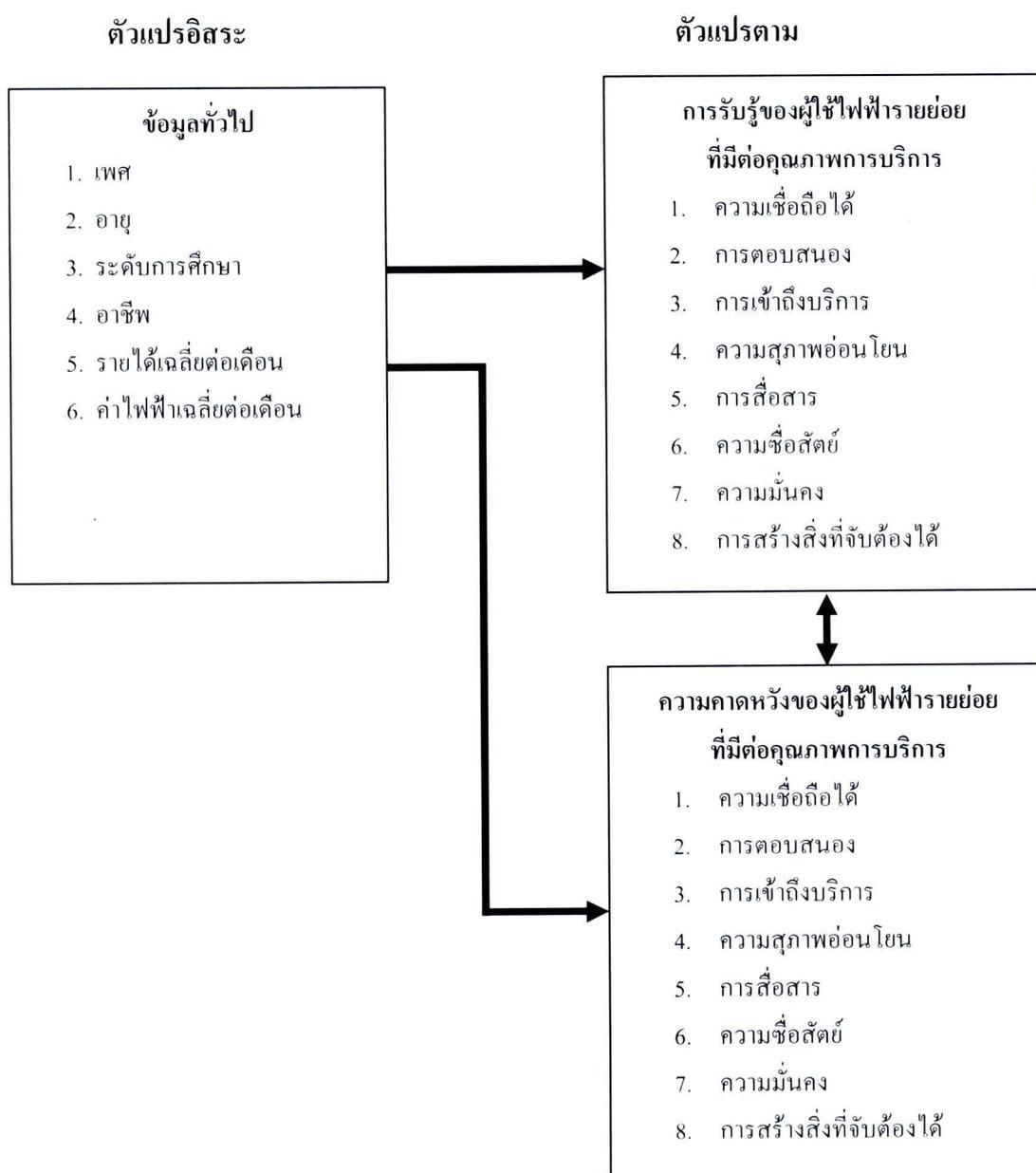
การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร การสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมาย ระหว่างพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี กับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาขอรับการใช้บริการ

ความเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ ความมั่นคง (Security) หมายถึง ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วยการเรียนรู้ผู้ใช้บริการการให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้คุณภาพ การบริการ และความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี และนำมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีข้อมูลทั่วไปต่างกัน คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
2. ความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อย ที่มีข้อมูลทั่วไปต่างกัน คุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน
3. การรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่มีต่อคุณภาพการบริการ