

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ไฟฟ้านับเป็นพลังงานสำคัญอย่างหนึ่งที่มนุษย์เป็นผู้สร้างขึ้น และได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นในชีวิตประจำวัน เพราะเกือบตลอดเวลาได้ใช้ประโยชน์จากไฟฟ้านับตั้งแต่การปฏิบัติภารกิจประจำวันวันจนกระทั่งถึงเวลาหลับนอนก็ยังต้องใช้ไฟฟ้า และบางคนอาจจะได้ใช้ไฟฟ้าในวาระสุดท้ายของชีวิตคือการณาปนกิจด้วยความร้อนที่เกิดจากพลังงานไฟฟ้า พลังงานไฟฟ้าได้ก่อประโยชน์แก่มวลมนุษย์อย่างมหาศาล ตามหลักฐานปรากฏว่ามนุษย์เรารู้จักไฟฟ้ามานานกว่า 200 ปีแล้ว และมีวิวัฒนาการมาโดยลำดับ พลังงานไฟฟ้าได้อำนวยประโยชน์และความสุขต่อมนุษย์อย่างมากมาย ถ้าปราศจากเสียซึ่งพลังงานไฟฟ้าแล้วก็ไม่แน่ว่าโลกของเราจะพัฒนามาถึงอย่างที่เราเห็นกันอยู่ในปัจจุบันหรือไม่ ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นการครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) หรืออีกนามหนึ่งคือ เจ้าหมื่นไวยวรนาถ ได้นำไฟฟ้ามาใช้เป็นครั้งแรกในประเทศไทย เหตุบังคลาใจที่ทำให้ท่านคิดนำไฟฟ้ามาใช้นั้นเกิดจากการที่ท่านได้พบเห็นการใช้ไฟฟ้าในยุโรป เช่น อังกฤษ และฝรั่งเศส ทำให้ท่านคิดถึงคอมไฟขนาดใหญ่ในห้องพระโรงพระที่นั่งจักรีมหาปราสาทในพระบรมมหาราชวังที่เดิมเคยใช้เทียนไข และต่อมาเปลี่ยนเป็นน้ำมันก๊าด ซึ่งให้แสงสว่างไม่พอเพียง เกิดความสกปรกและเกือบจะเกิดอัคคีภัยหลายครั้ง จึงเกิดความคิดว่าถ้าใช้ไฟฟ้าแทนคงจะแก้ปัญหานี้ได้ทั้งหมดซึ่งรวมไปถึงความสะดวกและปลอดภัยด้วย (นิพนธ์ อารีราษฎร์. 2542 : 168-170)

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 และปราศจากในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการเป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย โดยให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับดูแลโดยทั่วไป มีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในการดูแล จำนวน 117 แห่ง ตั้งสำนักงานชั่วคราวที่ตึกกรมโยธาเทศบาล เจริงสะพานผ่านฟ้าลีลาศ และภายหลังได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานในที่ดินบริเวณหมวดพัสดุกองก่อสร้าง กรมโยธาเทศบาล ริมคลองประปาสามเสน ถนนพระราม 6 องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าและอุปกรณ์เพื่อช่วยการไฟฟ้าของเอกชน

โดยคิดเป็นเงินค่าหุ้นที่ลงทุนร่วมกัน แต่ในที่สุดการไฟฟ้าของเอกชนได้ขายคืนให้องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจนหมด เนื่องจากกิจการไม่ดี องค์กรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้าติดตั้งอุปกรณ์ และบูรณะการไฟฟ้าของเทศบาล แล้วให้ผ่อนชำระคืนเป็นเงินและค่าส่วนแบ่งตามหน่วยการผลิตในภายหลัง แต่เนื่องจากปัญหาหนี้สินค้างชำระของเทศบาล ทำให้ฐานะทางการเงินขององค์กรไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตกต่ำซึ่งแก้ไขปัญหาโดยกู้เงินจากกองทุนเพื่อการพัฒนาและธนาคารออมสิน โดยทำรายงานเสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อให้กระทรวงการคลังตั้งงบประมาณชำระหนี้เป็นรายปี รวมทั้งเปลี่ยนแปลงการบริหารด้วยการปรับปรุงคณะผู้บริหาร และให้การไฟฟ้าต่างๆ ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการแทนการขึ้นต่อกองไฟฟ้า ปี พ.ศ. 2503 รัฐบาลมีนโยบายที่จะให้องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ดำเนินการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่เพียงผู้เดียว รวมทั้งเตรียมปรับปรุงระบบจำหน่าย เพื่อรับกระแสไฟฟ้าจากองค์กรผู้ผลิตขนาดใหญ่ เช่น การไฟฟ้ายังฮี และลิกไนต์ เป็นต้น จึงยกฐานะขององค์กรไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ดำเนินการด้วยทุนประเดิม จำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุด 15,000 กิโลวัตต์ มีประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 1 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2543 : 1-7)

ปัจจุบันพบว่าความต้องการไฟฟ้าและปริมาณการใช้ไฟฟ้าของประเทศยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตามการขยายตัวของเศรษฐกิจไทย จากภาวะการณ์ดังกล่าวส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการเตรียมความพร้อมในเรื่องต่างๆ เพื่อรองรับความต้องการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยมีการวางแผนในการขยายการบริการให้เพียงพอและทั่วถึงทั้งประเทศ พัฒนาและปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้มีคุณภาพสูง เพิ่มขีดความสามารถในการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้มีความมั่นคง ปลอดภัย ได้มาตรฐานสากลเพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนมุ่งมั่นในด้านการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ให้มีความพร้อมในการดำเนินงานในลักษณะธุรกิจให้มากขึ้น มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาชีพต่างๆ การปลูกฝังให้พนักงานมีจริยธรรมในการทำงานรวมถึงการเสริมสร้างให้มีความรักความสามัคคีในองค์กร โดยจัดการแข่งขันกีฬาและสันทนาการภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้จากแผนงานและ โครงการต่างๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ซึ่งแผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้คำนึงถึงยุทธศาสตร์

การพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านพลังงาน ไฟฟ้า ยุทธศาสตร์ข้อ 2 ระบุไว้ว่า การบริการ และการจัดการด้าน โครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการให้บริการ รวมทั้ง การสนับสนุนบทบาทการลงทุนภาคเอกชน โดยเน้นการลงทุนตามลำดับความสำคัญเพื่อให้ การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและรองรับ โลกยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ ยุกระดับคุณภาพของการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน จัดการบำรุงรักษาให้มีประสิทธิภาพและ ประหยัด และยุทธศาสตร์ข้อ 3 ระบุไว้ว่า ปรับระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ทันสมัยปรับตัวได้ และตอบสนองความต้องการของประชาชน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2549 : 36)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งอยู่เลขที่ 105/1 ถนนกุดยางสามัคคี ตำบลกาฬสินธุ์ อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ (กฟผ. 2) มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน คือ 1) ด้านการติดตั้ง มิเตอร์ 2) ด้านการขยายเขตระบบจำหน่าย 3) ด้านการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 4) ด้านการ บำรุงรักษาระบบจำหน่าย และ 5) ด้านการจดหน่วย ฟิมพ์บิลและเก็บเงิน ในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหลักในการให้บริการดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 7 แผนก คือ 1) แผนกบริการลูกค้า 2) แผนกมิเตอร์ 3) แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา 4) แผนกก่อสร้าง 5) แผนกบัญชีและประมวลผล 6) แผนก บริหารพัสดุ และ 7) แผนกบริหารงานทั่วไป นอกจากนี้ยังได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้ว่า “มุ่งมั่นในการบริการจำหน่ายพลังงาน ไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมุ่งเน้นปรับปรุง ระบบบริหารบุคลากร ให้มีความพร้อมในการบริการที่ดีด้วยอัธยาศัยไมตรี เพื่อสร้างความ พึงพอใจแก่ลูกค้าทุกระดับ” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์. 2549 : 1)

อย่างไรก็ตามการให้บริการดังกล่าวในบางครั้ง ยังไม่เป็นที่พึงพอใจของประชาชน ผู้ใช้บริการนัก ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ใช้บริการประสบปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหาไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก การให้บริการล่าช้า การบริการมีขั้นตอนและระเบียบที่ยุ่งยาก พนักงานทำงานผิดพลาดบ่อย ซึ่งด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะนักปฏิบัติงานเทคนิค สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด กาฬสินธุ์ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาล เมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อทราบข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการที่จะให้กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแนวทางในการแก้ไขปัญหา การให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และตรงกับ ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

1. การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัยคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์
2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้ให้บริการใช้ไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ หรือ เจ้าของชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้า และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 9,022 คน ประกอบด้วยผู้ใช้ไฟฟ้า ประเภทบ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก จำนวน 2,129 คน และบ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ จำนวน 6,893 คน
3. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้ให้บริการใช้ไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ หรือ เจ้าของชื่อผู้ขอใช้ไฟฟ้า และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 คน ที่ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) และใช้วิธีการสุ่มแบบกำหนดโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตาม ประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

4.2.1 ด้านบริการ

4.2.2 ด้านราคา

4.2.3 ด้านสถานที่ / ช่องทางการให้บริการ

4.2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด

4.2.5 ด้านกระบวนการในการดำเนินงาน

4.2.6 ด้านบุคลากร

4.2.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดกาฬสินธุ์ ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่

1. ด้านการบริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ การยืดหยุ่นต่อการให้บริการ การรวมการบริการไว้จุดเดียว และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ
2. ด้านราคา ได้แก่ การคิดป้ายเพื่อบอกราคา ราคาของสินค้าเมื่อเปรียบเทียบกับร้านอื่นๆ
3. ด้านสถานที่ ได้แก่ ทำเลที่ตั้งของสำนักงาน ความสะดวกสบายในการติดต่อ งาน ความสะอาด ปลอดภัย และอากาศถ่ายเทได้สะดวก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ได้แก่ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมการขาย การลดแลกแจกแถม
5. ด้านกระบวนการในการดำเนินงาน ได้แก่ เทคนิค วิธีการหรือลำดับขั้นตอนในการดำเนินงานการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
6. ด้านบุคลากร ได้แก่ บุคลิกภาพ การแสดงสีหน้าท่าทาง การแต่งกาย การให้ความสนใจกับผู้มารับบริการ การให้บริการด้วยความเสมอภาค และไม่แสวงหาผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ผู้บริการ

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ อาคารสำนักงาน สถานที่ให้บริการ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการแต่งกายของพนักงานที่เหมาะสม

การติดตั้งมิเตอร์ หมายถึง การนำเครื่องวัดการใช้พลังงานไฟฟ้า ซึ่งมีหน่วยเป็น กิโลวัตต์ต่อชั่วโมง ไปติดตั้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากผ่านขั้นตอนของการไฟฟ้าแล้ว หรือการขอเพิ่มขนาด การขอย้ายจากสถานที่ติดตั้งเดิมไปยังสถานที่ติดตั้งใหม่

การขยายเขตระบบจำหน่าย หมายถึง การปักเสา พาดสายไฟฟ้า ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า

การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง หมายถึง เมื่อกระแสไฟฟ้าดับในส่วนรับผิดชอบของการไฟฟ้า และในส่วนของผู้ใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าจะต้องให้บริการแก้ไขตลอด 24 ชั่วโมง

การบำรุงรักษาและระบบจำหน่าย หมายถึง การดูแลซ่อมแซม ปรับปรุงสายไฟฟ้า เสาไฟฟ้า อุปกรณ์ทุกชนิด ในระบบจำหน่ายให้สมบูรณ์ สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้าเพียงพอ ไม่ตก ไม่ดับ หรือไม่กระทบ คุณแลตัน ไม่ได้สายไฟฟ้าแรงสูง และสายไฟฟ้าแรงต่ำ

การจดหน่วย ฟิมพ์บิล และเก็บเงิน หมายถึง การบันทึกการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟฟ้า ในแต่ละเดือน เพื่อนำไปพิมพ์เป็นใบแจ้งหนี้ เรียกเก็บเงิน โดยเครื่องจดหน่วยคอมพิวเตอร์ มือถือ PTC.

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้ที่รับบริการใช้ไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ หรือเจ้าของชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และมีชื่อในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

ประเภทการใช้ไฟฟ้าบ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก หมายถึง บ้านที่ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน

ประเภทการใช้ไฟฟ้าบ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ หมายถึง บ้านที่ใช้ไฟฟ้าเกิน 150 หน่วยต่อเดือน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หมายถึง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการเพื่อให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

2. เป็นข้อเสนอเทศสำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ นำไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงแก้ไข และจัดอบรม เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ เจ้าหน้าที่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ และประเมิณผลในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY