บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544) โดยมีวัตถุประสงค์ คือ จัดหา จำหน่าย บริการ ด้านพลังงานไฟฟ้า ให้แก่ประชาชน ที่พักอาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่างๆ ในส่วนภูมิภาค (ยกเว้น กรุงเทพ นนทบุรี และสมุทรปราการ อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง) โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซื้อพลังไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แล้วนำมาจำหน่ายและบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านระบบจำหน่ายไฟฟ้าอีกทอดหนึ่ง ในสภาพสังคมปัจจุบันถือว่าไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งของปัจจัยพื้นฐานที่ชีวิตประจำวันจะขาดไม่ได้ รวมทั้งกิจการประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมก็เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องใช้ไฟฟ้าเพื่อดำเนินการผลิตและให้บริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถึงแม้จะเป็นองค์การของรัฐแต่ก็ถือว่างานบริการเป็นหัวใจสำคัญ ที่จะต้องเน้นประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการตลอดจนการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าประดุจลูกค้าของธุรกิจเอกชนเช่นกัน ในปี พ.ศ. 2544 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ประสบความสำเร็จในการเข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO 9002 โดยได้รับใบรับรองจากวิศวกรรมสถานแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ซึ่งได้รับการรับรองจาก Energy & Environment Accredited Quality Assessment (EAQA) ประเทศอังกฤษ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544)

จากภาวะเศรษฐกิจ ของจังหวัดเชียงใหม่ที่มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อุตสาหกรรมขนาดเล็ก ศูนย์การค้า สถาบันการศึกษา อาคารชุด ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นไปด้วย ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่ให้บริการ คืออำเภอเมือง อำเภอสารภี อำเภอสันกำแพง และอำเภอดอยสะเก็ด เฉพาะในเขตอำเภอเมือง มีผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด 94,774 ราย มีรายได้ค่ากระแสไฟฟ้าเดือนละ 237,738,949 บาท แยกเป็น ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและอื่นๆ 94,461 ราย คิดเป็น ร้อยละ 99.67 และมีผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ที่ใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 313 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.33 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด ค่าไฟฟ้าเดือนละ 57,220,708 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.1 ของรายได้ค่าไฟฟ้าทั้งหมดต่อเดือน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่, 2546)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่มีรายได้จากค่ากระแสไฟฟ้าต่อเดือนจากผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กซึ่งปัจจุบันเป็นคู่แข่งขันของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาคกลางและภาคตะวันออก มีความสนใจที่จะเข้ามาแข่งขันจำหน่ายและบริการพลังไฟฟ้า ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่เช่นกัน ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาเกิดความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการที่ได้รับ และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคตอันใกล้นี้ ที่อาจเกิดการแข่งขัน ทางด้านการจำหน่ายและบริการพลังไฟฟ้า

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึงความรู้สึก ความคิดเห็น หรือการรับรู้ ของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ในเรื่องความสม่ำเสมอ ความเชื่อถือได้ของการบริการ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ติดต่อ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ

ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีค่าไฟฟ้าต่อเดือนตั้งแต่ 50,000 บาท ขึ้นไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง คุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรมซึ่งเป็นลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย

(1) การเข้าถึงลูกค้า (Access)

(2) การติดต่อสื่อสาร (Communication)

(3) ความสามารถ (Competence)

(4) ความมีน้ำใจ (Courtesy)

(5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

(6) ความไว้วางใจ (Reliability)

(7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

(8) ความปลอดภัย (Security)

(9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)

(10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved