

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ให้บริการกระแสไฟฟ้าแก่ประชาชนทั้งในภาค ธุรกิจ อุตสาหกรรมและเกษตรกรรม ในเขตรับผิดชอบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ มีการพัฒนาองค์กรอย่าง ต่อเนื่อง ทั้งในด้านบุคลากรและเทคโนโลยีต่างๆ จนเจริญก้าวหน้า มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นนำ ของประเทศ ปัจจุบันมีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่อยู่ในสังกัดจำนวน 930 แห่งทั่วประเทศ พร้อม ให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 12.73 ล้านราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2547)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า โดยได้ดำเนินการ ก่อสร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่มขึ้น ทั่วทุกภาคของประเทศ เพื่อรองรับการขยายกำลังการผลิตใน ภาคอุตสาหกรรม เกษตรกรรมแปรรูปและความต้องการใช้ไฟฟ้าภาคครัวเรือนที่เพิ่มขึ้น สำหรับ ในส่วนของครัวเรือนที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะได้ดำเนินการขยายเขตระบบการ จำหน่ายด้วยวิธีปักเสาพาดสายไฟฟ้า รวมทั้ง มีการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ ให้หมู่บ้านในพื้นที่ที่ห่างไกล ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปี 2548 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2547)

นอกจากนี้ ยังมีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับ ความสะดวกรวดเร็ว อาทิ เช่น เพิ่มเวลาการให้บริการ ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตั้งแต่ เวลา 08.00 – 17.00 น. โดยไม่พักกลางวัน บริการรับแจ้งเหตุและบริการแก้ไขกระแสขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง การเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผ่านจุดสัญลักษณ์ Counter Service และการ ชำระค่าไฟฟ้าผ่านบัตรเครดิต ในพื้นที่ที่เปิดให้บริการ รวมทั้งการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่าน บัญชีเงินฝากธนาคาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคที่คำนึงถึงคุณภาพเกี่ยวกับการบริการ มุ่งมั่นที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า ด้วย การเพิ่มประสิทธิภาพการเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าไฟฟ้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่าย โดยมีการส่งเสริมการบริการชำระเงินในรูปแบบที่ ทันสมัย มีความหลากหลาย ซึ่งปัจจุบัน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย มีหน้าที่รับผิดชอบ ในด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าและการให้บริการกับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จำนวนทั้งสิ้น 57,871 ราย โดยมีผู้ใช้ไฟส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก มีจำนวน 55,639 ราย คิดเป็น 96.14% ของจำนวนผู้ใช้ไฟทั้งหมด โดยการใช้ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด

เชียงราย ได้เปิดช่องทางการให้บริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า จำนวน 5 ช่องทาง ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย, 2548)

1. ชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงิน  
มีผู้ใช้ไฟใช้บริการ จำนวน 51,615 ราย คิดเป็น 92.77% ของผู้ใช้ไฟทั้งหมด
2. ชำระเงิน โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร  
มีผู้ใช้ไฟใช้บริการ จำนวน 2,078 ราย คิดเป็น 3.73% ของผู้ใช้ไฟทั้งหมด
3. ชำระเงินที่สำนักงานส่วนกลาง  
มีผู้ใช้ไฟใช้บริการ จำนวน 309 ราย คิดเป็น 0.56% ของผู้ใช้ไฟทั้งหมด
4. ชำระเงินผ่านจุดบริการ  
มีผู้ใช้ไฟใช้บริการ จำนวน 52 ราย คิดเป็น 0.09% ของผู้ใช้ไฟทั้งหมด
5. ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย  
มีผู้ใช้ไฟใช้บริการ จำนวน 1,585 ราย คิดเป็น 2.85% ของผู้ใช้ไฟทั้งหมด

จากการดำเนินการดังกล่าวทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย ได้มีการสนับสนุนและส่งเสริมประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ได้ใช้บริการชำระค่าไฟฟ้าผ่านช่องทางต่างๆ มากขึ้น การศึกษานี้ ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายต่อการใช้บริการการชำระค่าไฟฟ้า ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความพึงพอใจมากน้อยแค่ไหน และมีปัญหาอย่างไรบ้าง ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย ในการนำไปพัฒนา ปรับปรุง ระบบการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงรายต่อการใช้บริการการชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจ และปัญหาในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการนำข้อมูลไปปรับปรุงการบริการด้านการชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย

## นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง เป็นความรู้สึกของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อใช้บริการการรับชำระค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ ที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบผลที่ได้รับหลังจากที่ได้ใช้บริการดังกล่าวว่าเป็นไปตามที่ผู้ใช้ไฟฟ้าคาดหวังไว้ จากการใช้บริการในด้านต่างๆ ดังนี้ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถในการให้บริการ ความมีน้ำใจ ความเชื่อถือความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัยจากการใช้บริการ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า

**ผู้ใช้ไฟฟ้า** หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย จำนวน 55,639 ราย โดยแบ่งเป็น ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย จำนวน 48,420 ราย และ กิจการขนาดเล็ก 7,219 ราย

**บริการการชำระค่าไฟฟ้า** หมายถึง ขั้นตอนการชำระค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้ตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการเงิน พ.ศ. 2548 ดังนี้

- วิธีชำระเงิน โดย ชำระเงินผ่านตัวแทนเก็บเงิน
- วิธีชำระเงิน โดย หักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร
- วิธีชำระเงิน โดย ชำระผ่านจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้า
- วิธีชำระเงิน โดย ชำระเงินที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงราย

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย** หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงราย ตั้งอยู่เลขที่ 73 ถนนราชเศรษฐี ตำบลเวียง อำเภอเมืองเชียงราย จังหวัดเชียงราย