

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดอยู่ในประเภทธุรกิจ รัฐวิสาหกิจ (State Enterprise) โดยแบ่งตามลักษณะของเจ้าของธุรกิจ มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นเกินกว่าร้อยละ 50 ก่อตั้งเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 มีภารกิจคือ จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, กอววางแผนวิสาหกิจ, 2555:1) ซึ่งมีภารกิจให้บริการอยู่ 5 ด้าน คือ 1. ให้บริการขอใช้ไฟฟ้า 2. ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ 3. การก่อสร้างระบบไฟฟ้า 4. บำรุงรักษาและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 5. จัดหน่วย พิมพ์บัตร แจกค่าไฟฟ้าและงดจ่ายไฟ มีสำนักงานให้บริการทั่วประเทศจำนวน 903 แห่ง มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 28,062 คน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, กอววางแผนวิสาหกิจ, 2555:2)

การบริหารจัดการองค์กรของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เป็นองค์กรด้านการบริการได้กำหนดวิสัยทัศน์ว่า “เป็นองค์กรที่ทันสมัยระดับสากลในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้อง ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม” โดยได้นำแนวทางการบริหารเชิงกลยุทธ์มาใช้ในองค์กรเป็นกรอบในการดำเนินงาน ในขั้นตอนการควบคุมและประเมินผลการดำเนินการตามแผนงานหรือโครงการต่างๆ ได้นำเครื่องมือ Balance Score Card เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินงานที่ครอบคลุมและสมดุลมุมมอง 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต 2) มุมมองด้านกระบวนการภายใน 3) มุมมองด้านลูกค้า 4) มุมมองด้านการเงิน ซึ่งแต่ละด้านมีความสำคัญเท่าๆกัน การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้านั้นมาจากการดำเนินการด้านกระบวนการภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งการดำเนินการดังกล่าวมาจากพนักงานในองค์กรที่มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ดีสอดคล้องตามเป้าหมายขององค์กรซึ่งเมื่อลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการบริการทำให้องค์กรได้รับผลตอบแทนด้านการเงินจากลูกค้า เป็นความสมดุลทั้ง 4 ด้านตามที่ได้กล่าวมา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยส่วนกลางสำนักงานตั้งอยู่ที่ กรุงเทพฯ สำหรับส่วนภูมิภาคแบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาคประกอบด้วย 1) ภาคเหนือ 2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) ภาคกลาง และ 4) ภาคใต้ ซึ่งในแต่ละภาคจะแบ่งเป็นเขตในภาคนั้นๆ เป็น 3 เขตในการบริหารจัดการ สำหรับในแต่ละเขตจะมีการแบ่งหน่วยงานเพื่อให้บริการลูกค้ากระจายอยู่ตามจังหวัดและอำเภอต่างๆ ในพื้นที่รับผิดชอบโดยอ้างอิงการแบ่งเขตการบริหารจัดการตามเขตการปกครองของกระทรวงมหาดไทย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เป็นหน่วยงานในสังกัดของเขต 1 ภาค 1 (ภาคเหนือ) มีหน้าที่ให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าในภารกิจหลัก 5 ด้านประกอบด้วย 1) ให้บริการขอใช้ไฟฟ้า 2) ดำเนินการติดตั้งมิเตอร์ 3) การก่อสร้างระบบไฟฟ้า 4) บำรุงรักษาและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 5) จัดหน่วย พิมพ์บิล แจกค่าไฟฟ้าและงดจ่ายไฟ แบ่งการบริหารงานออกเป็น 8 แผนก ประกอบด้วย 1) แผนกบริการลูกค้า 2) แผนกวิศวกรรมและการตลาด 3) แผนกมิเตอร์ 4) แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา 5) แผนกก่อสร้าง 6) แผนกคลังพัสดุ 7) แผนกบัญชีและประมวลผล 8) แผนกบริหารงานทั่วไป โดยมีผู้จัดการ 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการ 2 คน คือด้านเทคนิคและด้านบริหาร มีการไฟฟ้าสาขาในสังกัด 2 แห่งคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอสันกำแพง และอำเภอสารภี และมีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอแม่อน อีก 1 แห่ง มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า 78,569 ราย มีรายได้จากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าประมาณ 482 ล้านบาทต่อเดือน มีสถิติผู้มาติดต่อขอใช้บริการ ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2556 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่:รายงาน เรื่องสถิติผู้มาใช้บริการ ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปี 2556 ลว. 23 ม.ค. 2557) ดังนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 1.1 สถิติผู้มาติดต่อใช้บริการ ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2556

| เดือน | จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อรับบริการแยกตามความประสงค์ | | | รวม |
|------------|---|-------------|-------------|---------|
| | ชำระค่าไฟฟ้า | ขอใช้ไฟใหม่ | เรื่องอื่นๆ | |
| มกราคม | 12,818 | 1,254 | 235 | 14,307 |
| กุมภาพันธ์ | 13,370 | 826 | 654 | 14,850 |
| มีนาคม | 17,687 | 930 | 516 | 19,131 |
| เมษายน | 7,803 | 846 | 523 | 9,172 |
| พฤษภาคม | 10,977 | 1,109 | 486 | 12,572 |
| มิถุนายน | 8,260 | 865 | 871 | 9,996 |
| กรกฎาคม | 9,512 | 752 | 549 | 10,813 |
| สิงหาคม | 12,561 | 870 | 622 | 14,053 |
| กันยายน | 15,438 | 826 | 341 | 16,605 |
| ตุลาคม | 16,420 | 1,056 | 589 | 18,065 |
| พฤศจิกายน | 9,875 | 1,429 | 767 | 12,071 |
| ธันวาคม | 13,546 | 1,138 | 517 | 15,201 |
| รวม | | | | 166,836 |

การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบตามภารกิจหลักทั้ง 5 ด้าน ซึ่งในการดำเนินงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟนั้นมีปัจจัยหลายด้านที่องค์กรจัดเตรียมและสร้างระบบต่างๆ ในการดำเนินการเพื่อรองรับการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้ามีความต้องการที่หลากหลายในการใช้พลังงานไฟฟ้า เช่น เพื่อประกอบธุรกิจหรือเพื่อความจำเป็นในครัวเรือน เป็นต้น และสิ่งที่สะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคือ ข้อร้องเรียนที่มีต่อองค์กร จากการสรุปข้อร้องเรียนในปี 2556 มีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องเรียนจำนวน 71 เรื่อง เกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน 24 เรื่อง (34%) และเกี่ยวกับไฟตกไฟดับไฟกระพริบ จำนวน 47 เรื่อง (66%) เช่น ทำงานล่าช้า พุดจาไม่สุภาพ ไม่ใส่ใจในการตอบปัญหา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่:สรุปรายงานการประชุมประจำเดือนมิถุนายน 2556 เลขที่ 3310/2556 ลงวันที่ 2 กันยายน 2556)

พลังงานไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินธุรกิจและในการใช้ในครัวเรือนต่างๆ ดังนั้นผู้ใช้ไฟเมื่อมีความต้องการจะใช้พลังงานไฟฟ้าก็จะต้องมาติดต่อที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อดำเนินการให้ซึ่งสิ่งที่ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการคือคาดหวังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันตามความต้องการ คาดหวังว่าจะได้รับการเอาใจใส่ดูแลให้คำแนะนำพร้อมติดตามงานต่างๆที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ หากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตอบสนองได้ตามที่ผู้ใช้ไฟฟ้าคาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ และในทางตรงกันข้ามหากการไฟฟ้าไม่สามารถตอบสนองในสิ่งที่คาดหวังได้ก็จะทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดความไม่พึงพอใจ จากผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2556 พบว่า ร้อยละ 40 ไม่พึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำหรับเรื่องที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดคือ ไฟฟ้าขัดข้องและพฤติกรรมของพนักงาน จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการหรือแจ้งให้การไฟฟ้าไปให้บริการนอกสถานที่ เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาปรับปรุงงานด้านบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับการรับรู้จากบริการจริงที่ได้รับของผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

คุณภาพการบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับ

บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่โดยในการประเมินคุณภาพการบริการดังกล่าวผู้ใช้ไฟฟ้าจะพิจารณาจากเกณฑ์ 5 ด้านคือ 1) สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) 3) ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) 5) การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy)

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่และเป็นผู้เคยใช้บริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อขอใช้บริการที่สำนักงาน เช่น ขอใช้ไฟฟ้าและขอติดตั้งมิเตอร์ใหม่ ขอก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า ติดต่อชำระค่าไฟฟ้า และติดต่อขอรับบริการเรื่องอื่นๆ เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าและจ่ายกระแสไฟฟ้า หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่โทรศัพท์แจ้งหรือส่งจดหมายให้เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการนอกสถานที่ ไม่ได้มาติดต่อที่สำนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 208/1 ถ.เชียงใหม่-ลำพูน ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved