

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2535 และ พ.ศ. 2543 เพื่อดำเนินการด้านบริการกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ อุตสาหกรรมต่างๆ โดยแบ่งเขตการให้บริการเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ ภาคละ 3 เขต รวมเป็น 12 เขตทั่วประเทศ ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ทั่วประเทศมากกว่า 5 แสนตารางกิโลเมตร ปัจจุบันหมู่บ้านที่มีไฟฟ้าใช้คิดเป็นร้อยละ 99.1 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประมาณ 12.3 ล้านราย และความต้องการพลังงานไฟฟ้า 12,878 เมกะวัตต์ เป้าหมายที่สำคัญของการให้บริการข้างต้นเพื่อให้ประชาชนของทุกภาคมีไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ และได้รับความพึงพอใจในการใช้บริการ (รายงานประจำปี 2546 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค)

การไฟฟ้าส่วนภูมิกษณำระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง โดยได้เริ่มทดลองใช้ระบบนี้ปลายปี พ.ศ. 2546 ในเขตพื้นที่ของการไฟฟ้าอำเภอรังสิต สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2547 ได้ทดลองใช้ที่การไฟฟ้าอำเภออ้อมน้อย สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม และในปี พ.ศ. 2548 ได้ดำเนินการขยายระบบงานดังกล่าว ไปยังการไฟฟ้าที่เหลืออีก 10 เขต เขตละ 1 การไฟฟ้า โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี ได้เลือกการไฟฟ้าจังหวัดเพชรบุรี เป็นการไฟฟ้านำร่อง เริ่มใช้ระบบงานใหม่นี้ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป (แผนปฏิบัติการ ปี 2548 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค)

แต่เดิมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการจ้างตัวแทนออกไปจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า และกลับมาพิมพ์ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า จากนั้นจึงให้ตัวแทนเก็บเงินไปเก็บเงินกับผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้านของผู้ใช้ไฟฟ้า ข้อดี คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือที่ตัวแทนจุดบริการต่างๆ ข้อเสีย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถตรวจสอบได้ว่ามีการจดหน่วยถูกต้องหรือไม่ และไม่ทราบจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จะต้องชำระล่วงหน้า ส่วนระบบงานใหม่นี้ จะให้ตัวแทนออกไปจดหน่วยการใช้ไฟฟ้า และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า ส่งให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า หรือใส่กล่องแจ้งไว้ที่หน้าบ้านทันที ข้อดี คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าได้ทันที เนื่องจากมีวันที่ และเวลาที่จดหน่วย หน่วยการใช้ไฟฟ้า จำนวนเงินค่าไฟฟ้า รวม

ทั้งวันครบกำหนดการชำระเงิน ข้อเสีย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องเดินทางไปชำระเงินที่สำนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตัวแทนจุดบริการ บริษัท เคนเตอร์เซอร์วิส จำกัด หรือที่การสื่อสารแห่งประเทศไทย เนื่องจากตัวแทนจุดหน่วยจะไม่รับชำระเงินค่าไฟฟ้า กับผู้ใช้ไฟฟ้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการนำระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าอยู่ในระดับใด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำเสนอต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนในการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า รวมถึงขั้นตอนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า อีกทั้งเพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ายิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการนำระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า รวมถึงขั้นตอนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาการบริการด้านการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า รวมถึงขั้นตอนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบุรี ที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า รวมถึงขั้นตอนการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ประชาชนที่ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบุรี และเป็นผู้ชำระค่าไฟฟ้าด้วยตนเอง

ระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า หมายถึง การจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็กที่อยู่ในเขตชุมชนเมือง จังหวัดเพชรบุรี และพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า ซึ่งในใบแจ้งค่าไฟฟ้าจะมีรายละเอียดดังนี้ หน่วยการใช้ไฟฟ้า จำนวนเงินค่าไฟฟ้า วันที่จดหน่วย และวันที่ครบกำหนดชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งเป็นระบบใหม่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่นำมาทดลองใช้ในจังหวัดเพชรบุรี