

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) เป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ซึ่งมีหน้าที่ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้ารวมถึงบริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขต 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

ถึงแม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะดำเนินกิจการด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในลักษณะแบบผูกขาด (Monopoly) มาโดยตลอด แต่ปัจจุบันรัฐบาลมีแผนที่จะเปิดเสรีในการซื้อขายไฟฟ้ามากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องปรับตัวในด้านต่าง ๆ ให้มีการดำเนินงานในเชิงธุรกิจมากขึ้นเพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันในอนาคต โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ ดังนั้นนโยบายคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ว่า “กฟภ. มุ่งพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้วยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ สร้าง กฟภ. ให้ทันสมัย ผู้รับบริการพึงพอใจ” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2544: 3)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ นับเป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 เชียงใหม่ จึงต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพข้างต้น กล่าวคือ นอกจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตอำเภอเมือง อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ แล้วยังต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงมาตรฐานการบริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย อาทิเช่น การขยายเขตระบบจำหน่าย การติดตั้งมิเตอร์ การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจในการรับบริการ

ในส่วนของการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ปรับปรุงวิธีการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้ามาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มต้นจากการให้พนักงานหรือตัวแทนนำใบเสร็จจ่ายค่าไฟฟ้าไปจัดเก็บตามบ้าน ขณะเดียวกันก็มีบริการรับชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ด้วย ต่อมาภาวะเศรษฐกิจและรูปแบบการดำเนินชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้เพิ่มวิธีการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยนำวิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารมาใช้บริการ พร้อมทั้งเพิ่มจุดบริการรับชำระเงินให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ายิ่งขึ้น

สำหรับในด้านการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้านั้น ปัจจุบันผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และกิจการขนาดเล็ก สามารถเลือกใช้บริการได้ตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการเงิน พ.ศ. 2545 ดังนี้

1. วิธีไม่โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร โดยตัวแทนเก็บเงินนำใบแจ้งหนี้และใบเสร็จรับเงินออกไปจัดเก็บตามบ้าน หากผู้ใช้ไฟฟ้ารายใดไม่ชำระกับตัวแทนเก็บเงิน ก็สามารถนำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่จุดรับชำระ ดังนี้

- 1.1 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ หรือ
- 1.2 สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ สาขาย่อยภาคสวนแก้ว หรือ
- 1.3 ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ได้แก่ บริษัท เวิลด์โฟนซอ๊ป และเคาน์เตอร์ เซอร์วิส ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น

2. วิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร

ถึงแม้ว่าได้มีบริการรับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และมีการเพิ่มจุดบริการรับชำระเงินให้มากขึ้นแล้วก็ตาม แต่ปรากฏว่ายังมีผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีได้ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนด จึงต้องมีการงดจ่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้างดกล่าวในแต่ละเดือนเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้จากรายงานรายละเอียดลูกหนี้ค่าไฟฟ้าเอกชนค้างชำระของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ประจำเดือน กรกฎาคม 2545 ปรากฏว่ามีผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กไม่ชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนด รวม 5,613 ราย และจากรายงานผลการดำเนินการงดจ่ายกระแสไฟฟ้า ประจำเดือน กรกฎาคม 2545 ปรากฏว่ามีผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็กถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า จำนวน 1,540 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่, 2545) เพื่อให้มีการชำระค่าไฟฟ้าตามกำหนด แต่กลับเป็นการสร้างความไม่พอใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งในอนาคตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องปรับเปลี่ยนการดำเนินงานในเชิงธุรกิจ เพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันในธุรกิจซื้อขายไฟฟ้า จึงควรที่จะปรับปรุงการบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ด้วยการอำนวยความสะดวกในการชำระเงินค่าไฟฟ้า เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าได้ทันตามกำหนดแทนการงดจ่ายกระแสไฟฟ้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษาว่า จากการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้พัฒนาและเพิ่มการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้เลือกชำระทั้งโดยวิธีแรก คือ วิธีไม่โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร และวิธีที่สอง คือ วิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารนั้น ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับใด ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะนำเสนอการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการชำระเงินค่าไฟฟ้า ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า อีกทั้งเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ายิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทราบถึงความพึงพอใจเกี่ยวกับการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการรับชำระค่าไฟฟ้า ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ความรู้สึก ความคิด หรือการรับรู้ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ หลังจากที่เขาได้คาดหวังในเรื่องการให้บริการชำระค่าไฟฟ้าไปแล้ว

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้า 2 ประเภท ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่

1. ประเภทบ้านอยู่อาศัย หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้ไฟฟ้าภายในบ้านเรือนที่อยู่อาศัย ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง
2. ประเภทกิจการขนาดเล็ก หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ ธุรกิจรวมกับบ้านอยู่อาศัย อุตสาหกรรม ส่วนราชการ ที่มีลักษณะเป็นอุตสาหกรรมหรืออื่น ๆ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาที สูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์

การบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า หมายถึง ขั้นตอนการวางใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าจนถึงการรับชำระค่าไฟฟ้า โดยผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถเลือกใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ตามระเบียบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคว่าด้วยการเงิน พ.ศ. 2545 ซึ่งแบ่งเป็น 2 วิธี ดังนี้

1. วิธีไม่โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร กระทำโดยชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่นำใบแจ้งหนี้และใบเสร็จรับเงินไปจัดเก็บตามบ้าน หรือผู้ใช้ไฟฟ้านำใบแจ้งหนี้ไปชำระที่จุดรับชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ หรือสาขาย่อยภาคสวนแก้ว หรือตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ได้แก่ บริษัท เวิลด์โฟนช้อป และเคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น
2. วิธีโอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร กระทำโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะแจ้งค่าไฟฟ้าให้ทราบทางไปรษณีย์ล่วงหน้า 3 วันก่อนหักบัญชีเงินฝาก จากนั้นจึงจัดส่งใบเสร็จค่าไฟฟ้าไปให้ผู้ใช้ไฟฟ้าพร้อมใบแจ้งค่าไฟฟ้าของเดือนถัดไป