

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนระบบสื่อสาร กองควบคุมและบำรุงรักษา ฝ่ายปฏิบัติการเครือข่าย เขต 1 (ภาค 4) เดิมได้รับการจัดตั้งขึ้นจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามผังการปรับปรุงหน่วยงานระดับแผนกในกองแผนงานและปฏิบัติการการไฟฟ้าเขต เมื่อปี 2546 โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบ ( Job Description ) คือ ติดตั้ง ประสานงาน ทดสอบ ดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบสื่อสาร ได้แก่ วิทยุสื่อสาร เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสาร ระบบสื่อสารไมโครเวฟ ระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม ระบบสื่อสาร TDMA ระบบสื่อสารเคเบิลใยแก้วนำแสง และ UHF MARS Radio ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้คืออยู่เสมอ ให้กับพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ 6 จังหวัด คือ จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดราชบุรี (ยกเว้น อ.บ้านโป่ง) จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง ( การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, ฝ่ายพัฒนาองค์กร, 2546 : ออนไลน์ ) ทั้งนี้รูปแบบการบริการงานซ่อมบำรุงที่ปฏิบัติ คือ งานซ่อมแซม (Corrective Maintenance) เป็นงานซ่อมแซมระบบสื่อสารที่ชำรุด ตามที่พนักงานภายในกิจการได้แจ้งขอรับบริการงานซ่อม ให้สามารถกลับมาใช้งานได้ปกติอีกครั้ง และงานบำรุงรักษา (Preventive Maintenance) เป็นการป้องกันไม่ให้ระบบสื่อสารเกิดการชำรุด เนื่องจากสาเหตุอุปกรณ์สิ้นอายุการใช้งาน โดยจะกำหนดแผนงานบำรุงรักษาล่วงหน้า และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการกำหนดแผนกลยุทธ์ ปี 2552-2557 ในมุมมองด้านต่างๆ คือด้านการเงิน (Financial) ได้แก่ ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการใช้สินทรัพย์ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และขยายโอกาสการเพิ่มรายได้จากการดำเนินธุรกิจ ด้านบริการลูกค้า (Customer) ได้แก่ ระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจต่อพนักงานภายในองค์กร โดยกำหนดขบวนการบริหารจัดการระบบสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และในปี 2552-2556 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีนโยบายให้ ทุกส่วนงานดำเนินการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติประจำปี โดยในส่วนที่สำคัญ คือ การควบคุมบริการภายในที่ดี ( Internal Service ) ( ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์, 2550 : ออนไลน์ ) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น โดยจากการศึกษาของ Heskett และคณะ ( อังนิน ธีรกิติ เนาวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547 :127) พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงาน กิจการ ความภักดีและความพึงพอใจของลูกค้า กับความพึงพอใจ ความภักดีและประสิทธิภาพของพนักงาน จึงเป็นเหมือน “ห่วงโซ่แห่งกำไร-บริการ ” (The Service – Profit Chain) ซึ่งพบว่า

“คุณภาพของการบริการภายใน” (Internal Service Quality ) เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้กิจการมีรายได้และผลกำไรมากขึ้น เนื่องจากคุณภาพของการบริการภายในที่ดี จะทำให้พนักงานของกิจการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น สิ่งดังกล่าวนี้จะทำให้ลูกค้าภายนอกสามารถรับรู้ได้ถึงคุณค่าของบริการที่ได้รับ และเกิดความพึงพอใจและความภักดีต่อกิจการ ซึ่งความภักดีของลูกค้านี้เอง จะทำให้กิจการมีรายได้และผลกำไรมากขึ้นในที่สุด

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงของแผนกระบบสื่อสารในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) ว่าอยู่ในระดับใด โดยจะนำผลของงานวิจัยมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงขบวนการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร เพื่อให้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) เกิดความพอใจ และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรในภาพรวมสูงขึ้น

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้)
2. เพื่อศึกษาปัญหาในการรับบริการและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสาร

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้)
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และข้อเสนอแนะของหน่วยงานที่รับบริการของงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของแผนกระบบสื่อสาร
3. สามารถนำผลจากการศึกษาไปเสนอแนะ ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารต่อไป

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับบริการงานซ่อมบำรุงระบบ สื่อสารของผู้รับบริการ กับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยหากผลจากการได้รับบริการต่ำกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะไม่พึงพอใจ หากผลที่ได้รับบริการเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการก็จะพึงพอใจ

**ลูกค้า** หมายถึง พนักงานภายในองค์กร คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้)

**คุณภาพบริการ** หมายถึง การดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานภายในองค์กร เกิดขึ้นจากการที่ผู้รับบริการทำการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการที่รับรู้ ซึ่งจะกลายเป็นประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากได้รับบริการแล้ว ได้แก่ ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ

**ซ่อมบำรุง** หมายถึง การทำสิ่งที่ชำรุดให้คืนดี การป้องกันรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

**ระบบสื่อสาร** หมายถึง เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ควบคุมไฟฟ้า เครื่องวิทยุสื่อสาร ที่สามารถใช้งานได้ โดยผ่านอุปกรณ์สื่อสารผ่านดาวเทียม หรืออุปกรณ์สื่อสาร TDMA หรือ อุปกรณ์สื่อสารเคเบิลใยแก้วนำแสง หรือ อุปกรณ์ UHF MARS Radio

**การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1** หมายถึง พื้นที่การปฏิบัติงาน 6 จังหวัด คือ จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดราชบุรี (ยกเว้น อ.บ้านโป่ง) จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จังหวัดชุมพร และจังหวัดระนอง