

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค ซึ่งมีหน้าที่ผลิตจัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้ารวมถึงบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้แก่ประชาชน ธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในเขต 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

ถึงแม้ว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะดำเนินกิจการด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในลักษณะแบบผูกขาด (Monopoly) มาโดยตลอด แต่ปัจจุบันรัฐบาลมีแผนที่จะเปิดเสรีในการซื้อขายไฟฟ้ามากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องปรับตัวในด้านต่างๆ ให้มีการดำเนินงานในเชิงธุรกิจมากขึ้น เพื่อรองรับสภาวะการแข่งขันในอนาคต โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ ดังนั้นนโยบายคุณภาพของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ว่า “กฟภ.มุ่งพัฒนาคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ด้วยการมีสำนึกร่วมของพนักงานทุกระดับ สร้าง กฟภ.ให้ทันสมัย ผู้รับบริการพึงพอใจ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค:2544)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ นับเป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 เชียงใหม่ จึงต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพข้างต้น กล่าวคือ นอกจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนแล้วยังต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงมาตรฐานการบริการด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยอาทิเช่น การขยายเขตระบบจำหน่าย การติดตั้งมิเตอร์ การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความพึงพอใจในการรับบริการ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยจัดกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าตามลักษณะการใช้ไฟฟ้า ออกเป็น 8 ประเภทดังนี้

- (1) ประเภทที่อยู่อาศัย ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้าภายในบ้านเรือนที่อยู่อาศัย รวมทั้งวัด สำนักสงฆ์ และสถานประกอบศาสนกิจของทุกศาสนา
- (2) ประเภทกิจการขนาดเล็ก ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ ธุรกิจร่วมกับบ้านอยู่อาศัย อุตสาหกรรม ส่วนราชการที่มีลักษณะเป็นอุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจ หรืออื่น ๆ ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์
- (3) ประเภทกิจการขนาดกลาง ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ

อุตสาหกรรม ส่วนราชการที่มีลักษณะเป็นอุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ แต่ไม่ถึง 1,000 กิโลวัตต์ และมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน

(4) ประเภทกิจการขนาดใหญ่ ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป หรือมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนเกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน

(5) ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบกิจการ โรงแรมและกิจการให้เช่าพักอาศัย ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป

(6) ประเภทส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้าของหน่วยราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน รวมถึงองค์กรที่ไม่ใช่ส่วนราชการแต่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการโดยไม่คิดค่าตอบแทน แต่ไม่รวมหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานที่ทำการของหน่วยราชการต่างประเทศ และสถานที่ทำการขององค์กรระหว่างประเทศ

(7) ประเภทสูบน้ำเพื่อการเกษตร ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้ากับเครื่องสูบน้ำเพื่อการเกษตรของหน่วยราชการ สหกรณ์เพื่อการเกษตร กลุ่มเกษตรกรที่จดทะเบียนจัดตั้งกลุ่มเกษตรกร

(8) ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว ได้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้าของหน่วยราชการ หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เพื่องานก่อสร้างจัดงานขึ้นเป็นพิเศษชั่วคราว สถานที่ที่ไม่มีทะเบียนบ้านของสำนักงานทะเบียนส่วนท้องถิ่น และการใช้ไฟฟ้าที่ยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กองอัตรารัฐกิจไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: 2543)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคิดค่าบริการในการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าทุกกลุ่มเหมือนกันในอัตราค่าไฟฟ้าแบบคงที่ต่อหน่วย (Flat Rate) หรือในราคาที่เท่ากันตลอดทุกช่วงเวลา

จากการวิเคราะห์ลักษณะการใช้ไฟฟ้าในแต่ละวัน พบว่าการใช้ไฟฟ้าที่ผ่านมามีการกระจุกตัวอยู่ในบางช่วงเวลาโดยเฉพาะในเวลาหัวค่ำ ซึ่งเป็นเวลาที่ความต้องการพลังไฟฟ้าของระบบสูงสุด การกระจุกตัวของการใช้ไฟฟ้าในช่วงหัวค่ำทำให้ความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุดไม่ได้สัดส่วนที่เหมาะสมกับช่วงเวลาอื่น ๆ ส่งผลให้เกิดการลงทุนก่อสร้างโรงไฟฟ้าเกินกว่าที่ควรจะเป็นซึ่งสร้างภาระการลงทุนของประเทศเป็นอย่างมาก ทางรัฐบาลจึงมีแนวนโยบายที่กระจายการใช้ไฟฟ้าให้ออกไปอยู่ในช่วงอื่น ๆ ของเวลา จากแนวคิดนี้จึงได้มีการพิจารณาปรับปรุงโครงสร้างอัตราค่าไฟฟ้าใหม่ โดยวิธีการที่นำมาใช้คืออัตราค่าไฟฟ้าแบบตามช่วงเวลาการใช้งาน หรือ Time Of Use (TOU) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

สะท้อนให้เห็นถึงต้นทุนในการผลิตไฟฟ้าและเพื่อเป็นการผลักดันให้ผู้ใช้ไฟฟ้าหันมาใช้อัตราแบบตามช่วงเวลาการใช้งาน โดยการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการใช้ไฟฟ้าเสียใหม่ ซึ่งอัตราค่าไฟฟ้าแบบตามช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า (TOU) เป็นอัตราค่าไฟฟ้าที่ผันแปรตามช่วงเวลาการใช้ แบ่งเป็น 2 ช่วงเวลาคือ ช่วงความต้องการไฟฟ้าสูง (On Peak) ระหว่างเวลา 9.00 - 22.00 น. วันจันทร์ - ศุกร์ และช่วงความต้องการไฟฟ้าต่ำ (Off Peak) ระหว่างเวลา 22.00-9.00 น. วันจันทร์ - ศุกร์ และวันเสาร์ วันอาทิตย์ และวันหยุดราชการทั้งวัน(กองอัตรารัฐกิจไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: 2543)

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2543 รัฐบาลได้ประกาศกำหนดอัตราค่าไฟฟ้าตามช่วงเวลาการใช้งาน (TOU) โดยกำหนดให้เป็นอัตราเลือกสำหรับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย ประเภทธุรกิจขนาดเล็ก และประเภทอุตสาหกรรม ซึ่งกลุ่มผู้ใช้ไฟดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดทางเลือกการใช้ไฟฟ้าไว้ 2 ทางเลือกตามความเหมาะสมของผู้ใช้ไฟฟ้าคืออัตราค่าใช้ไฟฟ้าแบบเดิมและอัตราค่าใช้ไฟฟ้าแบบตามช่วงเวลาการใช้ไฟ (TOU) โดยผู้ใช้ไฟฟ้าที่เลือกใช้อัตราค่าใช้ไฟฟ้าแบบตามช่วงเวลาการใช้ไฟ (TOU) ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในการติดตั้งมิเตอร์เองและเมื่อตัดสินใจเลือกใช้อัตราค่าใช้ไฟฟ้าแบบตามช่วงเวลาการใช้ไฟ (TOU) แล้วไม่สามารถเปลี่ยนไปใช้อัตราเดิมได้จนกว่าจะใช้อัตราค่าใช้ไฟฟ้าแบบตามช่วงเวลาการใช้ไฟ (TOU) มาแล้วไม่น้อยกว่า 12 เดือน แต่เป็นอัตราบังคับสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการเฉพาะอย่าง (กิจการโรงแรม หอพัก รีสอร์ท เป็นต้น)

โรงแรมหรือสถานที่ให้เข้าพักจัดเป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่าง ซึ่งลักษณะการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทนี้จะใช้ไฟฟ้ามามากในช่วง Off Peak เนื่องจากผู้ใช้บริการห้องพักจะกลับเข้าห้องมาใช้บริการของโรงแรมหรือสถานที่ให้เข้าพักในช่วงเย็นจนถึงเช้าและช่วงวันหยุดราชการจะมีผู้ใช้บริการมากกว่าวันอื่น กฟภ.พิจารณาแล้วเห็นว่าลักษณะการใช้ไฟฟ้าเช่นนี้จะจูงใจให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีการใช้ไฟในช่วง Off Peak เป็นการสนองนโยบายของกระทรวงพลังงานแห่งชาติ จึงได้บังคับให้ใช้อัตราค่าไฟฟ้าแบบตามช่วงเวลาการใช้ไฟ (TOU) (กองอัตรารัฐกิจไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค: 2543)

ด้วยผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่าง เป็นกลุ่มเดียวที่ถูกบังคับให้ใช้อัตราค่าไฟฟ้าแบบ TOU และไม่สามารถปรับเปลี่ยนไปใช้อัตราค่าไฟฟ้าเดิมได้ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มดังกล่าว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้มากยิ่งขึ้น และเป็นแนวทางในการนำไปใช้กับลูกค้ากลุ่มอื่น ๆ

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้นำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่างมากยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความพอใจ และความประทับใจในบริการ ของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวังต่อส่วนประสม การตลาดบริการ

ผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการเฉพาะอย่าง หมายถึงผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประกอบธุรกิจกิจการโรงแรมและกิจการให้เช่าพักอาศัย ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไปโดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว ให้ใช้อัตราค่าไฟฟ้าแบบ TOU เป็นอัตราบังคับ

อัตราค่าไฟฟ้าแบบตามช่วงเวลาที่ใช้งาน (Time Of Use: TOU) หมายถึง อัตราค่ากระแสไฟฟ้าที่แตกต่างกัน ในแต่ละช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า ซึ่งจะทำให้การคิดเงินค่าไฟฟ้าแตกต่างกันไปตามช่วงเวลาของการใช้ไฟฟ้า อัตรา TOU จะขึ้นอยู่กับต้นทุนในการผลิต การส่ง และการจ่ายกระแสไฟฟ้าแต่ละช่วงเวลาการใช้นั้น ๆ