

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเปิ่นมาและความสำคัญของปัญหา

ทุกองค์การในโลก ไม่ว่าซีกโลกตะวันตกส่วนใหญ่ประเทศที่พัฒนาแล้ว และซีกโลกตะวันออก ซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเทศที่กำลังพัฒนาไม่ว่าองค์กรใดๆทุกมุมโลก ในการทำงานหรือปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรย่อมมีปัญหาในการปฏิบัติงานกับทุกองค์กร เพียงแต่ว่าปัญหาในองค์กรนั้น เกิดจากสาเหตุปัญหาปัจจัยใด ปัญหาในการทำงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ขนาดกลาง ขนาดเล็ก อาจเกิดจากวัฒนธรรมขององค์กร ระบบการบริหาร ขบวนการขั้นตอนการผลิต ตลอดจนบุคลากรในองค์กรล้วนเป็นสาเหตุปัญหาในการทำงาน เพียงแต่สาเหตุปัญหาใดเกิดผลกระทบต่อองค์กรมากหรือน้อยเท่านั้น

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี^๑ ๒๔๒๗ ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๕ ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือจอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้าซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมใน

ปัจจุบันในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้นปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชนมาดูแสงไฟฟ้าอย่างแน่นขนัดด้วยความตื่นตาตื่นใจเมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาทพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๕ ทรงโปรดเกล้าฯให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย

กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเริ่มมีตัวเป็นรูป เป็นร่างขึ้นเมื่อบริษัทจาก ประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้า เพื่อใช้เดิน รถรางจากบางคอแหลมถึงพระบรมมหาราชวัง เป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่างโดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคงถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี ๒๔๔๗ โปรดเกล้าฯให้ตั้งโรงไฟฟ้า ขึ้นอีก ๑ โรง เรียกว่า การไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาลกระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ (วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบันซึ่งรับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานครสมุทรปราการและนนทบุรีรวม ๓ จังหวัด

สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้น ในกองบูรณภิบาล กรมสาธารณสุขกระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรกเมื่อปี ๒๔๗๓ จากนั้นมาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทานจัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี ๒๔๗๗ มีการปรับปรุงแผนก ไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้าสังกัดกรมโยธาเทศบาลกระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าภูมิภาค หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้วก็มีทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัด

^๑ http://board.narak.com/topic_light.php?No=17134 วันที่ ๑๘ มีนาคม ๒๕๕๘.

และอำเภอต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ ๒ กิจการไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่และน้ำมันเชื้อเพลิงระบบผลิตชำรุดทรุดโทรมจนถึงปี ๒๔๙๐ สถานะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้นประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่นเริ่มดีขึ้นให้เจริญขึ้นดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงหนักหน่วงขึ้นรัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่และดำเนินกิจการไฟฟ้า ที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี ๒๔๙๗ เพื่อรับผิดชอบดำเนินการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ ๖ มีนาคม พุทธศักราช ๒๔๙๗ และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๑๖ มีนาคม พุทธศักราช ๒๔๙๗ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาลกระทรวงมหาดไทย และรัฐบาลโดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยมีอำนาจกำกับโดยทั่วไปองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน ๕ ล้านบาทมีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแลจำนวน ๑๑๗ แห่งเริ่มกิจการใหม่คณะกรรมการองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนดโครงการ และแผนงานต่าง

จากภาระหน้าที่ที่ได้รับโอนกิจการไฟฟ้าเทศบาลมาดำเนินการแทนนั้น^๒ ทำให้กิจการขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องขยายตัวเพิ่มขึ้น ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายที่จะให้องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ดำเนินการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคแต่ผู้เดียว รวมทั้งเตรียมปรับปรุงระบบจำหน่ายเพื่อรับกระแสไฟฟ้าจากองค์การผู้ผลิตขนาดใหญ่ เช่น การไฟฟ้ายันฮีและการลิเกนด์ เป็นต้นซึ่งการปรับปรุงระบบจำหน่ายดังกล่าวจะอาศัยเพียงงบประมาณช่วยเหลือจากรัฐบาลหรือรายได้ขององค์การย่อมไม่เพียงพอ จะต้องมีการกู้เงินจากต่างประเทศหรือธนาคารโลกมาดำเนินการดังนั้นรัฐบาลจึงเห็นสมควรให้เปลี่ยนแปลง และปรับปรุงการบริหารงานตลอดจนสถานะองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปี พ.ศ. ๒๕๐๓ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ จัดตั้งเมื่อปี ๒๕๐๗ เดิมมีการบริหารงานแบบการไฟฟ้า แขวง รับผิดชอบพื้นที่จังหวัดชัยนาทจังหวัดอุทัยธานี จังหวัดพิจิตร และจังหวัดนครสวรรค์ ยกเว้นในเขตเทศบาล ซึ่งเป็นเขตสัมปทานของ บริษัทไฟฟ้าน้ำเขื่อนนครสวรรค์ มีที่ทำการอยู่ในซอยลูกเสือสอง มีพนักงาน ๗ คน

เมื่อ พ.ศ. ๒๕๑๕ ได้ย้ายที่ทำการมาอยู่ที่ปัจจุบันเลขที่ ๙๒๔ ถนนพหลโยธิน หมู่ ๑๐ ต.นครสวรรค์ตก อ.เมือง จ.นครสวรรค์ โดยเช่าที่ดิน จากราชพัสดุ เนื้อที่ ๔ ไร่ ๒๐ ตารางวา และบริหารงานแยกเป็นการไฟฟ้าแขวงและการไฟฟ้าจังหวัด โดยการไฟฟ้าแขวงนครสวรรค์ รับผิดชอบดูแลการไฟฟ้าในพื้นที่จังหวัดนครสวรรค์ (ยกเว้นไฟฟ้าสัมปทานในเขตเทศบาล) จังหวัดชัยนาท จังหวัด อุทัยธานี และจังหวัดพิจิตรพ.ศ. ๒๕๑๘ ได้ยุบการไฟฟ้าแขวงไปขึ้นตรงกับการไฟฟ้าเขต ๓ ภาคเหนือ (ลพบุรี) คงเหลือเพียงการไฟฟ้า จ.นครสวรรค์ พ.ศ. ๒๕๑๙ ได้รับโอนกิจการไฟฟ้าสัมปทานในเขตเทศบาลจากบริษัท ไฟฟ้าน้ำเขื่อนนครสวรรค์รวมการบริหารกับการไฟฟ้าจังหวัดนครสวรรค์

^๒ https://th.wikipedia.org/wiki/วันที่_๑๘_มีนาคม_๒๕๕๘.

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์มีประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด ๑๖๕,๗๕๓ ราย และมีบุคลากรที่ปฏิบัติงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ ทั้งหมดจำนวน ๒๗๓ คน เฉลี่ยแล้วพนักงาน ๑ รับผิดชอบต่อผู้ใช้ไฟ จำนวน ๖๐๘ ราย ดังนั้นเราจะเห็นได้ว่าบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ที่ทำการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แบกรับภาระการให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้ไฟในอัตราที่สูง ผู้วิจัยจึงสงสัยว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ มีรูปแบบการให้บริการอย่างไรจึงสามารถดูแลผู้ใช้ไฟทั้งหมดได้ดีผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาในเรื่องข้างต้นนี้

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๒ เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

๑.๒.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

๑.๓ ปัญหาการวิจัยที่ต้องการทราบ

๑.๓.๑ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ อยู่ในระดับใด

๑.๓.๒ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

๑.๓.๓ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างไรบ้าง

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยมุ่งศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ เป็นอย่างไรบ้าง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ในภารกิจการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ (Parasuraman) ว่ามีขั้นตอนในการปฏิบัติงานและวิธีการใดที่มีความจำเป็นหรือไม่มีความจำเป็นหรืออย่างไร ตลอดจนลักษณะการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าเป็นอย่างไร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาารูปแบบการให้บริการประชาชนซึ่งแบ่งออกเป็น

โดยการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ใน ๕ ด้านดังนี้ คือ

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
๓. ด้านอำนวยความสะดวก
๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ
๕. ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการ

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้การวิจัยได้แก่ ประชาชนที่ได้รับการบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน ๑๖๕,๗๕๓ ราย^๓

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา การวิจัยครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้า และวิจัยตั้งแต่เดือนกันยายน ถึง เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘ ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๙ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์นั้น ผู้วิจัยจะได้กำหนดสมมติฐานในการทำวิจัยไว้ดังนี้

๑.๕.๑ ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพศต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๒ ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๓ ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ระดับการศึกษาต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๔ ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

๑.๕.๕ ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่างกันมี ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แตกต่างกัน

^๓ ประชาชนที่มารับบริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์, ๕ มกราคม ๒๕๕๙.

๑.๖ นิยามคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

๑.๖.๑ **คุณภาพ** หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

๑.๖.๒ **คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจจากการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ซึ่งได้รับจากการบริหารของเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์ และประชาชนเกิดความพึงพอใจ

๑.๖.๓ **การบริการ** หมายถึง การให้บริการประชาชน ของเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์ แก่ประชาชนที่มาขอรับบริการ

๑.๖.๔ **ประชาชน** หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์

๑.๖.๕ **การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดนครสวรรค์** หมายถึง ผู้จำหน่ายพลังงานไฟฟ้า และส่งจ่ายพลังงานไฟฟ้า ส่งไปพื้นที่ต่าง ๆ ที่ผู้ใช้ไฟฟ้าใน จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อคุณภาพในการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๒ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพในการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๓ ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคนำไปเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง และใช้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์

๑.๗.๔ ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มากประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนนโยบายในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดนครสวรรค์