

บทที่ 1

บทนำ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือ PEA ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่หลักคือผลิตและจัดจำหน่ายไฟฟ้าให้กับประชาชนรวมทั้งภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดต่างๆครอบคลุมพื้นที่ 74 จังหวัด ยกเว้นในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ จวบจนปัจจุบันสรุปได้ว่า PEA ดำเนินการมาครบ 55 ปี ด้วยความมุ่งมั่นให้บริการกระแสไฟฟ้า ให้มีคุณภาพครอบคลุมทุกพื้นที่ให้กับผู้บริโภค ในทุกภาคส่วน โดยปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 17.68 ล้านราย ทั่วประเทศ (ข้อมูลจากรายงานประจำปีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประจำปี 2557)

การให้บริการกับผู้บริโภคไฟฟ้าของ PEA ได้มีการแบ่งการให้บริการออกเป็น 4 ภาคคือ สำนักงานภาคเหนือ สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำนักงานภาคกลาง และสำนักงานภาคใต้ ซึ่งแต่ละภาคจะมีการไฟฟ้าเขตอยู่ด้วยกัน 3 เขต รวมทั้งสิ้น 4 ภาค 12 เขต แต่ละเขตมีหน้าที่ดูแลควบคุมการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าจังหวัด การไฟฟ้าอำเภอ รวมถึงสำนักงานไฟฟ้าต่างๆทั่วประเทศ ทำให้ไทยเป็นประเทศแรกของอาเซียน ที่ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ทั่วประเทศในระยะเวลาอันรวดเร็ว

ในส่วนของการทำงานด้านการให้บริการพลังงานไฟฟ้าทั่วประเทศที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น สถานการณ์ในการชำระค่าใช้ไฟฟ้าจึงเป็นสิ่งสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ในการเดินทางมาชำระเงิน ซึ่งอาจมีปัญหาในเรื่องของเอกสารเรียกเก็บเงินที่ทิ้งไว้อาจสูญหาย หรือสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตพื้นที่นั้นๆ อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ทำให้ลำบากในการเดินทาง ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถเดินทางมาชำระค่าใช้ไฟฟ้าได้ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มาจ่ายเงินตามกำหนด จนเป็นสาเหตุให้ถูกตัดกระแสไฟฟ้า เป็นเหตุให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน และเกิดเป็นเรื่องราวเรียนมาในเขตพื้นที่ จากปัญหาต่างๆ PEA จึงได้มีการเปิด PEA SHOP ขึ้น เพื่อกระจายความแอ็ดจากสำนักงานหลักที่ให้บริการอยู่เดิม ช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มช่องทางให้ผู้ใช้ไฟโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ด้วยบริการที่รวดเร็วในการรับชำระค่าไฟฟ้าและการให้บริการอื่นๆ อาทิการขอมิเตอร์ใช้ไฟ งานเกี่ยวกับมิเตอร์ การแก้ไขประวัติผู้ใช้ไฟฟ้า และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้มีรายได้เพิ่มขึ้น โดยมีการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าทั่วทุกภาคของประเทศ เป็นการยกระดับมิติการบริการให้ทันสมัยครบวงจร สร้างความเชื่อมั่นด้วยระบบไฟฟ้าที่ปลอดภัย เชื่อถือได้ ในประสิทธิภาพ ยึดหลักความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSR) เติบโตอย่างยั่งยืนร่วมกับ

ชุมชน สังคมและพันธมิตร (Community Partnership) ด้วยเหตุนี้ PEA จึงนำระบบ One Touch Service มาใช้เพื่อให้บริการผู้ใช้ไฟเบ็ดเสร็จในจุดเดียว สะดวกรวดเร็วและทันสมัยเป็นหนึ่งในนโยบายของ PEA ที่มุ่งเน้นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลางตอบสนองวิถีชีวิตในสังคมเมือง ที่มีเวลาจำกัด ประหยัดเวลาในการเดินทาง โดย PEA มีนโยบายขยายบริการนำ Office มาอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขาศูนย์การค้า มาเก๊าเวสต์ ห้วยหิน โดย PEA SHOP สาขา นี้ อยู่ในการดูแลของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จ.เพชรบุรี ตั้งอยู่ที่บริเวณ ชั้น 3 ภายใน ศูนย์การค้ามาเก๊าเวสต์ ห้วยหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ซึ่งเป็นเขตพื้นที่เศรษฐกิจทั้งด้านการเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจท่องเที่ยวและ โรงแรม แต่มี PEA SHOP เปิดให้บริการเพียงแห่งเดียวในจังหวัด ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนในท้องที่ เพราะในส่วนของสำนักงานที่ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดประจวบคีรีขันธ์นั้นอยู่ห่างไกลและยังมีรูปแบบการให้บริการแบบเดิม มีความหนาแน่นแออัด ล่าช้าในการให้บริการ ซึ่งประชาชนผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นที่จะมาชำระค่าไฟ และติดต่อเกี่ยวกับบริการอื่นๆ ด้วยตนเอง กับจุดบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยตรงมากกว่าการใช้บริการในช่องทางอื่นๆ การพัฒนาระบบและรูปแบบการให้บริการมาเป็น PEA SHOP จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ ซึ่งอาจจะต้องมีการพัฒนา และเพิ่มสาขาให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ในจังหวัด นอกจากนี้ยังเป็นการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ ปรับพฤติกรรมลูกค้า สร้างความผูกพันแก่ลูกค้า และสร้างภาพลักษณ์องค์กรที่ทันสมัยอีกด้วย

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นจังหวัดที่มีอาณาเขตติดกับประเทศพม่า มีพื้นที่ประมาณ 6,367.62 ตารางกิโลเมตร มีเกาะรวมกัน 21 เกาะ (ข้อมูล : กรมแผนที่ทหาร) จำนวนประชากร ณ สิ้นเดือนกันยายน 2557 มีจำนวน 524,412 คน เป็นจังหวัดที่มีเส้นทางคมนาคมทั้งทางบก ทางอากาศ ทางเรือ โดยมีท่าเรือสำคัญ 1 ท่า คือ ท่าเรือประจวบ ซึ่งได้รับอนุญาต จากกระทรวงคมนาคม ให้ประกอบกิจการท่าเรือพาณิชย์ และเป็นเส้นทางเดินเรือที่สำคัญ ได้แก่ จีน ญี่ปุ่น ฮองกง ไต้หวัน เวียดนาม อเมริกา สิงคโปร์ และมาเลเซีย (ข้อมูล : ด้านศุลกากรประจวบคีรีขันธ์)

ทางด้านเศรษฐกิจ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการส่งออกสับปะรดระดับประเทศ โดยมีประเทศคู่ค้ารายใหญ่ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา เนเธอร์แลนด์ เยอรมัน ญี่ปุ่น รัสเซีย สเปน อิหร่านและด้านอุตสาหกรรม จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีจำนวนโรงงานที่ได้รับอนุญาตให้ ประกอบกิจการ ตาม พ.ร.บ. โรงงาน พ.ศ.2535 จำนวน 612 โรง (30 กันยายน 2557) มีโรงงานขนาดใหญ่ 42 โรง

ในด้านการท่องเที่ยวจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2556 มีจำนวนผู้มาเยือนทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ถึง 4,417,025 คนและมีรายได้จากการท่องเที่ยวสูงถึง 24,317,29 ล้านบาทจากการ

ขยายตัวของธุรกิจโรงแรมนอกจากค่าธรรมเนียมการเข้าพักจะเพิ่มมากขึ้นแล้วปริมาณการใช้ไฟฟ้าของโรงแรมก็มีการปรับตัวสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในปี 2556 มีปริมาณการใช้ไฟฟ้าจำนวน 117.960 ล้านกิโลวัตต์

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ประเภทโรงแรมและรีสอร์ท) ปี 2556- กันยายน 2557

รายอำเภอ	ปี/หน่วย	
	2556	กันยายน2557
อำเภอเมืองประจวบคีรีขันธ์	6,759,101.54	5,536,823.67
อำเภอหัวหิน	92,253,038.60	71,266,715.15
อำเภอปราณบุรี	15,194,120.91	11,940,548.18
อำเภอบางสะพาน	3,752,854.03	2,931,379.18
รวม	117,959,115.08	91,675,466.18

(ข้อมูล : แผนพัฒนาจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปี 2557-2560 ฉบับทบทวน)

ตารางที่ 1.2 สถิติผู้ใช้ไฟฟ้าและการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำแนกตามประเภทผู้ใช้จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พ.ศ.2557

ประเภทผู้ใช้	(2014)
จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า (ราย)	204,451
พลังงานไฟฟ้าที่จำหน่ายและใช้(กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	1,474,133,989
-บ้านอยู่อาศัย	390,946,185
-กิจการขนาดเล็ก	138,314,352
-กิจการขนาดกลาง	266,942,774
-กิจการขนาดใหญ่	533,129,303
-อื่นๆ	149,507,455

(ข้อมูล : สทช. สำนักงานสถิติแห่งชาติ)

ในอนาคตประเทศไทยจะก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน มีการเปิดการค้าเสรี ระหว่างกลุ่มประเทศสมาชิก จังหวัดประจวบคีรีขันธ์เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีความโดดเด่นในเรื่องของการเกษตรอุตสาหกรรม ซึ่งมีโรงงานอุตสาหกรรมที่สำคัญหลายแห่ง ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมเหล็ก เหมืองแร่ แปรรูปสับปะรดแปรรูปมะพร้าว และยังมีอุตสาหกรรมพลังงานทดแทนและอื่นๆ รวมถึงการท่องเที่ยวและการโรงแรมซึ่งเป็นที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากมีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลายทั้งแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นใหม่ รวมถึงเป็นแหล่งที่พักกระยะยาวของนักท่องเที่ยวซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องใช้ไฟฟ้า และเข้ารับบริการชำระค่าใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น ผู้ศึกษาเห็นความสำคัญในการที่จะเตรียมความพร้อมเพื่อที่จะพา PEA เข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างสง่างาม และมีความต้องการที่จะนำข้อมูลจากงานวิจัยชิ้นนี้มาเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิธีการบริหารงาน ให้มีความทันสมัย คล่องตัว และรวดเร็ว เพื่อให้สอดคล้องกับยุคสมัย และรองรับการขยายตัวของงานในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมที่ขยายตัวสูงภูมิภาคมากขึ้นซึ่งก็หมายถึงการสร้างการรับรู้ (Perception Theory) การจดจำ (Retention) สร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ให้กับผู้บริโภคสูงสุดตามนโยบายของรัฐบาลด้วยการนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้กับงานให้บริการซึ่งหมายความว่า การบริการของ PEA. ต่อไปในภายภาคหน้าจะต้องมีมาตรฐานการบริการที่ดีขึ้นและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างเต็มที่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ PEA SHOP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน

สมมติฐานงานวิจัย

ปัจจัยพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ PEA SHOP ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน
2. ได้ทราบถึงความพึงพอใจในการใช้บริการ PEA SHOP ที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรณีศึกษา PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสร้างการรับรู้ สร้างภาพลักษณ์ที่ดี และพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตงานวิจัย

1.ขอบเขตด้านประชากร - ศึกษาจากลูกค้า ของ PEA SHOP โดยจะทำการสุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 400 คน

2.ขอบเขตด้านพื้นที่ - PEA SHOP สาขา ศูนย์การค้ามาเก็ตวิลเลต หัวหิน

3.ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น คือ

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

3.1.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรม ได้แก่ การได้รับข้อมูลการใช้บริการ

3.1.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านรูปแบบการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน

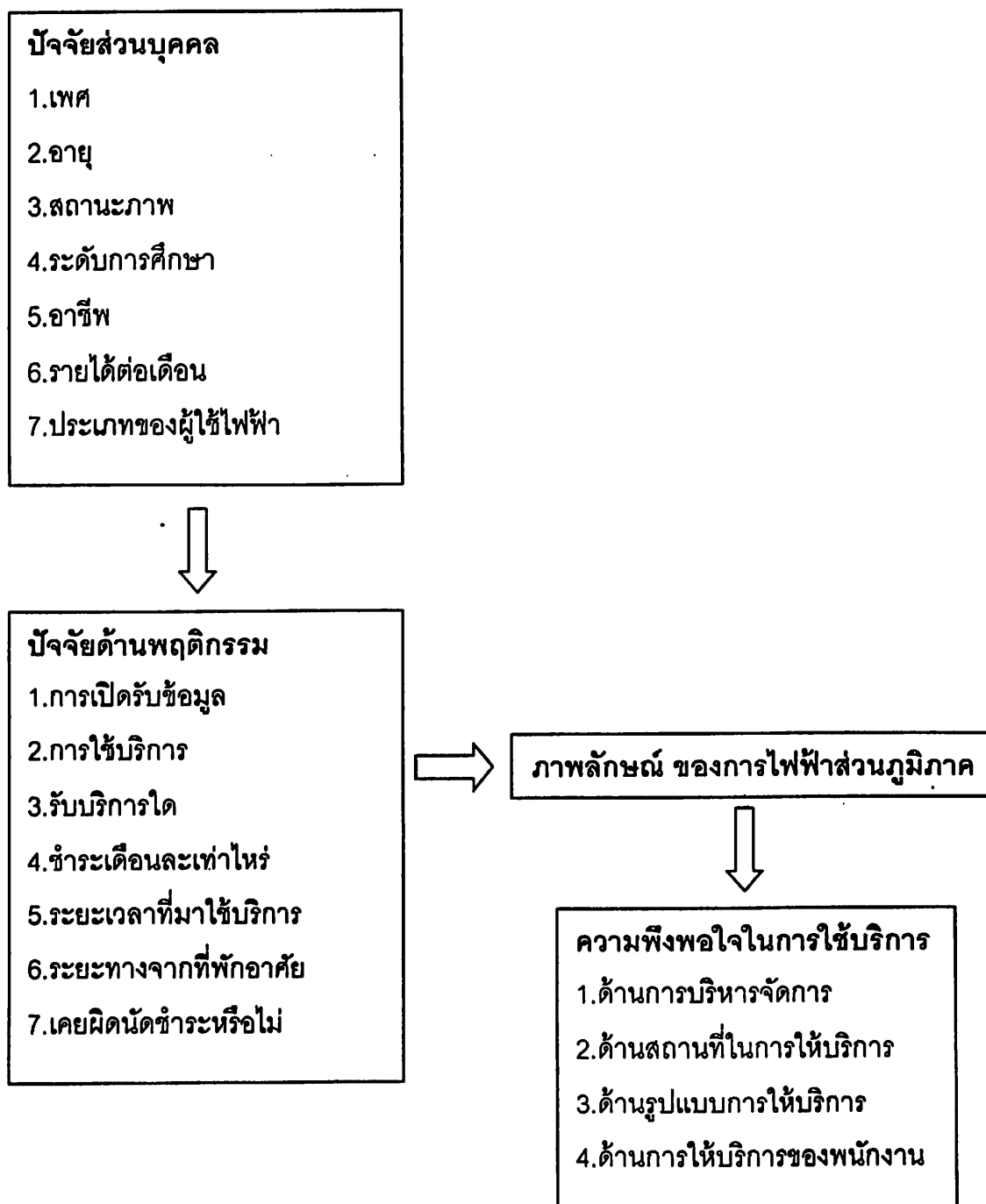
3.2 ตัวแปรตาม คือ

3.2.1 ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.ขอบเขตด้านระยะเวลา 25 กุมภาพันธ์ –5 มีนาคม 2559

5.ขอบเขตด้านสถานที่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวความคิด



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกทุกรูปแบบของสิ่งมีชีวิตเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นทั้งสิ่งเร้าภายใน และสิ่งเร้าภายนอกเป็นการแสดงออกที่สอดคล้องกับสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมในขณะนั้นสามารถสังเกตเห็นได้จากภายนอกโดยรูปแบบของพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นเป็นผลมาจากการทำงานร่วมกันของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

2. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการ ที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่นั้นๆ (Chaplin, 1998)

3. ภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Image) หมายถึง ภาพรวมทั้งหมดขององค์การที่บุคคลรับรู้ จากประสบการณ์หรือมีความรู้สึกประทับใจ ตลอดจนความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานหรือสถาบันโดย การกระทำหรือพฤติกรรมองค์กร การบริหาร ผลิตภัณฑ์ และการประชาสัมพันธ์ จะเข้ามามีบทบาทต่อภาพลักษณ์องค์กร

4. การบริการ (Services) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Provincial Electricity Authority ตัวย่อ PEA) คือ องค์กรรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่บริการจำหน่าย ไฟฟ้าแก่ประชาชนในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

6. PEA SHOP คือ ศูนย์บริการลูกค้าที่ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับผู้ใช้ไฟด้วยบริการ ที่รวดเร็วในการรับชำระค่าไฟฟ้าและการให้บริการ อื่นๆ โดยนาระบบ One Touch Service มาใช้ เพื่อให้บริการผู้ใช้ไฟเบ็ดเสร็จในจุดเดียว สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางมา สำนักงานของ PEA เพราะมีการเปิดสาขาในห้างสรรพสินค้าทั่วทุกภูมิภาคทั่วประเทศ