



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของ เรื่อง

ไฟฟ้าเป็นพลังงานรูปหนึ่งที่มีประโยชน์และบทบาทที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตในปัจจุบันมาก นับตั้งแต่การใช้ไฟฟ้าเพื่อประโยชน์ในการประกอบภาระกิจประจำวันจนกระทั่งถึงการประกอบอาชีพ เช่น การให้แสงสว่างแก่ที่อยู่อาศัย สำนักงาน สถานธุรกิจบริการและไฟถนนสาธารณะ การใช้ไฟฟ้าสำหรับเครื่องอุปกรณไฟฟ้าต่าง ๆ และสิ่งสำคัญที่สุดไฟฟ้ามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจคือ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ช่วยสนับสนุนให้การพัฒนาทางบ้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจและบริการ สามารถขยายตัวออกไปอย่างกว้างขวาง และรวดเร็ว นอกจากนี้ไฟฟ้ายังเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมสวัสดิภาพและความอยู่ดีกินดีของประชาชน ดังนั้นประเทศที่มีความก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจจำเป็นต้องพัฒนากันไฟฟ้าในระดับสูง กิจการไฟฟ้าจึงอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนกลุ่มใหญ่ เป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ใช้เงินลงทุนสูงมาก แต่มีอัตราผลตอบแทนต่ำ ที่สำคัญคือไฟฟ้าเป็นปัจจัยหลักของสังคม หากให้เอกชนเข้าดำเนินการโดยลำพัง แล้วการควบคุมให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงแก่ประเทศชาติมากที่สุดก็อาจเป็นไปได้ด้วยความยากลำบาก และหากให้เอกชนเข้าทำโดยให้รัฐควบคุม รัฐก็อาจควบคุมราคาหรือปริมาณการผลิตได้โดยไม่ยากนัก แต่เอกชนย่อมสามารถเพิ่มกำไรได้เสมอโดยการลดคุณภาพ ซึ่งยากแก่การควบคุมเพราะรัฐจำกัดติดตามการปฏิบัติงานของเอกชนอย่างใกล้ชิด และต้องสิ้นเปลืองรายจ่ายมาก ดังนั้นรัฐจึงได้เข้ามาควบคุมและดำเนินการเสียเองโดยให้อยู่ในรูปของ "รัฐวิสาหกิจ"

การไฟฟ้านครหลวงเป็นรัฐวิสาหกิจหน่วยงานหนึ่งของประเทศไทยที่บริการทางบ้านไฟฟ้า รับผิดชอบต่อการจัดให้ได้มาและจำหน่ายพลังไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตนครหลวงทั้งหมด ซึ่งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้านครหลวง พ.ศ.2501 ระบุให้ครอบคลุมท้องที่กรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ รวมเป็นพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่ 3,106 ตารางกิโลเมตร สำหรับเขตการไฟฟ้านครหลวงแม้จะเป็นศูนย์กลางของเศรษฐกิจและสังคม แต่ก็ยังมีพื้นที่ที่ยังไม่ได้จำหน่ายไฟฟ้าอยู่อีก จึงเห็นได้จากตารางที่ 1 หน้า 4 ที่ได้เปรียบเทียบพื้นที่ที่จำหน่ายไฟฟ้ากับพื้นที่ในเขตจำหน่ายของการไฟฟ้านครหลวง พบว่าในปีงบประมาณ 2527 การไฟฟ้านครหลวงสามารถ

ดำเนินการจำหน่ายไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่ได้แค่ 2,201 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 70.9 และมีพื้นที่ที่ยังไม่ได้มีการจำหน่ายไฟฟ้าอีกร้อยละ 29.1 ของพื้นที่ในเขตรับผิดชอบทั้งหมด หากดูความสัมพันธ์พื้นที่ที่จำหน่ายไฟฟ้ากับเวลาตามที่แสดงการคำนวณในภาคผนวก ก. หน้า 201 จะได้สมการถดถอยเป็น $\hat{Y} = 1,518.33 + 107.51X$ (ณ เวลาเริ่มต้นเมืองประมาณ 2520) และถ้านำสมการถดถอยนี้ไปเปรียบเทียบกับพื้นที่ที่การไฟฟ้านครหลวงรับผิดชอบอยู่ (ดูแผนภาพที่ 1 หน้า 5) สามารถคาดการณ์ได้ว่าพื้นที่ในเขตที่การไฟฟ้านครหลวงรับผิดชอบจะมีการจำหน่ายไฟฟ้าให้ได้อย่างสมบูรณ์ในอีกประมาณ 2535 หรืออีกประมาณ 8 ปี นั้นเป็นสัญญาณที่เตือนให้การไฟฟ้านครหลวงได้ตระหนักว่าแม้จะไม่ได้ลงทุนเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าไปมากเท่าไรอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนก็ยิ่งต่ำลงหรืออยู่ในลักษณะที่ถดถอย นั่นคือในปัจจุบันการไฟฟ้านครหลวงจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการลงทุนสำหรับขยายพื้นที่ที่ยังไม่ได้มีการจำหน่ายไฟฟ้าให้มีกระแสไฟฟ้าใช้ ก็จะคงต้องใช้ทุนลงไปมากในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้ารายย่อยที่เป็นประเภทบ้านอยู่อาศัยเป็นส่วนใหญ่ ผลทำให้อัตราผลตอบแทนที่ไ้รับจากการลงทุนไม่คุ้มค่ากับนำเงินที่ลงทุนนั้นไปลงทุนทางอื่นที่ให้ผลตอบแทนมากกว่า

นอกจากนี้พื้นที่ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ยังมีบ้านอยู่อาศัยที่ยังไม่ได้รับบริการกระแสไฟฟ้าอยู่อีก ดังเห็นได้จากตารางที่ 2 หน้า 6 ที่เปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ากับจำนวนบ้านตามสามะโนครวัในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง พบว่าในเมืองประมาณ 2527 ยังมีจำนวนบ้านประมาณ 202.9 พันหลังคาเรือนที่ยังไม่รับบริการจากการไฟฟ้านครหลวง โดยขณะนี้การไฟฟ้านครหลวงมีผู้ใช้ไฟฟ้าประมาณ 914.4 พันราย (พันหลังคาเรือน) แต่จำนวนบ้านตามสามะโนครวัที่อยู่ในความรับผิดชอบมีประมาณ 1,117.3 พันหลังคาเรือน ซึ่งก็หมายความว่า การไฟฟ้านครหลวงมีจำนวนบ้านที่ได้รับบริการเพียงร้อยละ 81.8 และยังมีจำนวนบ้านที่ยังไม่ได้รับบริการอยู่อีกเป็นร้อยละ 18.2 ของจำนวนบ้านตามสามะโนครวัที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง หากมาดูความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบ้านตามสามะโนครวัในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงกับเวลา และความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ากับเวลา ตามที่แสดงการคำนวณในภาคผนวก ก. หน้า 203) แล้วจะได้สมการถดถอยเป็น $\hat{Y}_1 = 837.21 + 40.86X$ และ $\hat{Y}_2 = 602.43 + 43.46X$ ตามลำดับ (โดยที่ \hat{Y}_1 แทนจำนวนบ้านตามสามะโนครวั \hat{Y}_2 แทนจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า X แทนเวลา ณ จุดเริ่มต้นที่เมืองประมาณ 2520 เท่ากับศูนย์และมีหน่วยเป็นเมืองประมาณ) จากสมการถดถอยที่ได้สามารถอธิบายได้ว่า ณ เวลาที่เพิ่มขึ้น 1 ปี จะมีจำนวนบ้านตามสามะโนครวัในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงเพิ่มขึ้น 40.86 พันหลังคาเรือน ในขณะที่จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า

เพิ่มขึ้นเพียง 43.46 พันหลังคาเรือน นั้นหมายถึงว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นมากกว่าจำนวนบ้านตามสำมะโนครัวในเซกซ์บ็อกซ์ของการไฟฟ้านครหลวงเพียงปีละ 2.6 พันหลังคาเรือนเท่านั้น แต่ที่จุดเริ่มของสมการถดถอยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ากับเวลานั้นน้อยกว่าจุดเริ่มต้นของสมการถดถอยที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบ้านตามสำมะโนครัวในเซกซ์บ็อกซ์ของการไฟฟ้านครหลวง กับเวลาอยู่ 234.78 (ในปีงบประมาณ 2520) พันหลังคาเรือน หากเป็นเช่นนี้ต่อไปแล้ว การบริการที่จะให้จำนวนบ้านตามสำมะโนครัวในเซกซ์บ็อกซ์ของการไฟฟ้านครหลวงได้รับบริการกระแสไฟฟ้าทุกครัวเรือนก็จะใช้เวลาอย่างมาก (ดูแผนภาพที่ 2 หน้า 7)

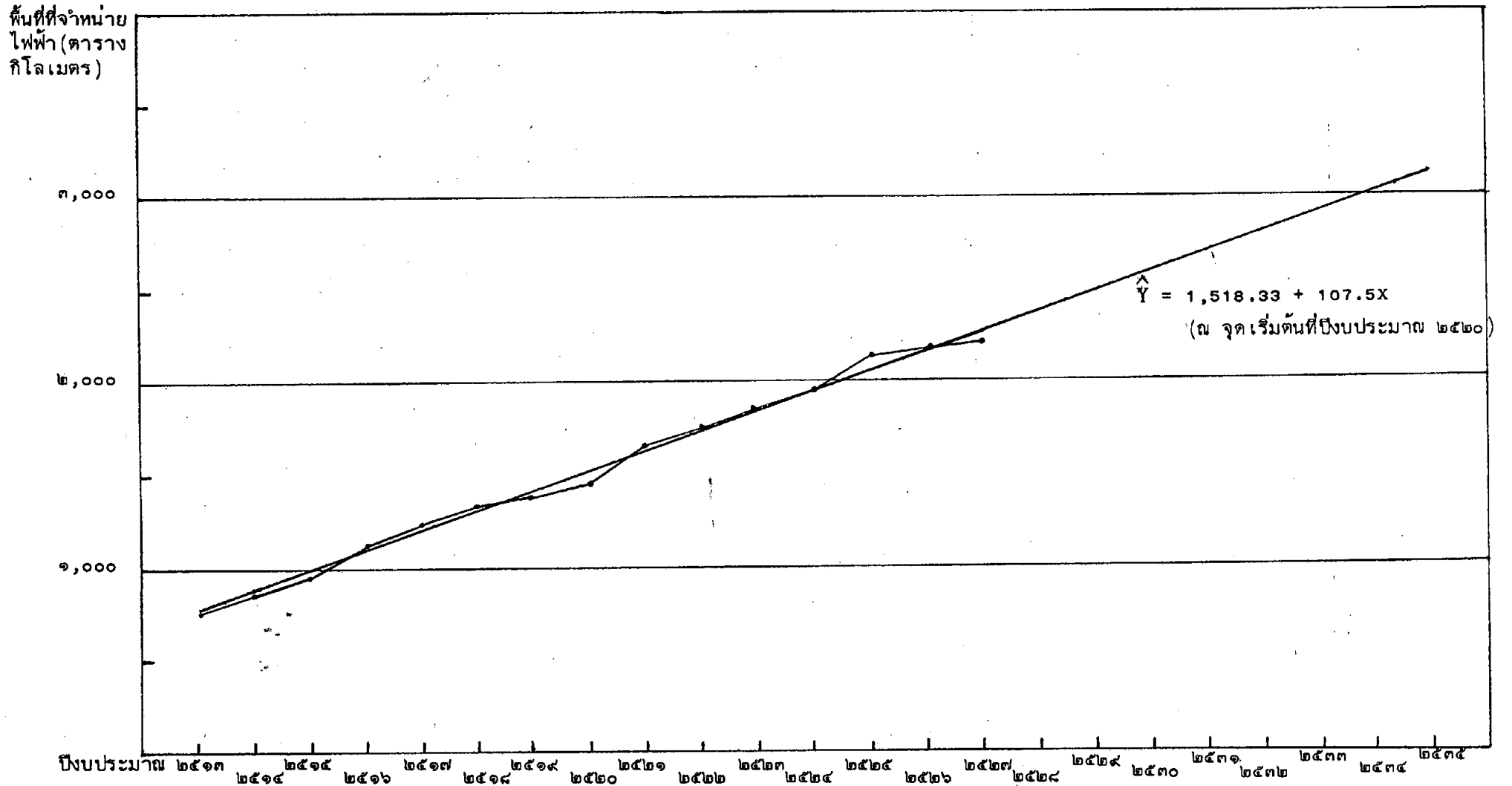
ปัญหาสำคัญต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นเรื่องเกี่ยวกับพื้นที่ในเขตการไฟฟ้านครหลวงรับบ็อกซ์มีจำนวนจำกัด และจากความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนบ้านตามสำมะโนครัวทั้งหมดในเซกซ์บ็อกซ์กับเวลา มีลักษณะ เกือบเป็นเส้นที่คู่ขนานกับความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ากับเวลา ล้วนแต่เป็นปัญหาที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเกี่ยวกับในด้านการดำเนินงานให้การไฟฟ้านครหลวงเลี้ยงตัวเองได้โดยไม่ต้องพึ่งเงินอุดหนุนและกันอื่น ๆ จากรัฐบาล และสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างเป็นที่น่าพอใจ จริงอยู่ปัจจุบันแม้การไฟฟ้านครหลวงยังมีกำไรจากการดำเนินงาน แต่ประสิทธิภาพของการบริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น การเร่งบริการเพื่อให้ประชาชนมีไฟฟ้าใช้ทุกครัวเรือน ฯลฯ เป็นต้น ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นอีก การไฟฟ้านครหลวงจะต้องมีระบบการให้บริการด้านไฟฟ้าต่าง ๆ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า เช่น การขอไฟฟ้าใช้สำหรับผู้ใช้ไฟรายใหม่ การแจ้งไฟฟ้าชั๊กข้อง และวิธีการชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือนให้ง่ายและรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม ทั้งนี้การไฟฟ้านครหลวงจะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ โดยพยายามลดค่าใช้จ่ายให้ต่ำลงเท่าที่ทำได้โดยไม่เกิดผลเสียต่อองค์กรด้วย

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบพื้นที่จำหน่ายไฟฟ้าแล้วกับพื้นที่ในเขตจำหน่ายของ
การไฟฟ้านครหลวง¹

ปีงบประมาณ	พื้นที่ในเขตจำหน่าย (ตารางกิโลเมตร)	พื้นที่จำหน่ายไฟฟ้า		ร้อยละของพื้นที่ ที่จำหน่ายไฟฟ้า
		ตารางกิโลเมตร	เพิ่มขึ้นจากปีก่อน(%)	
2513	3,106	756	9.6	24.3
2514	3,106	847	12.0	37.3
2515	3,106	994	17.4	32.0
2516	3,106	1,112	11.9	35.8
2517	3,106	1,229	10.5	39.6
2518	3,106	1,312	6.8	42.2
2519	3,106	1,392	6.1	44.8
2520	3,106	1,475	6.0	47.5
2521	3,106	1,627	10.3	52.4
2522	3,106	1,714	5.3	55.2
2523	3,106	1,850	7.9	59.6
2524	3,106	1,937	4.7	62.4
2525	3,106	2,137	10.3	68.8
2526	3,106	2,192	2.6	70.6
2527	3,106	2,201	0.4	70.9

¹การไฟฟ้านครหลวง, รายงานประจำปี พ.ศ.2513-2527 (กรุงเทพมหานคร :
การไฟฟ้านครหลวง, 2513-2527).

แผนภาพที่ 1 กราฟแสดงสมการถดถอยของความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่จำหน่ายไฟฟ้ากับเวลา

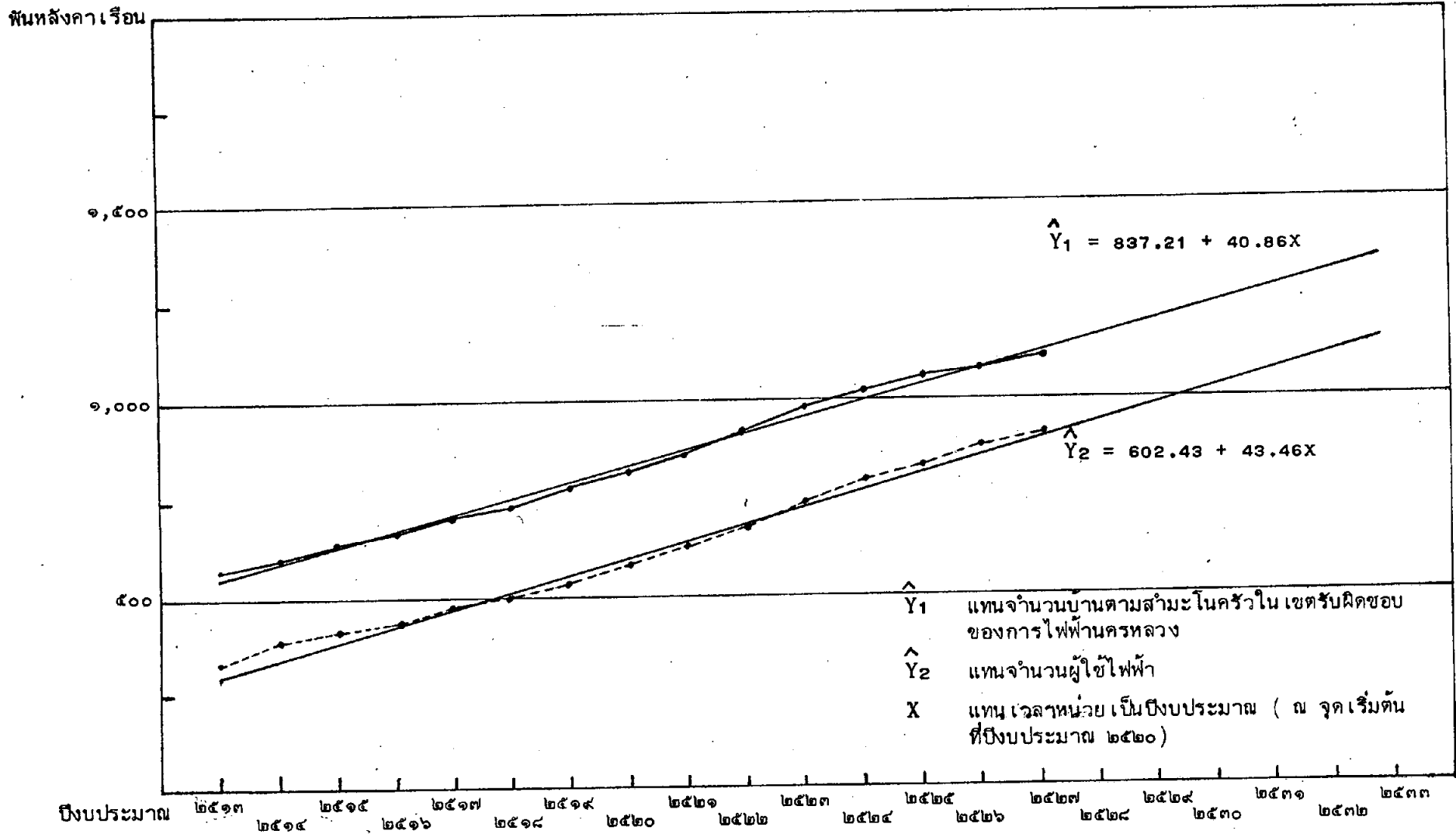


ตารางที่ 2 เปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ากับจำนวนบ้านสามาระ โนคริว ในเขต
รับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง¹

ปีงบประมาณ	บ้านสามาระ โนคริว เขตรับผิดชอบ		ผู้ใช้ไฟฟ้า		ร้อยละของบ้านที่ ติดตั้งเครื่องวัด หน่วยไฟฟ้า
	จำนวน (พันหลัง)	เพิ่มขึ้นจาก ปีก่อน(%)	จำนวน (พันหลัง)	เพิ่มขึ้นจาก ปีก่อน(%)	
2513	577.7	4.8	347.2	7.7	60.1
2514	604.2	4.6	384.0	10.6	63.6
2515	640.5	6.0	409.1	6.5	63.9
2516	666.6	4.1	437.5	6.9	65.6
2517	701.0	5.2	470.7	7.6	67.1
2518	733.2	4.6	506.1	7.5	69.0
2519	767.5	4.7	544.7	7.6	71.0
2520	821.8	7.1	580.5	6.6	70.6
2521	865.5	5.3	625.6	7.8	72.3
2522	924.7	6.8	678.8	8.5	73.4
2523	981.8	6.2	739.3	8.9	75.3
2524	1,022.6	4.2	793.8	7.4	77.6
2525	1,057.1	3.4	838.3	5.6	79.3
2526	1,076.6	1.8	876.5	4.6	81.4
2527	1,117.3	3.8	914.4	4.3	81.8

¹ เรืองเดียวกัน.

แผนภาพที่ 2 กราฟแสดงสมการถดถอยของความสัมพันธระหว่างจำนวนบ้านตามสำมะโนครัวในเขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวงกับเวลา และความสัมพันธระหว่างผู้ใช้ไฟฟ้ากับเวลา



ดังนั้นวิทยานิพนธ์นี้จะศึกษาเกี่ยวกับการบริการของการไฟฟ้านครหลวงที่ให้แก่มือใช้ไฟฟ้า อันได้แก่การขอใช้ไฟฟ้าใหม่ การเปลี่ยนแปลงการใช้ไฟฟ้าจากเดิม การแจ้งไฟฟ้าชัตตง และวิธีการชำระค่าไฟฟ้า ตลอดจนจะศึกษาถึงวิธีการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง เป็นคน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง "การศึกษาการให้บริการแก่มือใช้ไฟฟ้า และการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง" ได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงโครงสร้างของการไฟฟ้านครหลวงที่เกี่ยวกับการให้บริการแก่มือใช้ไฟฟ้าและการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้า
2. เพื่อศึกษาวิธีการให้บริการแก่มือใช้ไฟฟ้า
3. เพื่อศึกษาถึงวิธีการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้า
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการแก่มือใช้ไฟฟ้า และการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้า

ขอบเขตของการศึกษา

เพื่อให้ไม่ให้อขอบเขตของการศึกษากว้างขวางเกินไป วิทยานิพนธ์นี้จึงขอกำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. การให้บริการแก่มือใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง หมายถึงลักษณะการให้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแก่มือใช้ไฟฟ้าในปัจจุบัน (พ.ศ.2527) โดยจะเน้นถึงการให้บริการเกี่ยวกับการขอติดตั้งเครื่องวัดกระแสไฟฟ้า รวมถึงการให้บริการด้านการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้า เช่น การชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านทางธนาคาร และการแจ้งขอเปลี่ยนแปลงสถานที่เก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้าเป็นวิธีการอื่น ๆ เหล่านี้เป็นคน
2. การจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้า กล่าวถึงกระบวนการและวิธีการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (พ.ศ.2527) ข้อดีข้อเสียและปัญหาในส่วนใดเพื่อจะได้หาทางปรับปรุง
3. แก่มือใช้ไฟฟ้าที่สามารถชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านทางธนาคาร (โดยการหักบัญชีเงินฝากธนาคาร) หมายถึงแก่มือใช้ไฟฟ้าที่ปัจจุบันชำระค่าไฟฟ้าด้วยวิธีการนี้อยู่แล้ว หรือที่แจ้งว่าการชำระค่าไฟฟ้าผ่านทางธนาคาร เป็นวิธีการที่คนสะดวกและคนอาจจะกำลังใช้หรือไม่ใช้วิธีนี้ในการชำระค่าไฟฟ้า

4. ระยะเวลาของการจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้า หมายถึงระยะเวลาเริ่มตั้งแต่วันที่การไฟฟ้านครหลวงส่งพนักงานไปจดหน่วยไฟฟ้าประจำเดือนของผู้ใช้ไฟฟ้ารายแรก จนกระทั่งถึงวันที่สิ้นสุดที่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายสุดท้ายจะต้องจ่ายเงินค่าไฟฟ้าให้เสร็จสิ้นภายใน 15 วัน หลังจากวันที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (หากได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า)

5. ระยะเวลาการชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าที่ข้อมาหมายถึงระยะเวลานับตั้งแต่วันที่การไฟฟ้านครหลวงได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ทุกต้นเดือนตามปฏิทิน) และการไฟฟ้านครหลวงจะต้องจ่ายค่ากระแสไฟฟ้าจำนวนนี้ให้แก่การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ภายใน 30 วัน หลังจากวันที่ได้รับใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม พ.ศ.2523)

แนวเหตุผล ทฤษฎีและสมมติฐานในการศึกษา

การศึกษาวิจัยวิทยานิพนธ์ใต้อาศัยแนวเหตุผล ทฤษฎี และสมมติฐานไว้ดังนี้ คือ

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าใหม่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเกี่ยวกับการขอติดตั้งเครื่องวัดกระแสไฟฟ้า
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่สามารถชำระค่ากระแสไฟฟ้าผ่านทางธนาคาร มีความพอใจในบริการดังกล่าวมากกว่าที่จะให้พนักงานการไฟฟ้านครหลวงออกไปจัดเก็บเอง
3. ระยะเวลาของการจัดเก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้ามีความล่าช้ากว่าระยะเวลาการชำระหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าที่ข้อมา

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการออกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ และการศึกษาถึงวิธีการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้
 - ก. การออกแบบสอบถาม เพื่อใช้สำหรับสอบถามและสัมภาษณ์เฉพาะผู้ใช้ไฟฟ้าเอกชนเท่านั้น การสำรวจทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในกลุ่มลูกค้าที่ได้รับการติดตั้งเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าใหม่ หรือเปลี่ยนขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าไปจากเดิม ณ ประจำเดือนมกราคม พ.ศ.2528 มีจำนวนทั้งหมด 4,989¹ ราย ซึ่งมีทั้งสถานที่พักอาศัย

¹ตัวเลขผู้ใช้ไฟฟ้า ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้รับการติดตั้งหรือเปลี่ยนขนาดเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า ณ ประจำเดือน มกราคม พ.ศ.2528 ที่ศูนย์ประมวลผลข้อมูลการไฟฟ้านครหลวง

หรือสถานประกอบการ สุ่มจำนวนตัวอย่างออกมามีไว้สำหรับการศึกษา 500 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 10 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำฝากแบบสอบถามให้พนักงานเก็บเงินเป็นผู้นำแบบสอบถามซึ่งไถ่ระบุหมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า พร้อมชื่อและที่อยู่บนหน้าของไว้แล้ว นำส่งไปพร้อมกับการเก็บเงินค่าไฟฟ้า ซึ่งแบบสอบถามจะมีใบปะหน้าขอความร่วมมือ พร้อมกับแนบซองจดหมายสำหรับให้ตอบรับกลับมา ตามที่อยู่ของผู้วิจัย และเพื่อที่จะศึกษาถึงปัญหาของการจัดเก็บค่าไฟฟ้าและค่าบริการต่าง ๆ ที่ การไฟฟ้านครหลวงจัดให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ทั่วถึง จึงได้ทำการศึกษาศักยภาพของกลุ่มลูกค้าที่มาติดต่อขอใช้บริการตามเขตการบัญชีและการเงินต่าง ๆ โดยนำฝากเจ้าหน้าที่ของหมวกควบคุมใบเก็บเงิน หรือหมวกการเงินเป็นผู้แจกแบบสอบถามจำนวน 150 ตัวอย่าง (เขตการบัญชี 1 ละ 15 ตัวอย่าง) ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าที่มาติดต่อขอใช้บริการกับการไฟฟ้านครหลวงภายในเดือนพฤษภาคม 2528 ซึ่งผู้ใช้ไฟฟ้าจะกรอกข้อมูลที่เขตทำการนั้น ๆ และเมื่อเสร็จเรียบร้อยก็ส่งค่าตอบให้กับเจ้าหน้าที่คนเก็บรวบรวมไว้ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามเสร็จสิ้นภายในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2528 แบบสอบถามที่ได้กลับคืนทั้ง 2 ทางนี้สามารถใช้ในการวิเคราะห์ที่แท้จริงมีจำนวน 164 ชุด คิดเป็นร้อยละ 32.80 และ 137 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.33 ตามลำดับ รวมทั้งหมด 301 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 46.31 ของแบบสอบถามจำนวนทั้งหมด (650 ตัวอย่าง)

การใช้แบบสอบถามได้ทั้งคำถามไว้จำนวน 22 หัวข้อ ซึ่งแนวของคำถามจะศึกษาถึงความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าในด้านบริการต่าง ๆ ที่การไฟฟ้านครหลวงจัดให้แก่ลูกค้า และความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการคำนวณเงินค่าไฟฟ้า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า และเกี่ยวกับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง

ข. การสัมภาษณ์ ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของการไฟฟ้านครหลวงที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า และการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง เพื่อประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เช่น การสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการฝ่ายการบัญชีและการเงิน เจ้าหน้าที่ของศูนย์ประมวลผลข้อมูล เจ้าหน้าที่ของฝ่ายบริการผู้ใช้ไฟเหล่านี้เป็นต้น

ค. การสังเกตการณ์ จะทำการสังเกตการณ์ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามหน่วยงานของการไฟฟ้านครหลวง อันได้แก่ ฝ่ายบริการผู้ใช้ไฟ และฝ่ายการบัญชีและการเงิน เพื่อช่วยในการศึกษาเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ง. การศึกษาถึงวิธีการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง เนื่องจากเอกสารที่การไฟฟ้านครหลวงมีอยู่ไม่ไต่ถ้วถึงวิธีการหรือกระบวนการนับตั้งแต่เริ่มขอใช้ไฟฟ้า การจัดเตรียมใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า จนกระทั่งถึงการจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าและการแจ้งเปลี่ยนแปลงสถานที่เก็บเงินของผู้ใช้ไฟฟ้า ในลักษณะที่มีความสัมพันธ์กันเลย ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เข้าไปศึกษาในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในท่านเหล่านี้เพื่อหาแนวทางปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

2. ข้อมูลทฤษฎี อาศัยข้อมูลจากแหล่งดังต่อไปนี้

ก. ข้อมูลจากการไฟฟ้านครหลวง ได้แก่ คู่มือการจึกระเบียบงานประมวลระเบียบปฏิบัติงานของการไฟฟ้านครหลวง รายงานประจำปี งบประมาณประจำปี ขาวการไฟฟ้า เอกสารงานของการไฟฟ้านครหลวง คำสั่ง ระเบียบ และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข. ข้อมูลจากแหล่งอื่น ได้แก่ พระราชบัญญัติ และเอกสารต่าง ๆ จากห้องสมุด

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านการใช้กระแสไฟฟ้าและวิธีการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง
2. ได้ทราบถึงลักษณะของการจัดองค์การที่ให้บริการทางด้านการใช้กระแสไฟฟ้าว่ามีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงไร
3. ได้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการและการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง
4. ได้ทราบถึงอุปสรรคที่มีผลทำให้การให้บริการและการจัดเก็บค่ากระแสไฟฟ้าไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงการให้บริการดังกล่าว
5. เพื่อเป็นเอกสารสำหรับอ้างอิงในการวิจัยที่อาจจะมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนที่การวิจัยนี้ยังไม่ได้ครอบคลุมถึง

อุปสรรคในการวิจัย

เนื่องจากการสำรวจทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าในครั้งนี้ได้ทำการสำรวจทั้งนอกเขตทำการของการไฟฟ้านครหลวงและในเขตทำการประกอบกัน สำหรับการสำรวจนอกเขตทำการนั้นเนื่องจากตัวอย่างที่กำหนดให้สัมภาษณ์กระจายทั่วพื้นที่เขตรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง ผู้วิจัยไม่สามารถไปสัมภาษณ์ด้วยตนเองหรือส่งคนไปสัมภาษณ์แทนได้ ทั้งนี้เพราะทรัพยากรที่ใช้ในโครงการนี้มีอยู่จำกัด

จึงได้ทำการฝากแบบสอบถามจำนวน 500 ตัวอย่างให้พนักงานเก็บเงินของการไฟฟ้านครหลวงเป็น
 ผู้แจกแบบสอบถามชื่อและที่อยู่ของผู้ใช้ไฟฟ้า และให้ผู้ใช้ไฟฟ้าส่งแบบสอบถามกลับคืนทางไปรษณีย์
 ทำให้จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนในวิธีนี้มีจำนวนน้อย คือได้รับกลับคืนมาจำนวน 164 ราย
 หรือคิดเป็นร้อยละ 32.80 และสำหรับการสำรวจในเขตทำการนั้น เนื่องจากต้องการให้สัมภาษณ์
 ในช่วงเวลาของเดือนพฤษภาคม 2528 เดียวกัน และแต่ละเขตการบัญชีและการเงินที่ผู้ใช้ไฟฟ้า
 มาศึกษาคู่อยู่ห่างไกลกันมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ฝากแบบสอบถามจำนวน 150 ตัวอย่าง (เขตการบัญชี
 และการเงินละ 15 ตัวอย่าง) ให้กับเจ้าหน้าที่ของเขตการบัญชีและการเงินฯ นั้น ๆ เป็นผู้แจก
 แบบสอบถาม เนื่องจากแบบสอบถามที่ดำเนินการโดยวิธีการนี้ ผู้ตอบมีเวลาจำกัด อาจทำให้ตอบ
 ไม่ค่อยละเอียด และผู้ตอบอาจไม่กล้าตอบตามความเป็นจริงได้ ดังนั้นผู้วิจัยได้ขอให้ผู้แจกแบบสว
 งามเหล่านี้หาผู้ตอบที่พอใจมีเวลาตอบแบบสอบถามได้ และพยายามอธิบายให้ผู้ตอบได้เข้าใจว่าสามารถ
 ตอบแบบสอบถามตามที่เป็นจริง เพราะจะไม่มีมีการเปิดเผยผู้ให้ข้อมูลแต่อย่างใด