



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2457 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2548 : 85) ในรัชสมัยสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยผู้ที่ได้นำเข้ามาทดลองผลิตกระแสไฟฟ้าใช้เป็นคนแรก คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็น เจ้าหมื่นไวยวรนาถ สถานที่ตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเดินสายไฟและติดตั้งดวงโคมไฟฟ้าในครั้งกระนั้น คือ กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งระบบไฟฟ้าเพื่อใช้แสงสว่างในวังหลัง ทันทีที่ความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท ไฟฟ้าเริ่มแพร่หลายทั่วไป โดยเฉพาะตามวังเจ้านายเบื้องต้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของประเทศไทย เริ่มต้นก่อตั้งเมื่อกระทรวงมหาดไทยเห็นว่าสุขาภิบาลตามหัวเมืองต่าง ๆ มีประชาชนอยู่หนาแน่น ควรมีการจัดสร้างการไฟฟ้าเพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชน ดังนั้นปี พ.ศ. 2472 ทางราชการ จึงจัดตั้งแผนกไฟฟ้าในกองบูรพาภิบาล และได้มีการก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเป็นครั้งแรก ในปี พ.ศ. 2473 ไฟฟ้าได้แพร่หลายออกไปสู่หัวเมืองในส่วนภูมิภาคตั้งแต่นั้นมา ต่อมาปี พ.ศ. 2477 แผนกไฟฟ้าได้ปรับปรุงเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย ภายหลังได้เปลี่ยนชื่อเป็นกองไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต่อมาปี พ.ศ. 2497รัฐบาลเห็นความจำเป็น และมีนโยบายเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าขึ้นมาใหม่และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เนื่องจากจำนวนการใช้ไฟฟ้ามีมากจนกลายเป็นกิจการใหญ่ รัฐบาลจึงมอบหมายให้มีหน่วยงานใหม่เข้ารับผิดชอบ โดยเฉพาะได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ โดยพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2497 สถานะขององค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อเริ่มก่อตั้งมีทุนประเดิมตามกฎหมายจำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจำนวน 117 แห่ง ทางรัฐบาลเห็นควรให้มีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงการบริหารเสียใหม่ โดยยกฐานะจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพุทธศักราช 2503 ประกาศบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่บัดนั้นเป็นต้นมา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซื้อพลังงานไฟฟ้าจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย แล้วนำมาจำหน่ายและบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าผ่านระบบจำหน่ายไฟฟ้าอีกทอดหนึ่ง แต่เนื่องจากนโยบายที่ทางรัฐบาลกำหนดเป็นเหตุผลหลักในการปรับปรุงโครงสร้างกิจการไฟฟ้าของประเทศ เพื่อให้กิจการไฟฟ้าของประเทศมีการแข่งขันและให้ประชาชนมีทางเลือกในการซื้อไฟฟ้า ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้กิจการไฟฟ้าต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพตลอดเวลา ตรงกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ

1. เพื่อจัดหา และการบริการพลังงานไฟฟ้า ให้มีประสิทธิภาพปลอดภัยมีความมั่นคงสม่ำเสมอเชื่อถือได้เพียงพอ และรวดเร็วทันแก่ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง
2. พัฒนากิจการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควรตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน
3. พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารงานบุคคล และการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น จะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการที่ผู้ใช้ไฟฟ้าจะได้รับ โดยมุ่งเน้นด้านคุณภาพการบริการแก่ผู้ใช้ไฟ ในบริการด้านต่าง ๆ 5 กิจกรรมหลัก ซึ่งประกอบด้วย

1. การติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ
2. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
3. การขยายเขตระบบจำหน่าย
4. การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
5. การจดหน่วยพิมพ์ใบเสร็จและการเก็บเงิน

ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟสูงสุดเป็นการรักษาระดับคุณภาพในการบริการให้ได้ตามมาตรฐาน เพื่อสามารถแข่งขันกับภาคเอกชนได้

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในปัจจุบันให้บริการด้านกระแสไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่รวม 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรีและสมุทรปราการ (อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้านครหลวง) คิดเป็นพื้นที่ทั้งสิ้น 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขต รวมเป็น 12 การไฟฟ้าเขต มีหน้าที่ควบคุมและให้คำแนะนำแก่สำนักงานการไฟฟ้าต่าง ๆ รวม 901 แห่ง จำนวนผู้ใช้ไฟทั่วประเทศ 14,600,420 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2551 : ออนไลน์) แนวโน้มของจำนวนผู้ใช้ไฟที่เพิ่มขึ้นพิจารณาจาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา³

อัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้ไปต่อไป คิดเป็นร้อยละ เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547-2548 พบว่า อัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้ คิดเป็นร้อยละ 3.47 ปี พ.ศ. 2549 -2550 พบว่า มีอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้คิดเป็นร้อยละ 2.65 ปี พ.ศ. 2550-2551 พบว่า มีอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้คิดเป็นร้อยละ 2.74 ปี พ.ศ. 2551-2552 พบว่า มีอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้คิดเป็นร้อยละ 3.18 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ที่เพิ่มขึ้นส่วนใหญ่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้ประเภทบ้านอยู่อาศัย ขนาดใหญ่มีผู้ใช้ไฟฟ้เป็นจำนวนมากที่สุด และมีอัตราการขยายตัวของปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้ก่อนข้างสม่ำเสมอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้ประเภทนี้ต้องมีความถี่สูงสุด ผันแปรตามจำนวนของผู้ใช้ไฟฟ้ เป็นผลให้การไฟฟ้ส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องมีการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการเพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันกับภาคธุรกิจ โดยเน้นมุ่งหวังเพื่อสร้างรายได้และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ให้ได้บริการเป็นที่พอใจ ตลอดจนผลการดำเนินงานด้านบริหารการจัดการบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงต้องให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ ติดต่อกับการไฟฟ้ส่วนภูมิภาค ให้เกิดความประทับใจ และมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

การไฟฟ้ส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี เป็นหน่วยงานของการไฟฟ้ส่วนภูมิภาค มีหน้าที่รับผิดชอบจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้ประเภทที่อยู่อาศัย และธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบจังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย 6 อำเภอ คือ อ.เมือง อ.หนองแซง อ.เสาไห้ อ.หนองแค อ.วิหารแดง และ อ.เฉลิมพระเกียรติ (บางส่วน) โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวกรวดเร็ว เสมอภาค ยุติธรรม ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งในฐานะเป็นพนักงานของการไฟฟ้ส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้ จึงมีความสนใจศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้ที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้ส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี โดยจะนำผลการศึกษาดังกล่าวที่ได้ไปปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องและการบริการด้านต่างๆ ให้มีมาตรฐาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานมีรายรับเพิ่มขึ้น จากการใช้บริการยอมรับในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพของการไฟฟ้ส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี นอกจากนี้ยังสามารถนำผลงานวิจัยที่ได้ไปขยายผลประยุกต์ใช้กับ การไฟฟ้ส่วนภูมิภาคในสังกัด ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้ ที่ขอรับบริการจากการไฟฟ้ส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี



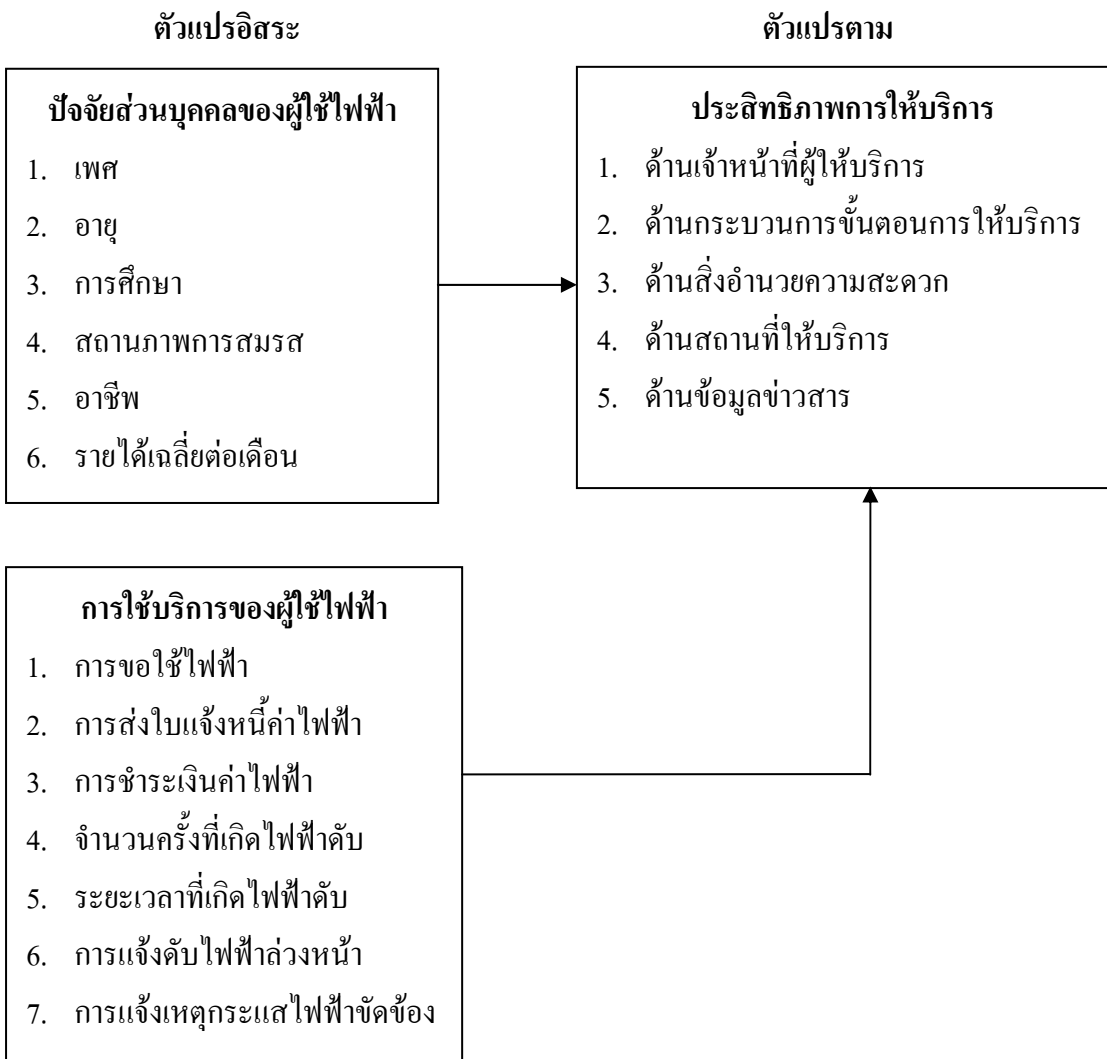
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพและการให้บริการ โดยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน
2. การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยอยู่ในขอบเขตตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่ได้กำหนดการไว้ข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่จังหวัดสระบุรี จำนวน 98,182 ราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี, 2552 : 115) และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
2. ขอบเขตของเนื้อหา
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ
 - 2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า
 - 2.1.1.1. เพศ
 - 2.1.1.2. อายุ
 - 2.1.1.3. การศึกษา
 - 2.1.1.4. สถานภาพการสมรส
 - 2.1.1.5. อาชีพ
 - 2.1.1.6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 2.1.2 การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า
 - 2.1.2.1. การขอใช้ไฟฟ้า
 - 2.1.2.2. การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า
 - 2.1.2.3. การชำระเงินค่าไฟฟ้า
 - 2.1.2.4. จำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับ
 - 2.1.2.5. ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับ
 - 2.1.2.6. การแจ้งดับไฟฟาล่วงหน้า
 - 2.1.2.7. การแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

2.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.2.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.4 ด้านสถานที่ให้บริการ

2.2.5 ด้านข้อมูลข่าวสาร

3. ขอบเขตของสถานที่

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสถานที่ในการวิจัย คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

4. ขอบเขตของเวลา

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตของเวลา คือระหว่าง เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2553 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2554

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี
2. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี
3. สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นประโยชน์ในการนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าให้แล้ว และมีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า ในพื้นที่จังหวัดสระบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตจังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย 6 อำเภอ คือ อ.เมือง อ.หนองแซง อ.เสาไห้ อ.หนองแค อ.วิหารแดง และ อ.เฉลิมพระเกียรติ (บางส่วน)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

7

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการ ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การใช้บริการของผู้ใช้ไฟ หมายถึง การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มีให้บริการ ประกอบด้วย การขอใช้ไฟฟ้า การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า การชำระ เงินค่าไฟฟ้า จำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับ ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับ การแจ้งดับไฟฟ้าล่วงหน้า และการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด และการแสดงออกด้านความคิดของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มารับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตาม จุดประสงค์ของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้าน สถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการ ประกอบด้วย ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ในการบริการของพนักงาน ความถูกต้อง และรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ บริการต้อนรับโดยแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพร้อมในการให้บริการระหว่างการดำเนินการ การแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย การให้ คำแนะนำปรึกษาและรักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการที่ มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ป้ายหรือบอร์ดแสดงรายละเอียดขั้นตอนการ ให้บริการอย่างชัดเจน การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน แบบฟอร์มต่าง ๆ มีเพียงพอและง่ายต่อ การกรอกข้อมูล การให้บริการเรียงลำดับก่อนหลังความรวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการ ต่าง ๆ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือที่จัดให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ ให้บริการ ประกอบด้วย เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ให้บริการมีเพียงพอ แบบฟอร์มในการขอใช้ บริการ มีการจัดสถานที่พักรอคอยระหว่างรอให้บริการ มีการจัดความสะดวกในการติดต่อ สอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง สถานที่ให้บริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย มีการจัดสถานที่จอดรถให้ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ มีแสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทสะดวก อาคารสถานที่ความมั่นคงแข็งแรง ความเหมาะสม ความสะดวกในการติดต่อของทำเลที่ตั้ง มีป้ายบอกชื่อหน่วยงานต่างๆ ชัดเจน ทำให้ง่ายต่อการติดต่อ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย

ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความชัดเจนของเอกสารคำแนะนำการให้บริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เอกสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับ กฟภ. การประชาสัมพันธ์หรือการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ