



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ในบทนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหัวข้อสำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.2 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.3 ข้อมูลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี
 - 1.4 การให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
 - 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี พ.ศ. 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้า เพื่อบริการประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะช่วงเวลานั้น 23 ล้านคน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

10

ในช่วง 2-3 ปีแรกของการก่อสร้างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประมาณปี พ.ศ. 2504 - 2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่ กำลังอยู่ในระหว่างกำลังพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศ อันได้แก่ ถนน และแหล่งน้ำ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2504 และกำหนดสิ้นสุดในปี พ.ศ. 2509 ในช่วงเวลาการก่อสร้างระบบไฟฟ้าขึ้นใหม่ หรือการเพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้า สนองตอบต่อการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงตำบล และหมู่บ้านกระทำได้โดยระบบผลิตไฟฟ้าที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลเป็นแหล่งกำเนิดต้นกำลัง

สำนักงานที่ตั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งแรก อยู่บริเวณหมวดพัสดุ กองก่อสร้างกรมโยธาเทศบาล ถนนพระรามที่ 6 ริมคลองประปาสามเสน ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ครึ่ง แบ่งเป็น 6 กอง คือ กองอำนวยการ กองแผนงาน กองบัญชี กองผลิต กองพัสดุ และกองโรงงาน และในปี พ.ศ. 2509 งานก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้าขยายตัวเพิ่มขึ้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีอัตราค่าจ้างมากขึ้น ทำให้สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งแรกเริ่มคับแคบ ต้องขยายไปยังสำนักงานแห่งใหม่ริมถนนงามวงศ์วาน เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร บนเนื้อที่ 25 ไร่ 3 งาน 42 ตารางวา จัดสร้างอาคารสำนักงานกลาง ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2510 และแล้วเสร็จสมบูรณ์ ทำพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2514

ในทศวรรษแรกของการก่อสร้างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นับถึงปี พ.ศ. 2513 ฐานะทางการเงินรวมทั้งความเจริญเติบโตของหน่วยงานในทุก ๆ ด้าน มีความมั่นคงในการดำเนินงาน และประสบความสำเร็จในการบริหารงานอย่างดียิ่ง ได้รับการยกย่องให้เป็นรัฐวิสาหกิจชั้น 1 ในปี พ.ศ. 2513 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีรายได้จากการจำหน่ายกระแสไฟฟ้ามูลค่าสูงเกิน 500 ล้านบาท มีทรัพย์สิน 1,480 ล้านบาท มีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอยู่ในความกำกับดูแล 629 แห่ง มีผู้ใช้ไฟฟ้ารวม 478,940 ราย และมีพนักงาน 5,648 คน ความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุด 222,400 กิโลวัตต์ การใช้ไฟฟ้าเกิดกับประชาชน 3 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 10 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศขณะช่วงเวลานั้น 30 ล้านคน

ทศวรรษที่สองของการก่อสร้างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2514-2523 ความต้องใช้ไฟฟ้าของประชาชนที่เพิ่มขึ้นตลอดเวลาในอัตราที่สูงมาก เกือบร้อยละ 30 ต่อปี มีผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ต้องปรับเปลี่ยนแผนเพื่อรองรับการพัฒนาชนบท และทันต่อความต้องการของประชาชน ด้วยการปูพื้นฐาน โครงสร้างภายในของสังคมชนบท (Rural infrastructure) ด้วยว่าไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนำความเจริญด้านต่าง ๆ ไปสู่ชนบทในช่วงเวลา 10 ปีนี้อย่างมากมาย ตัวเลขที่ปรากฏในปลายปี พ.ศ. 2513 มีหมู่บ้านทั้งหมดในเขตพื้นที่ให้บริการ จำนวน 68 จังหวัด ประมาณ 45,000 หมู่บ้าน จนถึงช่วงกลางปี พ.ศ. 2515 มีไฟฟ้าใช้แล้วเพียง 10% เท่านั้น หากไม่มี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

การเร่งรัดดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าอย่างจริงจัง โอกาสที่หมู่บ้านจะมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง และความเจริญของชนบทจะเกิดขึ้นไม่ได้

ทศวรรษที่สาม พ.ศ. 2524-2533 ไฟฟ้ามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความเจริญก้าวหน้าในทุกๆ ด้านของประเทศ เนื่องจากไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้ไฟฟ้าที่สูงขึ้นมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้ดำเนินการเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบไฟฟ้าให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการขยายตัวของการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างเพียงพอ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยก่อสร้างเพิ่มวงจรระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าหนาแน่น มีการดำเนินงานก่อสร้างเชื่อมโยงระบบจำหน่ายแรงดันสูง 33 กิโลโวลต์ ด้วยสายเคเบิลใต้น้ำจากสถานีไฟฟ้าย่อยขนาด 1000 โวลต์ ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ไปยังเกาะสมุย ระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เงินลงทุน 247 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นการวางสายเคเบิลใต้น้ำครั้งแรกในประเทศไทย นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มพัฒนาโดยนำทรัพยากรธรรมชาติ เช่น น้ำและแสงอาทิตย์ เป็นต้น มาผลิตพลังงานไฟฟ้าเพื่อจ่ายให้กับหมู่บ้าน ซึ่งอยู่ในบริเวณใกล้เคียงกับโรงจักรซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดพลังงานไฟฟ้า เช่น โรงจักรพลังงานน้ำแม่เตียน อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่ โรงจักรพลังงานน้ำขุนแปะ บ้านขุนแปะ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่ โครงการไฟฟ้าพลังงานขนาดเล็กแม่ปาย อ.ปาย จ.แม่ฮ่องสอน

ทศวรรษที่สี่ พ.ศ. 2534-2543 มุ่งเน้นดำเนินการเพื่อการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่กระจายไปสู่ชนบท และส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การพัฒนาชุมชนในภูมิภาคให้มีความเจริญ รวมทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจบริเวณชายฝั่งทะเล ตะวันออกและพื้นที่ภาคใต้ โดยเน้นงานทางด้านปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพความมั่นคงของระบบให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้

ทศวรรษที่ห้า พ.ศ. 2550-2557 ขยายการจ่ายไฟฟ้าให้เพียงพอ และทั่วถึงเพิ่มความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและการใช้ไฟฟ้าของประชาชน มุ่งเน้นและส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ไฟฟ้าโดยเฉพาะไฟฟ้าสาธารณะ พัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการพัฒนาองค์กร มุ่งเน้นพลังงานทดแทนอย่างเต็มศักยภาพ พัฒนาคุณภาพ ความมั่นคง และประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า โดยตอบสนองความต้องการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม พัฒนาคูณการ เพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์และเพิ่มผลิตภาพของพนักงานอย่างต่อเนื่อง นำระบบการบริหารจัดการ เพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1.2 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการผลิตจัดให้ได้มา จัดส่งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า มีพื้นที่รับผิดชอบทั่วประเทศไทย ยกเว้นจังหวัด กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แยกการบริหารงานแบ่งเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ แต่ละภาคแบ่งออกเป็น 3 เขต รวม 12 เขตทั่วประเทศ ดังนี้ (ดูภาพประกอบ 2)



ภาพประกอบ 2 แสดงพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่ละเขต

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. 2548 : 85

1. ภาคกลาง ประกอบด้วย
 - 1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี
 - 1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

2. ภาคเหนือ ประกอบด้วย

- 2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่
- 2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก
- 2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

3. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย

- 3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
- 3.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
- 3.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา

4. ภาคใต้ ประกอบด้วย

- 4.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี
- 4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช
- 4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางในการบริหารจัดการ และพัฒนา กฟภ. ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์ขององค์กร: กฟภ. เป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาคอาเซียน ด้านธุรกิจการให้บริการ พลังงาน ไฟฟ้า อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย เชื่อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าทั่วประเทศ

ภารกิจขององค์กร: จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้ง ภายในประเทศ และ ประเทศข้างเคียงได้มาตรฐานสากล

1. ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพของสินค้าและบริการโดยการพัฒนาองค์กร อย่างต่อเนื่อง
2. มีการบริหาร การจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้มีระบบไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานสากล มั่นคง เชื่อถือได้ และปลอดภัย
2. เพื่อจัดหาพลังงาน ไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสมและเป็นธรรมให้เพียงพอกับความ ต้องการของลูกค้า
3. เพื่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เสมอภาค ยุติธรรม ทั้งถึง และตรงตาม ความต้องการของลูกค้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

14

4. เพื่อประกอบธุรกิจบริการเสริมที่มีความได้เปรียบเชิงแข่งขัน เหมาะสมกับศักยภาพทรัพยากร และความพร้อมขององค์กร

5. เพื่อพัฒนาโครงสร้างองค์กรและปรับเปลี่ยนแนวคิด ทัศนคติของบุคลากรรวมทั้งการบริหารจัดการ และการดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพสินค้า โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูงสามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ

6. เพื่อเป็นบริษัทมหาชน สามารถระดมทุนในตลาดทุนได้

คำขวัญขององค์กร : ไฟฟ้าสว่างทั่วทิศ สร้างเศรษฐกิจทั่วไทย

1.3 ข้อมูลการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี เป็นการไฟฟ้า จุฬรวมงาน (ชั้น 1) ประเภท 1 สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2530 โดยใช้เงินงบประมาณของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวน 3,973,000 บาท ตั้งอยู่เลขที่ 609 ถนนพหลโยธิน ตำบลปากเพรียว อำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี 18000 ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 98,182 ราย (สถานะ กันยายน พ.ศ. 2552) มีรายได้ค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 436 ล้านบาท มีสถานีจ่ายกระแสไฟฟ้า 6 แห่ง มีพื้นที่รับผิดชอบ 903 ตารางกิโลเมตร (กรมการปกครอง. 2546 : กันยายน 2546) มีครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้แล้ว จำนวน 71,582 ครัวเรือน มีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมด 146 คน มีการไฟฟ้าในสังกัดจำนวน 5 การไฟฟ้าฯ ดังนี้

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหินกอง 100 หมู่ 2 ตำบลหนองปลาหมอ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี 18230 โทรศัพท์ : 0-3637-9444 โทรสาร : 0-3637-9455
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาหนองแค 69 หมู่ 11 ตำบลหนองไข่น้ำ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี 18140 โทรศัพท์.0-3637-1424 โทรสาร : 0-3630-0544
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยหนองแขง 88 หมู่ 7 ตำบลหนองควายโซ อำเภอหนองแขง จังหวัดสระบุรี 18170 โทรศัพท์ : 0-3639-9003 โทรสาร : 0-3639-9108
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยเสาไห้ 9/1 ถนนสหมิตร หมู่ 3 ตำบลเสาไห้ อำเภอเสาไห้ จังหวัดสระบุรี 18160 โทรศัพท์ : 0-3639-1015 โทรสาร : 0-3627-1512
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาย่อยวิหารแดง 487 หมู่ 1 ตำบลวิหารแดง อำเภอวิหารแดง จังหวัดสระบุรี 18150 โทรศัพท์ : 0-3637-7494 โทรสาร : 0-3637-7494

ข้อมูล การใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี และการไฟฟ้าฯ ในสังกัด ในปี พ.ศ. 2550- 2552 ดังรายละเอียดตาราง 1

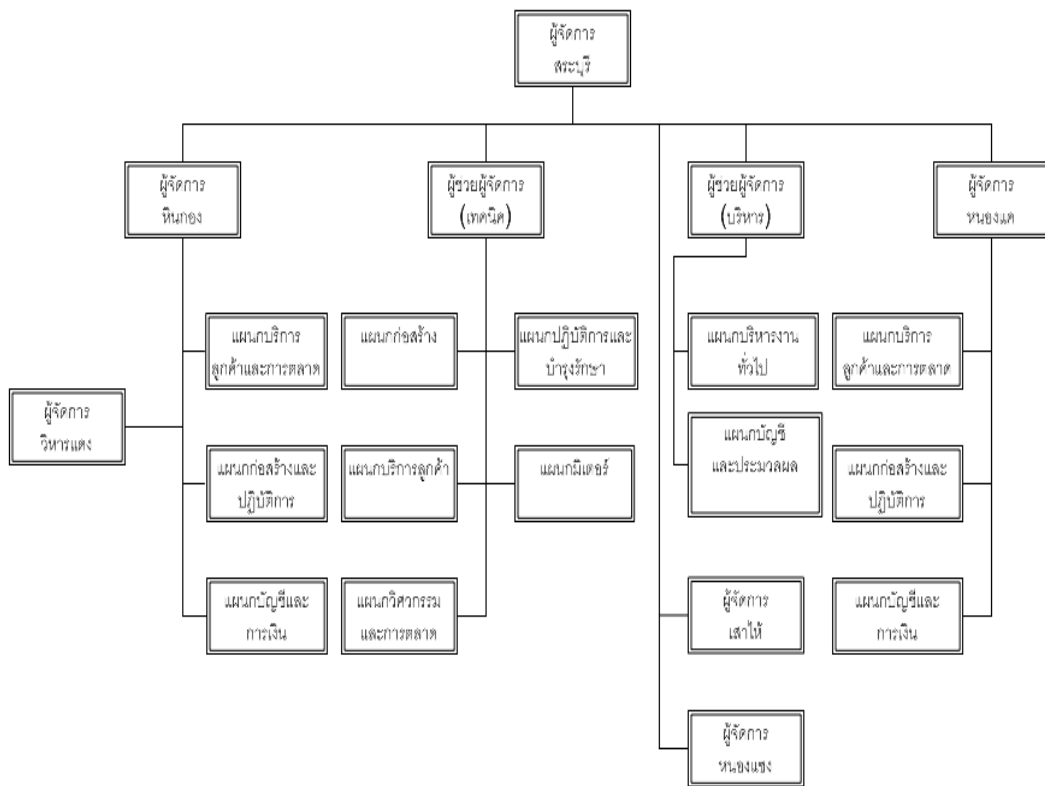


มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 1 สถิติข้อมูลการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี และการไฟฟ้าในสังกัด

ประเภท ผู้ใช้ไฟฟ้า	ปี 2550			ปี 2551			ปี 2552		
	จำนวน ราย (ราย)	จำนวน หน่วย (ล้านหน่วย)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จำนวน ราย (ราย)	จำนวน หน่วย (ล้านหน่วย)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)	จำนวน ราย (ราย)	จำนวน หน่วย (ล้านหน่วย)	จำนวนเงิน (ล้านบาท)
บ้าน อยู่อาศัย	85,888	186.832	617.418	87,738	196.659	648.367	90,462	200.627	704.973
ธุรกิจ อุตสาหกรรม	8,026	1,278.679	3,679.702	8,427	1,398.747	4,770.086	8,864	1,428.581	4,448.235
รวม	93,914	1,465.511	4,297.12	96,165	1,595.406	5,418.453	99,326	1,629.208	5,153.208

โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น ส่วน
ดังปรากฏแผนภูมิในภาพประกอบ 3 ดังนี้



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี
ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี. 2552 : 85



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

โครงสร้างขององค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
สระบุรี แบ่งออกเป็น 8 แผนก คือ

1. แผนกบริการลูกค้า หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1.1 งานสำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย งานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทั้งบผู้ใช้ไฟและงบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
- 1.2 งานสำรวจคำร้องและสำรวจติดตั้งมิเตอร์รายย่อย ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยนเพิ่มขนาดมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ตามที่ลูกค้าร้องขอ
- 1.3 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าบผู้ใช้ไฟ
- 1.4 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า
- 1.5 งานขายให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า ขายให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้า
- 1.6 งานลูกค้าสัมพันธ์

2. แผนกมิเตอร์ หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 2.1 งานควบคุมคลังข้อยมิเตอร์
- 2.2 งานติดตั้งมิเตอร์ลูกค้าขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยนเพิ่มขนาด ตัด-ต่อกลับมิเตอร์แรงต่ำขนาดเกิน 30 แอมป์ มิเตอร์แรงต่ำ ประกอบ ซีที. มิเตอร์แรงสูง
- 2.3 งานตรวจสอบมิเตอร์ทุกขนาด
- 2.4 งานซ่อมบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ
- 2.5 งานอ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่
- 2.6 งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า

3. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 3.1 งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า
- 3.2 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
- 3.3 งานฮอทไลน์ ติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟ
- 3.4 งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง
- 3.5 งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า
- 3.6 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
- 3.7 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- 3.8 งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม
- 3.9 งานตรวจสอบค่าตัวประกอบพลังงานไฟฟ้า (power factor)
- 3.10 งานจัดทำฐานข้อมูล GIS



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

4. แผนก่อสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 4.1 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- 4.2 งานก่อสร้างระบบจำหน่าย งบลงทุนประจำปี งบโครงการต่างๆ รวมทั้งงานงบ
ผู้ใช้ไฟ
- 4.3 งานยานพาหนะและเครื่องมือกล ควบคุมดูแล บำรุงรักษา ยานพาหนะและ
เครื่องมือกล
- 4.4 งานความปลอดภัยและชีวอนามัย
- 4.5 งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์ ควบคุมระบบหม้อแปลง วางแผนตรวจสอบ
บำรุงรักษาและจัดการงานบำรุงรักษาหม้อแปลงรวมถึงการวัดโหลด ตามวาระสับเปลี่ยนหม้อแปลง
- 4.6 งาน โยธาและซ่อมแซมสถานที่ ซ่อมแซมอาคารสถานที่และระบบ
สาธารณูปโภคในสำนักงาน

5. แผนบัญชีและประมวลผล หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 5.1 งานด้านจดหน่วย ตรวจสอบหน่วย และพิมพ์บิล
- 5.2 งานด้านจัดทำสรุปรายงานทางบัญชี สรุปรายงานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และ
ประเมินผลทางการเงิน
- 5.3 งานจัดทำบัญชีเงินสด สรุปรายงานของสถานะทางการเงิน
- 5.4 งานด้านตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญจ่าย ตรวจสอบใบสำคัญในการ
จ่ายเงินเพื่อขออนุมัติ

6. แผนบริหารงานทั่วไป หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 6.1 ดำเนินการด้านบุคคล ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงานของพนักงาน
- 6.2 ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสิทธิสวัสดิการ
- 6.3 รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ งานธุรการและสารบรรณ
- 6.4 ดูแลรักษาความปลอดภัยของสำนักงานและดูแลความสะอาดสำนักงาน กำกับ
ดูแลรักษาความปลอดภัย และควบคุม ดูแลความสะอาดสำนักงาน
- 6.5 ประสานงานและติดตามผลพรรคคีต่างๆ
- 6.6 ดำเนินการตั้งตัวแทนต่างๆ ขออนุมัติแต่งตั้งต่างๆ

7. แผนวิศวกรรมและการตลาด หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 7.1 งานบริการธุรกิจอุตสาหกรรม ตรวจสอบวิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าและเสนอแนะ
แนวทางแก้ไข วิเคราะห์แก้ไขปัญหา ขอร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

7.2 งานธุรกิจเสริม ให้บริการเสริมอื่น ๆ สำหรับลูกค้าอุตสาหกรรม เช่น การส่งจุดต่อด้วยกล้องส่องความร้อน งานบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า และรับปรึกษาคุณภาพไฟฟ้า

7.3 งานลูกค้าสัมพันธ์

7.4 งานแผนปฏิบัติ ประสานงานจัดทำแผนปฏิบัติประจำปี ติดตามประเมินผลของการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ เสนอแนะปรับปรุงการบริการ

7.5 งานสารสนเทศทางการตลาด โดยจัดทำประวัติลูกค้าและจัดการข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลคู่แข่ง สํารวจวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า

7.6 งานส่งเสริมการตลาด หาลูกค้าเพื่อเพิ่มรายได้ การโฆษณา, ประชาสัมพันธ์และกิจกรรมอื่นๆ

8. แผนกคลังพัสดุ หน้าที่ความรับผิดชอบ

8.1 ควบคุมดูแล – เก็บรักษาพัสดุในส่วนรับผิดชอบทุกประเภท

8.2 รับ – จ่าย โอนพัสดุในส่วนรับผิดชอบทุกประเภท ตามระบบ SAP

8.3 จัดทำแผนการจัดซื้อ จัดหาพัสดุ ตามอำนาจ กฟฟ.

8.4 จัดซื้อ จัดหาพัสดุ ตามอำนาจ กฟฟ.

8.5 จัดสรรพัสดุทุกประเภทให้กับคลังพัสดุบริการในส่วนรับผิดชอบ

8.6 จัดเก็บข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับต้นทุนพัสดุ

8.7 จัดทำแผนผังการจัดวางพัสดุตามหลักเกณฑ์ที่ กฟภ. กำหนด

8.8 จำหน่ายพัสดุออกจากบัญชี

8.9 รวบรวมเศษพัสดุและดำเนินการจำหน่ายตามระเบียบ กฟภ.

8.10 ตรวจสอบพัสดุ และตรวจสอบกับยอด ตามระบบ SAP

8.11 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนความต้องการใช้พัสดุ

8.12 ตรวจสอบความเรียบร้อยถูกต้องของข้อมูลก่อนการ รับ – จ่ายพัสดุให้เป็นไปตามรหัสบัญชี

8.13 ควบคุมเอกสารสัญญาใบสำคัญพัสดุ พร้อมตรวจสอบบัญชีเจ้าหนี้ชื่อภายในประเทศ

8.14 ดำเนินการขายวัสดุต่าง ๆ ที่รับคืนมีสภาพชำรุดและพัสดุที่ได้รับจำหน่ายออกจากบัญชี พร้อมกับพัสดุที่รับคืนจากงานรื้อถอนหรืองานปรับปรุงที่มีสภาพชำรุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

1.4 การให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2550 : ออนไลน์)

ประเภทของการใช้ไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบ่งประเภทของการใช้ไฟฟ้าตามลักษณะการใช้ไฟฟ้า ออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทบ้านอยู่อาศัย สำหรับการไฟฟ้าภายในบ้านเรือนที่อยู่อาศัย รวมทั้งวัด สำนักสงฆ์ และสถานประกอบศาสนกิจของทุกศาสนา ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

2. ประเภทกิจการขนาดเล็ก สำหรับการไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ ธุรกิจรวมกับบ้าน บ้านอยู่อาศัย อุตสาหกรรม ส่วนราชการที่มีลักษณะเป็นอุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจ หรืออื่น ๆ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังงานไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

3. ประเภทกิจการขนาดกลาง สำหรับการไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม ส่วนราชการที่มีลักษณะเป็นอุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้องซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ แต่ไม่ถึง 1,000 กิโลวัตต์ และมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน โดยต่อผ่านเครื่องไฟฟ้าเครื่องเดียว

4. ประเภทกิจการขนาดใหญ่ สำหรับการไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป หรือมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนเกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน โดยต่อผ่านเครื่องไฟฟ้าเครื่องเดียว

5. ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง สำหรับการไฟฟ้าเพื่อประกอบกิจการ โรงแรม และกิจการให้เช่าพักอาศัย ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป โดยต่อผ่านเครื่องไฟฟ้าเครื่องเดียว

6. ประเภทส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร สำหรับการไฟฟ้าของหน่วยราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน รวมถึงองค์กรที่ไม่ใช่ส่วนราชการแต่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการโดยไม่คิดค่าตอบแทน แต่ไม่รวมหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานที่ทำกรของหน่วยราชการต่างประเทศ และสถานที่ทำกรขององค์กรระหว่างประเทศ โดยต่อผ่านเครื่องไฟฟ้าเครื่องเดียว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

7. ประเภทสูบน้ำเพื่อการเกษตร สำหรับการใช้ไฟฟ้ากับเครื่องสูบน้ำเพื่อการเกษตรของหน่วยราชการ สหกรณ์เพื่อการเกษตร กลุ่มเกษตรกรที่จดทะเบียนจัดตั้งกลุ่มเกษตรกร โดยต่อผ่านเครื่องไฟฟ้าเครื่องเดียว

งานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. การขอใช้ไฟฟ้า

1.1 สถานที่ติดต่อ ผู้ที่มีความประสงค์จะขอใช้ไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สามารถติดต่อขอรับแบบฟอร์มขอใช้ไฟฟ้าได้ที่สำนักงานไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ที่ตั้งบ้านอยู่อาศัยของผู้ใช้ไฟฟ้า

1.2 การยื่นเรื่องขอใช้ไฟฟ้า

ผู้ขอใช้ไฟฟ้า ได้แก่บุคคลดังต่อไปนี้

1. เจ้าของสถานที่ใช้ไฟฟ้า
2. ผู้มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านที่ขอใช้ไฟฟ้า
3. ผู้เช่าสถานที่ใช้ไฟฟ้า
4. ผู้ประกอบการในสถานที่ใช้ไฟฟ้า

เอกสารประกอบการขอใช้ไฟฟ้า ได้แก่

1. บัตรประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ อย่างไม่อย่างหนึ่ง

2. สำเนาทะเบียนบ้านที่จะขอใช้ไฟฟ้า

3. กรณีขอติดตั้งเกินกว่า 30 แอมป์ 1 เฟส และ 3 เฟส ผู้ขอใช้ไฟฟ้าต้องมีแผนผังการเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าขนาดมาตรฐานไม่เกิน 1:100 จำนวน 2 ชุด เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าสามารถมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าแทนตนเองได้ โดยทำหนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท โดยผู้รับมอบอำนาจต้องแสดงหลักฐานของผู้มอบอำนาจ ไปแสดงพร้อมหลักฐานของผู้รับมอบ (บัตรประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ) ในการยื่นขอใช้ไฟฟ้า กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าขอใช้ไฟฟ้า ณ สถานที่ที่ยังไม่มีระบบจำหน่ายไฟฟ้า หรือมีแต่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยยื่นคำขอติดตั้งระบบจำหน่ายไฟฟ้าด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

21

ขั้นตอนการดำเนินการ

1. เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับคำร้องและมีหลักฐานประกอบการขอใช้ไฟฟ้าครบถ้วนแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร
2. เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ทำการตรวจสอบแล้ว หากพบว่าการเดินสายไฟฟ้าหรือการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าไม่ถูกต้องและปลอดภัย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขให้ถูกต้อง เมื่อตรวจสอบถูกต้องแล้วการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะแจ้งให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบเพื่อชำระค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า
3. ในกรณีที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ายังไม่ได้ติดตั้งสายไฟฟ้าภายในอาคาร เมื่อติดตั้งสายภายในอาคารเรียบร้อยแล้ว ขอให้แจ้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบอีกครั้งเพื่อดำเนินการตรวจสอบให้ต่อไป
4. ให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าและวางเงินประกันการใช้ไฟฟ้า (เงินสด หรือธนาคารค้ำประกัน หรือพันธบัตรรัฐบาล) ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ที่ขอใช้ไฟฟ้า และเก็บใบเสร็จรับเงินไว้เป็นหลักฐานด้วย

ค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า

ค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้า ประกอบด้วย

1. ค่าต่อไฟฟ้า เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหามิเตอร์และดำเนินการติดตั้ง
2. ค่าตรวจสอบ เป็นค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคารของผู้ใช้ไฟฟ้า
3. ค่าส่วนเฉลี่ยการใช้พลังไฟฟ้า เป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนหม้อแปลงที่จะจ่ายไฟฟ้าให้แก่ผู้ขอใช้ไฟฟารายนั้น ๆ
4. เงินประกันการใช้ไฟฟ้า เป็นหลักประกันเกี่ยวกับการชำระหนี้ค่าไฟฟ้า
5. ค่าอุปกรณ์ไฟฟ้าหลังมิเตอร์ (ถ้ามี) ค่าธรรมเนียมการขอใช้ไฟฟ้าคิดตามชนิดและขนาดของมิเตอร์ที่ขอติดตั้ง (อัตราค่าธรรมเนียมสอบถามได้ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง)

2. การตรวจสอบ - ขยายเขตระบบจำหน่าย

หลักเกณฑ์

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่อนุญาตให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงสูง ยกเว้นผู้ขอใช้ไฟฟ้ามีวิศวกรที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติวิชาชีพวิศวกรรมเป็นผู้ออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง โดยให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าจะต้องส่งแบบและแผนผังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพิจารณา ก่อน และเมื่อได้รับอนุญาตจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้วจึงจะดำเนินการต่อไปได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

22

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่อนุญาตให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ก่อสร้างระบบจำหน่ายแรงต่ำ (กระแสไฟฟ้ารวมกันตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป) ยกเว้นผู้ขอใช้ไฟฟ้ามีวิศวกรที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติวิชาชีพวิศวกรรมเป็นผู้ออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง โดยให้ผู้ขอใช้ไฟฟ้าจะต้องส่งแบบและแผนผังให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพิจารณา ก่อน เมื่อได้รับอนุญาตจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้วจึงจะดำเนินการต่อไปได้ สำหรับผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ใช้กระแสไฟฟ้ารวมกันไม่เกิน 1,000 กิโลวัตต์ จะต้องปฏิบัติตามที่กล่าวข้างต้นทุกประการ ยกเว้นไม่ต้องมีวิศวกรที่มีคุณสมบัติตามพระราชบัญญัติวิชาชีพวิศวกรรมเป็นผู้ออกแบบ และ/หรือควบคุมการก่อสร้าง

3. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าสามารถให้การไฟฟ้าส่วนภูมิกาคำเนินการสำรวจออกแบบ จัดทำแผนผังประมาณการค่าใช้จ่ายขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าภายใน โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ

4. การขอใช้ไฟฟ้าในบริเวณโครงการที่ดินจัดสรร บ้านจัดสรร ทาวน์เฮาส์ อาคารพาณิชย์ อาคารชุด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเป็นผู้ดำเนินการสำรวจ จัดทำประมาณการค่าใช้จ่ายให้ โดยใช้แบบแผนผังของการขอใช้ไฟฟ้าซึ่งได้ยื่นไว้เป็นแนวทางในการพิจารณา และเจ้าของที่ดินหรือผู้จัดสรรจะต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบจำหน่ายไฟฟ้าทั้งหมด

ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการ

1. ขั้นตอนการดำเนินการ ประกอบด้วย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับคำร้องและนัดวันสำรวจ สำรวจรายละเอียด จัดทำแผนผังและประมาณการค่าใช้จ่าย แจ้งค่าใช้จ่ายผู้ขอใช้ไฟฟ้าทราบ และชำระเงิน และดำเนินการก่อสร้าง

2. การติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำ ไม่เกิน 250 เมตร รวมระยะเวลาตั้งแต่รับคำร้องจนดำเนินการก่อสร้างเสร็จ ใช้เวลา 15 วัน

3. การติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำ ไม่เกิน 1,000 เมตร รวมระยะเวลาตั้งแต่รับคำร้องจนดำเนินการก่อสร้างเสร็จ ใช้เวลา 30 วัน

3. การบริการภายหลังการจ่ายไฟฟ้า

การย้ายมิเตอร์ ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องนำหลักฐานดังต่อไปนี้แสดงต่อพนักงานไฟฟ้าในท้องที่ที่จะขอย้าย คือ

1. ใบเสร็จค่าประกันการใช้ไฟฟ้า
2. ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้าย
3. บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวข้าราชการหรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ
4. ทะเบียนบ้านที่จะย้ายมิเตอร์ไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

23

การเพิ่มขนาดมิเตอร์

ถ้าผู้ใช้ไฟฟ้าติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มขึ้นจากที่มีอยู่เดิม ต้องไปแจ้งการไฟฟ้าเพื่อมาตรวจสอบเพิ่มขนาดมิเตอร์ โดยผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องนำหลักฐานไปแสดงเมื่อจะขอเพิ่มขนาดมิเตอร์ ดังนี้

1. ใบเสร็จค่าประกันการใช้ไฟฟ้า
2. ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้าย
3. บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวข้าราชการหรือบัตรประจำตัวพนักงาน

องค์การของรัฐ

การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า

การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า อาจมีได้ในกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. มีการซื้อขายบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้านั้น
2. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย
3. อื่นๆ เช่น การโอนระหว่างผู้ให้เช่ากับผู้เช่าหรือผู้เช่ากับผู้เช่าช่วง เป็นต้น การโอนชื่อ

ผู้ใช้ไฟฟ้ากรณีต้องนำหลักฐานดังต่อไปนี้มาแสดงด้วย คือ

3.1 บัตรประจำตัวของผู้โอนและผู้รับโอน(ยกเว้นการโอนตามข้อ 2 ไม่ต้องแสดงบัตรประจำตัว ของผู้โอน)

3.2 สำเนาทะเบียนบ้านที่ติดตั้งการใช้ไฟฟ้าของผู้รับโอน สำเนาใบมรณบัตรของผู้ใช้ไฟฟ้าเดิม (ใช้สำหรับกรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าเดิมถึงแก่ความตาย) สำเนาสัญญาซื้อขาย(ใช้สำหรับกรณีที่มีการซื้อขายบ้าน)

3.3 ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้ายของผู้โอน

3.4 ใบเสร็จรับเงินค่าประกันการใช้ไฟฟ้า

3.5 หลักฐานอื่นๆที่จำเป็นสำหรับค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการย้ายมิเตอร์ การเพิ่มขนาดมิเตอร์ และการโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าพนักงานการไฟฟ้าจะชี้แจงรายละเอียดต่อท่านเมื่อนำหลักฐานไปติดต่อแจ้งความประสงค์

การเลิกใช้ไฟฟ้า

หลักฐานที่จะต้องนำไปแสดงเพื่อขอรับเงินค่าประกันการไฟฟ้าคืน

1. บัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวข้าราชการหรือบัตรประจำตัวพนักงาน
องค์การของรัฐ

2. ใบเสร็จค่าประกันการใช้ไฟฟ้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

3. ใบเสร็จค่าไฟฟ้าครั้งสุดท้าย ผู้ใช้ไฟฟ้าอาจจะมอบให้ผู้อื่นไปทำการแทนได้โดยทำหนังสือมอบอำนาจซึ่งมีผู้ลงนามเป็นพยาน 2 คน และปิดอากรแสตมป์ 10 บาท ผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำหลักฐานตามข้อ 1-3 ของผู้มอบอำนาจไปแสดงพร้อมหลักฐาน ตามข้อ 1 ของผู้รับมอบอำนาจเองด้วย เมื่อท่านนำหลักฐานดังกล่าวไปแสดงต่อการไฟฟ้าฯ ในท้องที่ของท่านและเขียนคำร้องขอเลิกใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าฯ จะตรวจสอบหลักฐานว่าท่านยังเป็นหนี้ค่าไฟฟ้าและภาระผูกพันอื่นๆ อยู่หรือไม่แล้วจึงคืนค่าประกันการใช้ไฟฟ้าให้แก่ท่านการปฏิบัติมีระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าปฏิบัติมีระเบียบข้อบังคับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าฯ จะไม่จ่ายหรือลดจ่ายไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้า

การตรวจสอบมิเตอร์

1. ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใดที่สงสัยว่ามิเตอร์คลาดเคลื่อน สามารถขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทำการตรวจสอบมิเตอร์ดังกล่าวได้โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะติดตั้งมิเตอร์เปรียบเทียบเป็นเวลา 24 ชั่วโมง หรือนำมิเตอร์ไปตรวจสอบที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและจะถือผลการตรวจสอบมิเตอร์ที่คลาดเคลื่อนไม่เกิน 2.5% ถือว่ามิเตอร์นั้นถูกต้อง

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะคิดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบตามระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถ้าผลการตรวจสอบคลาดเคลื่อนแสดงค่าเกิน 2.5% การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนมิเตอร์ให้ใหม่และไม่คิดค่าตรวจสอบมิเตอร์ และจะปรับปรุง เพิ่มหรือลดหนี้ส่วนที่คลาดเคลื่อนจากจำนวนที่ถูกต้องให้กับค่าไฟฟ้าในเดือนถัดไป

การสับเปลี่ยนมิเตอร์

เมื่อตรวจพบมิเตอร์ชำรุดเนื่องจากใช้ไฟฟ้าเกินพิกัด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าว่ามีการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นหรือไม่ หากไม่มีเพิ่มก็ให้ติดตั้งมิเตอร์ขนาดเดิม หากมีอุปกรณ์ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจากเดิม ให้ผู้ใช้ไฟฟ้ายื่นคำร้องขอเปลี่ยนขนาดมิเตอร์ให้เหมาะสมกับอุปกรณ์ที่ใช้

การตัดฝากมิเตอร์

1. หากผู้ใช้ไฟฟ้ามีความจำเป็นไม่ใช้มิเตอร์เป็นการชั่วคราว หรือเกรงว่ามิเตอร์จะชำรุดหรือเสียหายเนื่องจากมีการรื้อบ้านเพื่อปลูกสร้างบ้านใหม่ในบริเวณเดิม ฯลฯ ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถขอตัดฝากมิเตอร์ได้ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

1.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องยื่นคำร้องต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในท้องที่ที่ใช้ไฟฟ้าวางหน้าก่อนตัดฝากมิเตอร์ไม่น้อยกว่า 7 วัน โดยให้ระบุวัน เดือน ปี ที่จะขอตัดฝากมิเตอร์ด้วย

1.2 หน่วยค่าไฟฟ้าที่ค้างในมิเตอร์จะนำไปคิดเป็นค่าไฟฟ้าของเดือนนั้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

25

1.3 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีสิทธิขอตัดฝากมิเตอร์แต่ละครั้งได้ไม่เกิน 1 ปี หากพ้นกำหนดจะถือเป็นการเลิกใช้ไฟฟ้า

2. การยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าใหม่ตามเดิมหลังการตัดฝากมิเตอร์ดำเนินการตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

2.1 ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าตามแบบฟอร์มฯ ต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในท้องที่ที่ใช้ไฟฟ้า โดยให้ระบุ เดือนปี ที่จะกลับมาใช้ไฟฟ้าด้วย

2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะติดตั้งมิเตอร์กลับคืนก่อนผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่อื่นๆ โดยเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตามระเบียบ

การขอใช้ไฟฟ้าชั่วคราว

1. ผู้ขอใช้ไฟฟ้าที่ต้องการใช้ไฟฟ้าชั่วคราว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะคิดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับมิเตอร์และหม้อแปลงตามประมาณการที่กำหนดไว้ในระเบียบ โดยคิดค่าธรรมเนียมทุกชนิด ยกเว้นเฉพาะค่าตรวจสอบและค่าส่วนเฉลี่ยการใช้พลังงาน

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคิดค่าธรรมเนียมต่อไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้าพิเศษชั่วคราวตามขนาดแอมป์ของมิเตอร์ที่ติดตั้ง ดังนี้

2.1 ขอใช้ไฟฟ้าพิเศษชั่วคราวไม่เกิน 30 วัน คิดค่าธรรมเนียมต่อไฟฟ้า 1 ใน 4 ของอัตราค่าธรรมเนียมต่อไฟฟ้าการใช้ไฟฟ้าปกติ เศษของบาท (ถ้ามี) คิดเป็นบาท

2.2 ขอใช้ไฟฟ้าพิเศษชั่วคราวเกินกว่า 30 วัน คิดค่าธรรมเนียมต่อไฟฟ้าตามอัตราค่าธรรมเนียมต่อไฟฟ้าการใช้ไฟฟ้าปกติ

2.3 ขอใช้ไฟฟ้าพิเศษชั่วคราวที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ใช้ไฟฟ้าโดยไม่คิดมูลค่าทั้งหมด ยกเว้นไม่คิดค่าธรรมเนียมต่อไฟฟ้าแต่ถ้าหากคิดค่าไฟฟ้าบางส่วน เฉพาะส่วนที่คิดเงินจะเก็บค่าธรรมเนียมต่อไฟฟ้าตามข้อ 1 หรือ 2 แล้วแต่กรณี

การงดจ่ายไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะไม่จ่ายไฟฟ้าหรืองดจ่ายไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้า เมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าปฏิบัติผิดระเบียบข้อบังคับของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในกรณีต่อไปนี้

1. การเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในและหรือภายนอกยังไม่เรียบร้อยถูกต้องตามมาตรฐาน

2. ไม่ชำระเงินตามกำหนดในใบเตือน

3. ยินยอมให้ผู้อื่นต่อฟ่วงไฟฟ้าไปใช้ในสถานที่อื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในคำร้องของผู้ใช้ไฟฟ้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

4. ละเมิดการใช้ไฟฟ้าหรือการกระทำใด ๆ ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับความเสียหายและไม่ยินยอมชำระค่าเบี่ยงปรับและค่าเสียหายตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ขอเรียกเก็บ

5. กระทำการอันอาจทำให้เกิดเหตุขัดข้องหรืออาจเกิดอันตราย หรือการใช้ไฟฟ้าที่รบกวนผู้ใช้ไฟฟ้ายรายอื่น

กรณีที่มีการงดจ่ายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะจ่ายไฟฟ้าให้ใหม่ต่อเมื่อผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงินส่วนที่ค้างหรือชำระค่าเสียหายให้แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแล้ว

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายซึ่งเกิดจากไฟฟ้าขัดข้องหรือต้องงดจ่ายไฟฟ้าอันเนื่องมาจากการละเมิดการใช้ไฟฟ้า เช่น การต่อไฟฟ้าตรงโดยไม่ผ่านมิเตอร์ ตลอดจนการกระทำใด ๆ ที่ทำให้มิเตอร์วัดค่าผิดไปจากที่ใช้ไฟฟ้าจริง

4. การชำระค่าไฟฟ้า

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องชำระค่าไฟฟ้าเมื่อพนักงานเก็บเงินไปเรียกเก็บจากท่าน ถ้าไม่ได้รับชำระเงินพนักงานเก็บเงินจะมอบใบเตือนให้ผู้ใช้ไฟฟ้านำไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตที่ท่านอยู่ ถึงครบกำหนดในใบเตือนแล้วยังมิได้ชำระเงินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะงดจ่ายไฟฟ้าเป็นการชั่วคราว

2. ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องรับผิดชอบชำระค่าไฟฟ้าตลอดไป จนกว่าจะแจ้งบอกเลิกการใช้ไฟฟ้าเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโอนเป็นชื่อผู้ใช้ไฟฟ้ายรายอื่น ถ้าผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้บอกเลิกการใช้ไฟฟ้าแต่มีผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้า ให้ถือว่าผู้ใช้ไฟฟ้าและผู้ครอบครองสถานที่ใช้ไฟฟ้าเป็นผู้รับผิดชอบร่วมกันชำระค่าไฟฟ้า

3. หากผู้ใช้ไฟฟ้าประสงค์จะให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเก็บเงินค่าไฟฟ้าประจำเดือน ณ สถานที่อื่นที่ท่านสะดวกต่อการชำระเงิน ให้ติดต่อด้วยตนเองที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือมีหนังสือแจ้งต่อผู้จัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4. การชำระเงินค่าไฟฟ้ามีช่องทางและวิธีการ ดังนี้

4.1 ที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในท้องถิ่น ในวันทำการระหว่างเวลา 08.30 – 15.30 น.

4.2 ผ่านตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้า (เฉพาะพื้นที่ที่ยังไม่ได้นำระบบจดหน่วยแจ้งค่าไฟฟ้ามาใช้งาน)

4.3 ผ่านตัวแทนจุดบริการ ได้แก่

4.3.1. บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด สัญลักษณ์ “ COUNTER SERVICE ”

4.3.2. บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด สัญลักษณ์ “ PAY AT POST ”

4.3.3. บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สัญลักษณ์ “ JUST PAY ”



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

27

4.3.4. บริษัท เจมาร์ท จำกัด สัญลักษณ์ “ JAY MART PAY POINT ”
(ให้บริการเป็นบางพื้นที่)

4.3.5. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สัญลักษณ์ “ PAY STATION ”

4.3.6. บริษัท ทู มั่นนี่ จำกัด สัญลักษณ์ “ TRUE PARTNER ”

4.3.7. บริษัท เอกซย ดิสทริบิวส์ จำกัด ผ่านเคาน์เตอร์เก็บเงินห้างสรรพสินค้า
เทสโก้โลตัส

เงื่อนไขการใช้บริการผ่านตัวแทนจุดบริการ ดังนี้

1. เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และประเภทกิจการขนาดเล็ก
2. เป็นใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่มีแถบบาร์โค้ด
3. ต้องชำระค่าไฟฟ้าภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า
4. ค่าบริการ 10 บาทต่อ 1 รายการ

หักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้แก่

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
5. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
6. ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน)
7. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)
8. ธนาคารแห่งโตเกียว-มิตซูบิชิ ยูเอฟ จำกัด
9. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
10. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
11. ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
12. ธนาคารซูมิโตโม มิตซูบิ แบล็กกิ้ง คอร์ปอเรชั่น
13. ธนาคารซีทีแบงก์ จำกัด
14. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
15. ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย
16. ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย
17. ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องการชำระเงินโดยวิธีนี้ ติดต่อธนาคารที่ท่านมีบัญชีเงินฝากโดยตรง

1. ค่าธรรมเนียมตามอัตราที่ธนาคารกำหนด
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะทำการส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ผู้ซื้อไฟฟ้าทางไปรษณีย์ เพื่อให้

ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและเตรียมสำรองเงินฝากในบัญชีที่จะหักเงิน

หักจากบัญชีบัตรเครดิต ได้แก่

1. บริษัท บัตรกรุงศรีอยุธยา จำกัด
2. บริษัท เจเนอรัล คาร์ด เซอร์วิสเซส จำกัด
3. บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ต้องการชำระเงินโดยวิธีนี้ ติดต่อขอใช้บริการได้ที่ธนาคาร/บริษัทที่ให้บริการโดยตรง, ค่าธรรมเนียมตามอัตราที่ธนาคาร / บริษัทกำหนด , การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ผู้ซื้อไฟฟ้าทางไปรษณีย์ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและเตรียมสำรองเงินฝากในบัญชีที่จะหักเงิน

ทางระบบคอมพิวเตอร์ ผ่านเครือข่าย Internet มีเงื่อนไขดังนี้

1. เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และประเภทกิจการขนาดเล็ก ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่หักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือหักบัญชีบัตรเครดิต

2. ต้องชำระค่าไฟฟ้าเต็มจำนวนภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า

3. สมัครขอใช้บริการกับธนาคารที่ร่วมโครงการ และสมัครเป็นสมาชิกกับระบบ PEA – ePAY (www.pea.co.th)

4. ผู้ขอใช้บริการต้องมีบัญชีเงินฝากธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกสิกรไทย และธนาคารไทยพาณิชย์

5. ผู้ขอใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบค่าบริการรวมทั้งค่าธรรมเนียมต่าง ๆ (ถ้ามี) ตามที่ธนาคารกำหนด

ทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile payment) มีเงื่อนไขดังนี้

1. เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้านอยู่อาศัย และประเภทกิจการขนาดเล็ก

2. ต้องชำระค่าไฟฟ้าเต็มจำนวนภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า

3. บริษัทที่ร่วมรายการปัจจุบัน คือ บริษัท แอดวานซ์เอมเพย์ จำกัด โดยผู้ขอใช้บริการต้องอยู่ในระบบเครือข่ายของ AIS, ONE-2-CALL และ AIS GSM ที่สามารถลงทะเบียนสมัครได้โดยตรงที่หมายเลขโทร *555 และทำตามที่ระบบกำหนด หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมที่บริษัทผู้ให้บริการ และ www.mpay.co.th

4. ค่าธรรมเนียม 15 บาทต่อรายการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5. การบำรุงรักษาหม้อแปลง

เป็นงานบริการที่การไฟฟ้าให้บริการกับผู้ขอติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ซึ่งผู้ใช้ไฟจะไม่สามารถที่จะทำการบำรุงรักษาหม้อแปลงเองได้ ดังนั้นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงมีการให้บริการบำรุงรักษาหม้อแปลงให้ผู้ใช้ไฟที่ต้องการจะทำการบำรุงรักษาหม้อแปลง เพื่อการยืดอายุการใช้งานหม้อแปลงให้มีระยะเวลาการใช้งานได้นานขึ้น โดยที่ผู้ใช้ไฟสามารถที่จะติดต่อขอรายละเอียดการบำรุงรักษาหม้อแปลงได้ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกแห่ง

ตาราง 2 อัตราค่าบริการ

ลำดับที่	ระบบ (เฟส)	ขนาด (KVA)	ราคาต่อเครื่อง (บาท)
1	1	ไม่เกิน 50	800.-
2	3	ไม่เกิน 100	1,100.-
3	3	มากกว่า 100 ถึง 250	1,500.-
4	3	มากกว่า 250 ถึง 500	2,000.-
5	3	มากกว่า 500 ถึง 1,000	3,000.-
6	3	มากกว่า 1,000 ถึง 1,500	3,800.-
7	3	มากกว่า 1,500 ถึง 2,000	4,800.-
8	3	มากกว่า 2,000 ถึง 3,000	6,300.-
9	3	มากกว่า 3,000 ถึง 5,000	9,100.-

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2551 : ออนไลน์

6. การแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

การแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง สำหรับผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าสามารถแจ้งเหตุไฟฟ้าขัดข้องได้ที่เบอร์โทรศัพท์ของสำนักงานการไฟฟ้าในพื้นที่ที่ท่านอาศัยอยู่ หรือถ้าไม่รู้เบอร์สำนักงานการไฟฟ้าฯทางการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้อำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้า โดยการติดต่อที่เบอร์ 1129 ได้ตลอด 24 ชั่วโมง เช่นกัน



2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ทฤษฎี มหาวิทยาลัย (2541 : 37-38) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นความรู้สึกเชื่อถือที่ไม่อยู่บนความแน่นอนหรือความจริงแต่ขึ้นอยู่กับจิตใจบุคคลจะแสดงออกโดยมีข้ออ้างหรือการแสดงเหตุผลสนับสนุนหรือปกป้องความคิดเห็นนั้น ความคิดเห็นบางอย่างเป็นผลของการแปรความหมายของข้อเท็จจริงซึ่งขึ้นกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ประสบการณ์ในการทำงานสภาพแวดล้อม ฯลฯ และมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่น ๆ ก็ได้

พิชัย กุ่มหรั่ง (2541 : 17) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นคือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดโดยเฉพาะด้วยการพูด การเขียน ซึ่งในแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคลเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออกซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ในบางสภาพการณ์ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อยก็ตาม

นรินทร์ บุญก้านตง (2544 : 27) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ความคิดเห็นคือการพิจารณาตัดสินใจความเชื่อจากบุคคลอื่นในบางประเด็นความคิดเห็นอาจแสดงออกทางคำนิยมหรือชนิดของเหตุผลหรือหลักฐานที่มีอยู่ซึ่งความสำคัญของความเห็นอาจจะมีมากหรือน้อยต่างกันแล้วแต่บุคคล
2. ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกอย่างแคบและตรงจุดสามารถทำให้ทราบถึงความในใจของบุคคลมากกว่าทัศนคติดังนั้นเมื่อความเห็นมีความสัมพันธ์กับลักษณะที่เปลี่ยนแปลงภายนอกและมีความจำกัดจะมีรากฐานมาจากระบบทัศนคติของแต่ละบุคคล
3. ถ้าความคิดเห็นเป็นสิ่งมีชีวิต มันสามารถวัดได้และได้มีการพัฒนาเครื่องมือในการวัดขึ้นมา ซึ่งโดยปกติจะมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นทัศนคติ เทคนิคการวางแผน และการสร้างแบบสอบถามสามารถนำมาใช้ในการวิจัยด้านความคิดเห็นเป็นต้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งใดโดยเฉพาะด้วยการพูด การเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานการติดต่อระหว่างบุคคลหรือกลุ่มคน สภาพแวดล้อมและมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบที่สำคัญ ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

2.1.1 ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

31

คำว่า “ความคิดเห็น (Opinion) กับทัศนคติ (Attitude) มักจะถูกสลับกันได้เสมอ ความคิดเห็นเป็นเพียงความเชื่อที่ไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิดเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคลที่เห็นว่าจะจะเป็นจริง หรือน่าจะตรงตามที่คิดไว้ ส่วนทัศนคติ มักจะหมายถึง ความพยายามที่จะทำ (Intention to act) ซึ่งจะเกี่ยวข้องอย่างมากกับอุปนิสัย และพฤติกรรม มีนักวิชาการทั้งของไทย และต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้น่าสนใจดังนี้

พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ – ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน. 2524 : 246-247) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญา ความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

พจนานุกรมทางการศึกษา (สิริพร บุญนันท. 2549 : 6) สรุปว่าความคิดเห็นหมายถึงการแสดงออกด้านความรู้สึกรักของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้นเป็นหลักในการแสดงความคิดเห็น

เบสท์ (John W.Best)(สิริพร บุญนันท. 2549 : 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงซึ่งแต่ละบุคคลคิดว่าถูกต้องแต่คนอื่น ๆ อาจไม่เห็นด้วยก็ได้

การสำรวจความคิดเห็นเป็นการศึกษาหาความรู้สึกรักของบุคคล กลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงระบบงาน รวมไปถึงการฝึกหัดทำงานด้วย เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และตามความพอใจของผู้ร่วมงาน

จากแนวความคิดเห็นดังกล่าว สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาและเป็นการแปลความหมายหรือการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงที่แสดงออกด้านความรู้สึกรักของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยการพูด การเขียน โดยมีพื้นฐานความรู้เดิม ประสบการณ์ที่บุคคลได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น

2.1.2 การอธิบายเกี่ยวกับความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นนั้นได้มีผู้อธิบายไว้ดังนี้

วรารัตน์ เขียวไพรี (2542 : 56) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์ที่ได้พบบางครั้งมีส่วนเกี่ยวข้องกับอารมณ์เข้ามาประกอบเพื่อประเมินผลในการเลือกตัดสินใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

วุฒิภาพ ภาพยนตร์ (2540 : 144) ความคิดเห็น หมายถึง การนำความนึกคิดของตนเองที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ การที่จะแสดงความคิดเห็นได้นั้นตนเองต้องมีความรู้ ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นนั้นคล้ายคลึงกับทัศนคติ โดยที่การแสดงความคิดเห็นนั้น เกี่ยวข้องกับการตั้งคำถามตลอดทั้งสถานการณ์ที่ให้ตนเองแสดงความคิดเห็นด้วย

ชาติรี นันทพานิช (2549 : 122) ความคิดเห็น เป็นส่วนหนึ่งของความรู้สึกเฉพาะตัวบุคคล ที่อาจแสดงออกทางวาจา การเขียน โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้เดิม ประสบการณ์ที่ได้รับตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคล

สินีนุช คุรุทเมือง (2548 : 144) ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกด้านความรู้สึก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมระหว่างบุคคลกับเหตุการณ์หรือสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องนั้น ก็เพื่อจะได้เป็นเครื่องช่วยพิจารณาประเมินค่าก่อนมีการตัดสินใจแสดงออกการแสดงความคิดเห็นอาจแสดงถึงการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้

สรุป จากความหมายดังกล่าว ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกด้านความคิดที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนมีความรู้หรือประสบการณ์โดยเกี่ยวข้องกับการตั้งคำถาม แต่การแสดงความคิดเห็นมีส่วนคล้ายคลึงกับความเชื่อมากกว่าทัศนคติ เพราะมีพื้นฐานจากการรับรู้มากกว่า ที่อาจแสดงออกทางวาจา และการเขียน ตลอดจนสภาพแวดล้อมของบุคคลหรือสิ่งที่ไม่เกี่ยวข้องนั้น ก็เพื่อจะได้เป็นเครื่องช่วยพิจารณาประเมินค่าก่อนมีการตัดสินใจแสดงออกถึงการยอมรับหรือปฏิเสธ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : 15-19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่าชุดบริการ ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ให้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

33

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานบริการ โดยมีหัวใจการให้บริการ ดังนี้ คุณสมบัติ คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมี ก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

1. คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งซึ่งให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายในเช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัตินี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงานพยายามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการงานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีความลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการเพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสมเพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์ หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมากการวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของ
ผู้ทำงานบริการเป็นอันมากหากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ
และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมุ่งมั่นในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือ
ความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบจะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อ
เปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิมมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์เพื่อนำมา
พัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกต โดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามี
ความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น

1.11 มีวิจารณ์ญาณ ความไตร่ตรอง และความรอบคอบ เนื่องจากความต้องการของ
ลูกค้ามีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจารณ์ญาณ
ไตร่ตรอง ว่าควรจะทำประการใดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา บางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการ หรือผู้
ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดี
ที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเวปเปอร์ (Weber. 1966 : 340) นักวิชาการชาวเยอรมัน มีความเห็นว่าการ
ให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึง
ตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มี ความชอบพอ
ใครเป็นพิเศษโดยสิ่งที่สำคัญ คือทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน
หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

ธานีทร์ สุทธิคุณุชร. (2543 : 3) ได้กล่าวว่า แนวทางในการตรวจสอบว่าพนักงานบริการ
ลูกค้าเพียงพอหรือยัง ดังนี้

1. การบริการมีคุณภาพหรือไม่
2. การบริการทันท่วงที ไม่ทำให้ลูกค้ารอ
3. ถามตัวเองเสมอว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานหรือยัง
4. สร้างความรู้สึกให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการเรา
5. ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า
6. ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัย
7. เราพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือไม่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

36

8. ถามตัวเองว่าเป็นผู้ชำนาญในงานที่ทำหรือไม่
9. พยายามสร้างความรู้สึกรักห่วงใยลูกค้า
10. รู้จักสื่อสารเป็น ชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจและไม่ให้ลูกค้ารู้สึกผิดเมื่อตัวเองทำผิด
11. ไม่แสดงท่าหยิ่งยโสกับลูกค้า
12. มีความพร้อมตลอดเวลาในการบริการ
13. มีความเต็มใจในการทำงาน

จิตตินันท์ เศรษฐ์ (2540 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อการบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้า หรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้น ในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขต จากการดำเนินงานบริการซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อหรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

แต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐาน ในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจแตกต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน และจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไปเมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่า ที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ทว่าก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลง ไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ปรัชญา เวสารัชช (2543 : 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชนทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

38

โดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรือ อาจเกลียดชังประทับใจดถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

1.1 รูปร่างหน้าตาดีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดง ให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูหยาบหรือตาม แฟชั่นหากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือ ควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้า เพียงบางๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง นอกจากนี้ยังไม่ควรชโลมน้ำหอมจนมากเกินไป

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้ หน้าที่และ ไม่ต้องการซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการ พูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการ ก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความ ต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2543 : 145) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่ง ในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการ ที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จาก โฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึง เกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้ พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้าบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้าย บอกรหัสการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่าน หนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

3. ความสามารถบุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด
 4. ความมีน้ำใจ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาติ หรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน
 5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง
 6. ความไว้วางใจบริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
 7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
 8. ความปลอดภัย บริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
 9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
 10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าพนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบ เพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว
- ศุภชัย คามวัลย์ (2544 : 12-15) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้
1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ
 2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น
 3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจ ที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

40

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ประชาชนรับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของรับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการ ข้าราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง



6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ

8. ความสุภาพอ่อนน้อมเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่ง

9. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจร จะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข คือ 1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ และ 2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาค ในโอกาสที่จะได้รับการ ด้วยทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารไม่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการจากรัฐ

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จึงสรุปได้ว่าหลักการที่ดีของงานให้บริการ คือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอริยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

42

การให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนั้นต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่า ความสำคัญองงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญ และความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

มิลเล็ท (Millet. 1954 : 38) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการให้กับผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาที่จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) มิลเล็ท เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ชาลีนิก และคณะ (ชุมศักดิ์ ชุมนุม. 2541 : 81) ทฤษฎีองค์การ (Organization theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization environment)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

43

2. การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information processing and choices)

3. การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Adaptation and change)

4. เป้าหมายขององค์การ (Goals)

5. ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)

6. การออกแบบขององค์การ (Organization design)

7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ (Size and complexity)

8. วัฒนธรรมขององค์การ (Organization culture)

9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
4. ตำแหน่งหน้าที่

ความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่วัดผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ขอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จากแนวความคิดดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และคุณภาพในด้านการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ การสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพมีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันดังนี้

กิตติ อมรเลิศวิทย์ (2545 : 5) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตผลลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการก็บวกความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ(Satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

เมื่อ	E	คือ	ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)
	O	คือ	ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับ (Output)
	I	คือ	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)
	S	คือ	ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ภัทรพร ตูลารักษ์ (2545 : 7) ได้นำแนวคิดของ Harring Emerson ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความซื่อสัตย์ มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย่นไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

อมร รักษาสัตย์ (2522 : 6) ได้ให้ทัศนะในการบริหารงานราชการว่า อาจมองโดยการวัดประสิทธิภาพไว้ 2 แห่ง คือ

1. มองในแง่ประสิทธิภาพสมบูรณ์ (Absolute efficiency) เรามักมองว่าการทำงานนั้นจะต้องให้ได้ผลออกมาเรียบร้อยเช่นเดียวกับ แต่ความจริงที่เกิดขึ้นนั้น ประสิทธิภาพสมบูรณ์ย่อมไม่เกิดขึ้นเพราะเป็นเช่นนั้นไม่ได้ตามความจริง

2. มองในแง่ประสิทธิภาพสัมพัทธ์ (Relative efficiency) เมื่อเราไม่สามารถที่จะศึกษาประสิทธิภาพในแง่ของประสิทธิภาพสมบูรณ์ได้ตามความเป็นจริง สิ่งที่เราสามารถจะศึกษาความเป็นไปได้ของประสิทธิภาพ คือ การศึกษาในแง่ของการเปรียบเทียบนั่นเอง นั่นคือ แนวความคิดในเชิงเปรียบเทียบ คือ

2.1 เปรียบเทียบกับทุนซึ่งถือว่ามีประสิทธิภาพสูง ถ้าทำงานได้คุ้มทุน

2.2 เปรียบเทียบกับองค์กรที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

2.3 เปรียบเทียบของตนเองในอดีตในแง่ของมูลค่าหรือผลิตผล หรือทรัพย์สิน ซึ่งการเปรียบเทียบวิธีนี้ใช้วัดประสิทธิภาพในช่วงระยะเวลาแตกต่างกัน

2.4 เปรียบเทียบกับศักยภาพความจุขีดความสามารถของตนเองในแต่ละช่วงเวลาใช้เปรียบเทียบว่าเราทำงานได้เต็มที่ตามขีดความสามารถหรือไม่

2.5 เปรียบเทียบความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยดูผลงานที่กระทำในครั้งก่อนและหลังนำมาเปรียบเทียบกัน โดยใช้เวลาเป็นตัววัดนอกจากจะให้ความหมายอันหลายมิติของประสิทธิภาพแล้ว ยังได้เสนอแนวความคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ โดยศึกษาจากการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ ดังนี้

2.5.1 ต้องกำหนดแนวทาง และเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน คือ มุ่งการทำงานที่มีประสิทธิผล ยึดถือผลสำเร็จและผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลักในการ



ดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อขุดเลิกงานที่ซ้ำซ้อน และหมดความจำเป็นโดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ลดขนาดกำลังคนเพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2.5.2 มีระบบการบริหารที่ยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักในการดำเนินงาน รวมทั้งใช้มาตรการจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ภัทรพร ตูลารักษ์ (2545 : 7) ได้อธิบายถึงแนวความคิด Ideal Type Bureaucracy โดยกล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนาการแบ่งงานและการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด

บุญทัน ดอกไธสง และ เอ็ด สาระภูมิ (ภัทรพร ตูลารักษ์. 2545 : 7) ได้กล่าวถึง การจะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพได้นั้น พนักงานจะต้องมีจิตงาน ทำงานอะไรก็ทำให้สำเร็จ มีความละเอียดรอบคอบ ทำงานประณีต นั่นคือทำงานโดยไม่ผิดซึ่งมีสติ อุทิศเพื่องาน ทำงานอย่างเต็มที่ (ฉันทะ) มีความขยันหมั่นเพียรอย่างเต็มที่ (วิริยะ) มีความมุ่งมั่นใน ควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไต่ตรองงานนั้น ๆ ว่าดีหรือเลวอย่างไร (วิมังสา)

ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (ภัทรพร ตูลารักษ์. 2545 : 8) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยได้ตัดทอนบางข้อลง และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์ (ชานินท์ สุทธิคุณุชร. 2543 : 9-10) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่ามีความหมายรวมถึงการผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

47

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและแนวการศึกษาเรื่องการพัฒนา

สนใจ ลักษณะ (2547 : 10-12) ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์การเป็นหัวใจของการนำองค์การไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์การจะมีผลผลิตเป็นที่น่าพอใจทั้งในด้านการผลิต การบริการมีความเจริญก้าวหน้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและแก่บุคลากรขององค์การ ก็ขึ้นกับความสามารถขององค์การในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การเอง ประสิทธิภาพขององค์การจะขึ้นกับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ

1. สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ
2. สิ่งแวดล้อมในองค์การ
3. ปัจจัยขององค์การ
4. กระบวนการขององค์การ

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้ มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ ก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน

สิ่งแวดล้อมนอกองค์การ ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคม และของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขายส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน

สิ่งแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ นโยบาย วัฒนธรรม ทัศนคติ และปรัชญาขององค์การที่จะกำหนดทิศทางของการดำเนินงานองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะส่งเสริมการทำงานของบุคลากร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

48

ปัจจัยขององค์การ ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์การในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบของตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญดังต่อไปนี้

1. ปรัชญาและอุดมการณ์
2. บุคลิกภาพ
3. ความต้องการ
4. ค่านิยม
5. การมีเป้าหมายที่เหมาะสมของชีวิตและการทำงาน
6. ความสามารถในการสำรวจตนเอง
7. ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน
8. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์การที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์การ การวางแผน การจัดองค์การในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงานการควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ชาลินี และคณะ (ชุมศักดิ์ ชุมนุม, 2541 : 81) อธิบายถึงทฤษฎีองค์การ(Organization - theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization environment)
2. การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information processing and choices)
3. การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Adaptation and change)
4. เป้าหมายขององค์การ (Goals)
5. ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)
6. การออกแบบองค์การ (Organization design)
7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ (Size and complexity)
8. วัฒนธรรมขององค์การ (Organization culture)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

49

9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอกได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
4. ตำแหน่งหน้าที่

ตัวอย่างความต้องการภายในได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

สุภาพ ฦ นคร (2544 : 53) กล่าวว่าคนเราทุกคนมีพลัง หรือประสิทธิภาพ 2 รูปแบบด้วยกัน คือ พลังที่บริสุทธิ์ภายในตนเป็นพลังอำนาจที่แท้จริงหรือเป็น ประสิทธิภาพที่ขึ้นกับการรู้จักตนเอง บุคลากรและสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเกื้อหนุนให้พบความสำเร็จ ในการดำเนินชีวิตตามที่ต้องการ สำหรับพลังอีกรูปแบบหนึ่งเป็นพลังอำนาจซึ่งเกิดจากวัตถุ พลังรูปแบบนี้เกิดจากตำแหน่งหน้าที่เงินทอง และเมื่อกำหนดตำแหน่งหน้าที่ เงินทอง พลังรูปแบบนี้ก็จะหมดไป ดังนี้

1. ประสิทธิภาพทางอารมณ์ คือ เป็นความรู้สึกถึงสิ่งที่คนเราต้องการ
2. ประสิทธิภาพทางปัญญา คือ เป็นวิธีการคิดและการเรียนรู้
3. ประสิทธิภาพทางกาย คือ เป็นวิธีที่รักษาสภาพร่างกายให้คงอยู่
4. ประสิทธิภาพทางสังคม คือ เป็นวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับคนอื่น
5. ประสิทธิภาพทางจิตใจคือการสร้างลักษณะทางจิตใจของความเป็นมนุษย์

สำหรับแนวคิดทฤษฎีด้านประสิทธิภาพ ซึ่งนับเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องได้ความรู้ และประสบการณ์มาตั้งแต่กำเนิดที่ต้องการบรรลุประสิทธิภาพแห่งตน อันเป็นเป้าหมายที่สำคัญของคนเรา

เวอร์ม่า (ชนะ กล้าชิงชัย. 2544 : 9) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

คณีย์ เทียนพุด (2545 : 264-265) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่ซ่อนเร้นอยู่ในตัวบุคคล โดยสามารถแสดงออกในลักษณะ เช่น

1. มีความสามารถพิเศษที่คาดการณ์ข้างหน้าได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ หรืออาจเรียกได้ว่า มีวิสัยทัศน์ที่ดี แล้วก็สามารถจัดการธุรกิจหรืองานที่รับผิดชอบให้นำไปสู่สิ่งที่คาดการณ์ไว้
2. มี “ไฟแห่งพลังการทำงาน” คือ การตระหนักถึงความมุ่งมั่น ทুমเท กระฉับกระเฉง สามารถอดทนหรือรับภาวะกดดันต่าง ๆ โดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคนานัปการ
3. มีบารมีอยู่ในตัว ใครเห็นก็เป็นที่ยำเกรง ให้ความเคารพนอบน้อม พร้อมทั้งจะปฏิบัติตามทั้ง ๆ ที่ไม่ได้แสดงอำนาจบาตรใหญ่ หรือวางท่าทีแต่อย่างใด
4. มีความสามารถที่จะจัดการหรือแก้ปัญหาได้อย่างเฉียบพลัน และมีโอกาสผิดพลาดน้อยมาก โดยอาศัยการประสานประโยชน์จากความเป็นผู้ที่มิมีมนุษยสัมพันธ์และมีการสื่อสารข้อความอย่างดีเยี่ยม

สรุปความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามหน้าที่ที่ได้ โดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคน อย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าน้อยที่สุดมีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้เป็นอย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร กำลังคน มีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิต และบริการได้ตามเป้าหมาย

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ชาลินิค และคณะ (ชุมศักดิ์ ชุมนุช. 2541 : 81) ได้อธิบายถึงทฤษฎีองค์การ (Organization theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization environment)
2. การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information processing and Choices)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

3. การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Adaptation and change)
4. เป้าหมายขององค์การ (Goals)
5. ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)
6. การออกแบบองค์การ (Organization design)
7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ (Size and complexity)
8. วัฒนธรรมองค์การ (Organization culture)
9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน(External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี
4. ตำแหน่งหน้าที่

ตัวอย่างความต้องการภายใน ได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึเกี่ยวกับภารกิจรักศักดิ์ ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

เบคเกอร์ และนูฮิวเซอร์ (Becker and Nuhauser. 1975 : 9) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of organizational efficiency) โดยได้กล่าวว่า

ประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์การในฐานะที่เป็นองค์กรระบบเปิด (Open system) ยังมีปัจจัยประกอบอื่น ๆ อีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐาน ต่อไปนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การมีความซับซ้อนต่ำ (Low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียด แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ย่างยากซับซ้อนสูง (High task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน จะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพ มากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

ชาเลียง พุฒพรหม (2545 : 25) ได้กล่าวว่า ปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญมีอย่างน้อย 7 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) กำลังใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่าง ๆ (Facilities) โดยให้ความสำคัญไปที่ อำนาจหน้าที่และการใช้เวลาที่เหมาะสม และได้กล่าวถึงแนวคิดของโทมัส เจ ปีเตอร์ (Thomas J.Peters) ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างและขนาดองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยในการปฏิบัติงาน

3. ระบบ (System) ขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (Styles) รูปแบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กร

6. ความสามารถ (Skill) ของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่

7. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานจะประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน บรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานของคนในองค์กร และความสะดวก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสระบุรี พบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

คำรงค์ดี ดันรัตนกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

53

และอุตสาหกรรมไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณภาพความ เชื่อถือได้ของกระแสไฟฟ้าที่จ่ายให้ความรวดเร็วในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การให้ ข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ให้บริการ ปัญหาของ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม ในการรับบริการจากการไฟฟ้าจังหวัด เชียงใหม่ ได้แก่ปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ การไม่ได้รับแจ้งข่าวสาร ค่าใช้จ่าย และค่าธรรมเนียมในการรับบริการ แพง กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการขอใช้กระแสไฟฟ้าแล้วได้ใช้ กระแสไฟฟาล่าช้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวมานี้พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามี ปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่ พบว่าอยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาพนักงานบริการไม่สุภาพ

มงคล ประเทศรัตน์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการ บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึง พอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการทั่วไปเป็นอันดับ แรก รองลงมา ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการบริการก่อนการขายและด้านเทคนิคตามลำดับ ส่วนด้านการบริการเสริม มีความพึงพอใจปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีที่ตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้าต่างกัน ประกอบกิจการต่างกัน และประเภท มิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัด ราชบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าไฟฟ้า เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อรอุษา พ่วงอำไพ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่ มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านลาด จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่าด้าน การบริการของพนักงานมีความ พึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านอาคารสถานที่ ด้านการใช้ บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ 1) ด้านอาคารสถานที่ อยู่ใน ระดับปานกลาง ในด้านบรรยากาศ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานเป็น อันดับ แรก รองลงมา มีเครื่องปรับอากาศเพียงพอ อันดับสุดท้ายห้องสุขาสะอาด 2) ด้านการบริการของ พนักงานอยู่ในระดับมาก ในด้านความสุภาพเป็นกันเอง และความกระตือรือร้นในการบริการเป็น อันดับแรก รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการ อันดับสุดท้ายในความยิ้มแย้มใส มีน้ำใจ ไมตรี 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นอันดับ แรก รองลงมาข้อมูลทางระบบ สารสนเทศ และเทคโนโลยี และมีความพึงพอใจในเอกสาร ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ เป็นอันดับสุดท้าย 4) ด้านการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ในข้อให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้บริการต่าง ๆ เป็นอันดับแรก รองลงมา การให้บริการที่เท่าเทียมกัน และการให้บริการเสริมอื่นๆ เป็นอันดับสุดท้าย จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน ข้อมูลข่าวสาร อาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .05 นั่นคือ อาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประสิทธิ์ ตาสวรรณ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยภายในผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลแม่โจ้ เห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาลสันทราย เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถด้านทักษะและประสบการณ์การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ในขณะที่ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งเขตเทศบาลแม่โจ้และเขตเทศบาลสันทรายเห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

วราวิทย์ ศรีสถิตย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัญหาผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้บริการมีปัญหาในด้านสถานที่ตั้ง สำนักงานไม่เหมาะสม เนื่องจากอยู่ติดทางโค้งและสถานที่คับแคบ ไม่สะดวกในการมาติดต่อ ขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 32.67 เกี่ยวกับการเขียนคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้บริการมีปัญหาด้านการเขียนคำร้องขอใช้ไฟฟ้าไม่เป็น ร้อยละ 38.67 ด้านการนำเอกสารมาประกอบการยื่น คำร้องขอใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้าง ร้อยละ 47.33 สภาพปัญหาการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ด้านการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า ร้อยละ 41.33 สำหรับด้านความต้องการที่จะอบรมความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ ร้อยละ 66.67 เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความต้องการช่างที่จะมาติดตั้งเดินสายไฟฟ้าภายในอาคารบ้านเรือนนั้น ผู้ใช้บริการต้องการช่างไฟฟ้าที่เป็นพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยตรงร้อยละ 66.00 เพราะถือว่าเป็นพนักงานไฟฟ้าของรัฐสามารถติดตามได้สะดวก และได้ใช้ไฟฟ้าเร็วขึ้น สภาพปัญหาผู้ใช้บริการไฟฟ้าหลังมีไฟฟ้าใช้แล้ว สภาพปัญหาด้านบุคลากร



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

55

ด้านความสามารถและประสิทธิภาพของพนักงาน พนักงาน ไม่มีความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถึงร้อยละ 32.00 สภาพปัญหาเกี่ยวกับค่ากระแสไฟฟ้า ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมต่างๆ ผู้ใช้บริการ มีปัญหาเกี่ยวกับเงินค่ากระแสไฟฟ้า โดยเห็นว่าค่ากระแสไฟฟ้าแพง ร้อยละ 45.33 กรณีการ จ่ายไฟฟ้าชั่วคราวหากไม่ชำระเงินภายใน 7 วัน หลังวันที่เซ็นรับใบเตือนแล้วผู้ให้บริการไม่เห็นด้วย ร้อยละ 54.00 สภาพปัญหาเมื่อ ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินร้อยละ 77.33 ผู้ใช้บริการมีปัญหาในการหุงหาอาหารร้อยละ 66.00 ความไม่สะดวกต่อการรับฟังและรับชมข้อมูลข่าวสารจากวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์มีปัญหา ร้อยละ 88.00 ความยากลำบากในการคมนาคมผู้ใช้บริการมีปัญหา ร้อยละ 74.00 ปัญหาด้านรายได้ของด้านธุรกิจ การผลิตและร้านค้าตกต่ำลงร้อยละ 56.00

บรรพจน์ ชาญกิจกรรม (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ เพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างทันเวลาแตกต่างกัน อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและการให้บริการ อย่างเพียงพอแตกต่างกัน อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแตกต่างกัน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน ยกเว้น ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองทุกด้านไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาและทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้แนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี โดยแบ่งออกเป็น 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 2) การใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ การขอใช้ไฟฟ้า การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า การชำระเงินค่าไฟฟ้า จำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับ ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับ การแจ้งดับไฟฟาล่วงหน้า การแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้อง 3) ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสถานที่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาดำเนินการวิจัยและอภิปรายผล ซึ่งผลสรุปที่ได้จากการวิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้การปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น