

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงได้รวบรวมเอกสารและสรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย จึงเสนอเนื้อหา โดยแบ่งออกตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.2 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขต
 - 1.3 การให้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน
 - 1.4 หน้าที่และการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน
 - 1.5 สถิติการให้บริการงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน
2. แนวคิดเกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี พ.ศ. 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลล์

ทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการ ประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน

ในช่วง 2-3 ปีแรกของการก่อสร้างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประมาณ พ.ศ. 2504-2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนา ควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศอันได้แก่ ถนนหนทาง และแหล่งน้ำ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2504 และกำหนดสิ้นสุดใน พ.ศ. 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างระบบไฟฟ้าขึ้นใหม่ หรือการเพิ่มกำลังผลิตไฟฟ้าสนองต่อการใช้ไฟที่เพิ่มขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัดอำเภอ ไปจนถึงตำบล และหมู่บ้านกระทำได้โดยระบบผลิตไฟฟ้าที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลเป็นแหล่งต้นกำลัง

สำนักงานที่ตั้งของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งแรก อยู่บริเวณหมวดพัสดุ กองก่อสร้างกรมโยธาเทศบาลถนนพระรามที่ 6 ริมคลองประปาสามเสน ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ครึ่ง แบ่งเป็น 6 กองคือ กองอำนวยการ กองแผนงานกองบัญชีกองผลิตกองพัสดุ และกองโรงงานและใน พ.ศ. 2509 งานก่อสร้างไฟฟ้าขยายตัวเพิ่มขึ้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทวีจำนวนขึ้นสำนักงานแห่งแรกนี้เริ่มแออัดต้องขยายไปยังถนนงามวงศ์วาน เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร บนเนื้อที่ 25 ไร่ 3 งาน 42 ตารางวา จัดสร้างอาคารสำนักงานกลาง ดำเนินการตั้งแต่ พ.ศ. 2510 และแล้วเสร็จสมบูรณ์มีพิธีเปิดเป็นทางการ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2514 ระบบผลิตและระบบจ่ายไฟ เพื่อการบริการประชาชนในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในช่วง พ.ศ. 2503-2506 ทั้งหมดเป็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยระบบผลิตประกอบด้วยเครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าใช้น้ำมันดีเซล เป็นเชื้อเพลิง ระบบจำหน่ายแรงสูงใช้แรงดันไฟฟ้า 3,500 โวลต์ และแรงต่ำ 380/220 โวลต์

ในทศวรรษแรกของการก่อสร้างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค นับถึง พ.ศ. 2513 ฐานะทางการเงินรวมทั้งความเจริญเติบโตของหน่วยงานในทุก ๆ ด้านมีความมั่นคงในการดำเนินงาน และประสบความสำเร็จในการบริหารงานอย่างดียิ่งได้รับการยกย่องให้เป็นรัฐวิสาหกิจชั้น 1 ใน พ.ศ. 2513 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีรายได้จากการจำหน่ายไฟฟ้าสูงเกิน 500 ล้านบาท มีทรัพย์สิน 1,480 ล้านบาทมีการไฟฟ้าอยู่ในความควบคุม 629 แห่ง มีผู้ใช้ไฟฟ้ารวม 478,940 ราย และมีพนักงาน 5,648 คนความต้องการพลังไฟฟ้าสูงสุด 222,400 กิโลวัตต์การใช้ไฟฟ้าเกิดกับประชาชน 3 ล้านคน หรือประมาณร้อยละ 10 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศขณะนั้น 30 ล้านคน

ทศวรรษที่สองของการก่อสร้างไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2514-2523) ความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลาในอัตราที่สูงมาก เกือบร้อยละ 30 ต่อปี มีผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเตรียมปรับแผนเพื่อตั้งรับการพัฒนาชนบท ด้านไฟฟ้าอย่างแข็งขันและ

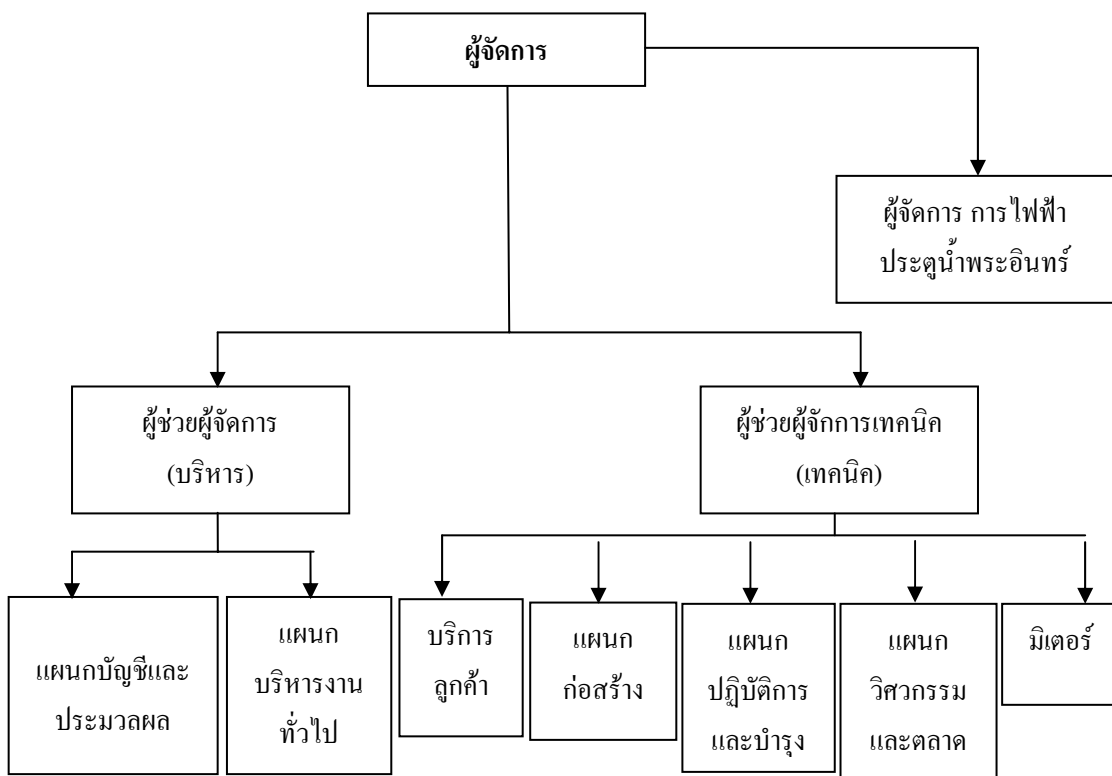
ทันต่อความต้องการของประชาชนด้วยการปูพื้นฐานโครงสร้างภายในของสังคมชนบท (Rural infrastructure) ด้วยไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนำความเจริญด้านต่าง ๆ ไปสู่ชุมชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำโครงการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปสู่ชนบทในช่วง 10 ปีนี้อย่างมากมายตัวเลขที่ปรากฏในปลาย พ.ศ. 2513 มีหมู่บ้านทั้งหมดในเขตบริการ 68 จังหวัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณ 45,000 หมู่บ้าน จนถึงกลาง พ.ศ. 2515 มีไฟฟ้าใช้แล้วเพียง 10% เท่านั้น หากไม่มีการเร่งรัดจ่ายไฟอย่างจริงจังโอกาสที่หมู่บ้านจะมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง และความเจริญของชนบทจะเกิดขึ้นไม่ได้

ทศวรรษที่สาม (พ.ศ. 2524-2533) ไฟฟ้ามีบทบาทอันสำคัญยิ่ง ต่อความเจริญก้าวหน้าในทุก ๆ ด้านของประเทศเนื่องจากไฟฟ้าเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงได้มีการดำเนินการเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบไฟฟ้าให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการขยายตัวของการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างเพียงพอ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยก่อสร้างเพิ่มวงจรระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าหนาแน่น มีการดำเนินงานก่อสร้างเชื่อมโยงระบบจำหน่ายแรงดันสูง 33 กิโลโวลต์ ด้วยสายเคเบิลใต้น้ำจากสถานีไฟฟ้าย่อยขนอมของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ไปยังเกาะสมุยระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เงินลงทุน 247 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นการวางสายเคเบิลใต้น้ำครั้งแรกในประเทศไทย นอกจากนี้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เริ่มพัฒนานำทรัพยากรพลังงานตามธรรมชาติในประเทศมาใช้ เช่น พลังงานน้ำและแสงอาทิตย์ เป็นต้น มาผลิตพลังงานไฟฟ้าเพื่อจ่ายให้กับหมู่บ้าน ใกล้เคียงบริเวณโรงจักร เช่น โรงจักรพลังงานน้ำแม่เตียน อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ โรงจักรพลังน้ำแม่ใจ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โรงจักรพลังน้ำแม่ยะ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่และโรงจักรพลังน้ำขุนแปะ บ้านขุนแปะ อำเภोजอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โครงการไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็ก แม่ปาย อำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ทศวรรษที่สี่ (พ.ศ. 2534-2543) มุ่งเน้นดำเนินการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่กระจายไปยังชนบทและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาชุมชนใน ภูมิภาคให้เจริญรวมทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก และพื้นที่ภาคใต้ โดยเน้นงานทางด้านการปรับปรุง เสริมประสิทธิภาพความมั่นคงของระบบและให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพโดยนำวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้

- 2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี
- 2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา
- 3. ภาคกลาง ประกอบด้วย
 - 3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 3.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี
 - 3.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม
- 4. ภาคใต้ ประกอบด้วย
 - 4.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี
 - 4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช
 - 4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา

โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2555 : 4

1.3 การให้บริการของแผนกบริการลูกค้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน แผนกบริการลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบมีดังนี้

1. งานสำรวจขยายเขตระบบไฟฟ้า
 - 1.1 ติดต่อสอบถามและชี้แจง
 - 1.2 รับคำร้องต่างๆ เช่น ขอใช้ไฟฟ้า ฯลฯ
 - 1.3 สำรวจ ออกแบบ ประมาณค่าใช้จ่าย งานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า และหมู่บ้าน คริวเรือน
2. งานมิเตอร์ลูกค้ารายย่อย
 - 2.1 ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่มขนาด มิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ตามที่ลูกค้าร้องขอ
 - 2.2 ตัด-ต่อกลับมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
3. งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า
 - 3.1 จัดทำแผนงาน ความต้องการพัสดุในส่วนลูกค้า
 - 3.2 จัดการงานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงไฟฟ้าให้ลูกค้า
4. งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า
 - 4.1 ชี้แจง แนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐาน กฟภ. ให้ลูกค้า
 - 4.2 ตรวจสอบมาตรฐาน การติดตั้งระบบไฟฟ้าของลูกค้า
5. งานขาย ให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้า
 - 5.1 ขาย ให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้า
6. งานบริการธุรกิจอุตสาหกรรม
 - 6.1 ตรวจสอบ วิเคราะห์ คุณภาพไฟฟ้าและเสนอแนะแนวทางแก้ไข
 - 6.2 ตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนด้านคุณภาพไฟฟ้า
 - 6.3 วิเคราะห์ แนะนำ การใช้พลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ
 - 6.4 ให้บริการเสริมอื่นๆ สำหรับลูกค้าอุตสาหกรรม เช่น การส่องจุดต่อด้วยกล้องส่องความร้อนปรึกษาคุณภาพไฟฟ้า ตรวจรับรองระบบไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม ฯลฯ
7. งานลูกค้าสัมพันธ์
 - 7.1 รับข้อร้องเรียนจากลูกค้าและตอบชี้แจง
 - 7.2 ประสานงานกับแผนกอื่นในการบริการลูกค้า
 - 7.3 สร้างความสัมพันธ์ เยี่ยมเยียน ประชุมสัมมนา与客户

7.4 ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่างๆ ตามที่ได้เสนอกับลูกค้าในการเยี่ยมชม ประชุมสัมมนาลูกค้า

8. งานแผนการปฏิบัติ

8.1 ประสานงานจัดทำแผนปฏิบัติการตลาด ติดตามและประเมินผล

8.2 จัดทำแผนปฏิบัติการตลาด ติดตามและประเมินผล

8.3 เสนอแนะ และปรับปรุงพัฒนาการบริการ

8.4 ติดตามประเมินการดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

9. งานสารสนเทศการตลาด

9.1 จัดทำประวัติลูกค้าและข้อมูล

9.2 วิเคราะห์ข้อมูลคู่แข่ง

9.3 สำรวจ วิเคราะห์ ความพึงพอใจของลูกค้า

9.4 สำรวจ วิจัยตลาดเพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ

9.5 พัฒนาเพิ่มช่องทางการติดต่อ / ประชาสัมพันธ์กับลูกค้า

9.6 จัดทำข้อมูลสถานการณ์ใช้ไฟฟ้าหมู่บ้าน คริวเรือน

10. งานส่งเสริมการตลาด

10.1 หาลูกค้าเพื่อเพิ่มรายได้ เช่น การบำรุงรักษาสถานีไฟฟ้า การก่อสร้าง/บำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าการบำรุงรักษาหม้อแปลง ฯลฯ

10.2 ส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริม อื่นๆ

มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้า

1. เนื่องจากกิจการจำหน่ายไฟฟ้าเป็นกิจการผูกขาด ดังนั้นรัฐจึงจำเป็นต้องกำกับดูแล อัตราค่าไฟฟ้าแต่หากไม่มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการแล้วการไฟฟ้าอาจใช้วิธีลดคุณภาพ บริการเพื่อลดค่าใช้จ่าย ดังนั้นในการกำกับดูแลกิจการไฟฟ้าจึงจำเป็นต้องกำกับดูแลทั้งด้านราคา และมาตรฐานคุณภาพบริการควบคู่กัน

2. การกำหนดมาตรฐานคุณภาพบริการ สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

2.1 มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical standards) คือมาตรฐานทางด้านเทคนิค (Technical standards) ประกอบด้วยมาตรฐานแรงดันไฟฟ้า มาตรฐานการจ่ายไฟฟ้า และมาตรฐาน ความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

2.2 มาตรฐานการให้บริการ (Customer service standards) คือมาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standards) ประกอบด้วยการจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง

การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้าการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าและการตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

2.3 มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standards) คือมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed standards) ประกอบด้วย คุณภาพไฟฟ้า ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้าระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไขและระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟโดยมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันนี้มีบทลงโทษโดยคิดเป็นค่าปรับที่การไฟฟ้าจะต้องจ่ายให้ผู้ใช้ในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้กล่าวคือ หากการไฟฟ้าไม่สามารถปฏิบัติได้ จะต้องจ่ายค่าปรับให้กับผู้ใช้ไฟ โดยค่าปรับจะอยู่ระหว่าง 50-2,000 บาท 2.4 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards)

แนวทางในการกำกับดูแลเรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้า

1. แนวทางการกำกับดูแลเพื่อให้มีการกำหนดมาตรฐานทางด้านเทคนิคและมาตรฐานการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า รวมทั้งเพื่อให้มีการประเมินผลการดำเนินงานของการไฟฟ้า ให้เป็นไปตามเป้าหมาย มีการกำหนดแนวทางการกำกับดูแลดังนี้

1.1 คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ / สำนักงานคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช./สพช.) ทำหน้าที่พิจารณาอนุมัติข้อเสนอ ของการไฟฟ้าเกี่ยวกับมาตรฐานทางด้านเทคนิค และมาตรฐานการให้บริการ

1.2 กพช./สพช. ติดตามการดำเนินงานโดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างรายงานการดำเนินงานที่การไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) จะต้องจัดทำขึ้นเป็นรายปีกับมาตรฐานที่กำหนด

1.3 กพช./สพช. กำหนดบทลงโทษสำหรับการไฟฟ้าที่มีการดำเนินงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

การประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนด

การประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ สามารถดำเนินการได้ ตามขั้นตอนดังนี้

1. กฟน. และ กฟภ. จัดทำรายงานประจำปี แสดงผลการดำเนินงานในรอบปี เปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณภาพบริการที่กำหนดพร้อมชี้แจงผลการดำเนินงานโดยละเอียด
2. สพช. พิจารณาผลการดำเนินงานในข้อ (1)
3. สพช. เป็นผู้กำกับบริษัทที่ปรึกษาที่ตรวจสอบการลงทุนของการไฟฟ้าว่าเป็นไปตามแผนการลงทุน ที่อนุมัติหรือไม่ โดยต้องจัดทำทุก 3-5 ปี

4. สฟช. เป็นผู้กำกับบริษัทที่ปรึกษาทำการสำรวจความคิดเห็น ของผู้ใช้ไฟฟ้าเกี่ยวกับ การให้บริการ เป็นประจำทุกปี โดย กฟน. และ กฟภ. จะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย

1.4 หน้าที่และการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.4.1 จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและ ต่างประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความ พึงพอใจทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีการ บริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสภาพตลาดและพร้อมสำหรับ การแข่งขันทางธุรกิจ

1.4.2 นโยบายในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบาง ปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบางปะอิน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ได้กำหนดนโยบายในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าโดยให้พนักงานทุกคนยึด หลักการให้บริการและให้ถือเป็นแนวปฏิบัติ ดังนี้

1.4.2.1 การให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

1.4.2.2 การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วและทันเวลา

1.4.2.3 การให้บริการแก่ลูกค้าแบบมาตรฐานสากล

1.4.2.4 การให้บริการอย่างครอบคลุมในทุกพื้นที่

1.4.3 บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า มีดังนี้

1.4.3.1 การขอใช้ไฟฟ้าแก่ลูกค้า

1.4.3.2 การขอชำระค่ากระแสไฟฟ้า

1.4.3.3 การขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า

1.4.3.4 การขอขยายเขตการใช้ไฟฟ้า

1.4.3.5 การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

1.4.3.6 การแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียน

1.5 สถิติการให้บริการงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบางปะอิน

ตาราง 1 แสดงสถิติการให้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สถิติการให้บริการ	จำนวนผู้มาใช้บริการ
มกราคม	173
กุมภาพันธ์	96
มีนาคม	82
เมษายน	81
พฤษภาคม	96
มิถุนายน	98
กรกฎาคม	94
รวม	720

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง). 2555 : 7

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2548 : 15-19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่าชุดบริการดังนี้

1. ยึดการตอบสนองการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ให้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจกระทำได้ 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

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

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนา การให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม 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 สิ่งที่ใช้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายในเช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกลึกซึ้ง เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัตินี้ดังต่อไปนี้

1.1 มีจิตใจรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงานพยายามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

1.2 มีความรู้ในงานที่จะให้บริการงานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญผู้ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีความลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

1.3 มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการเพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

1.4 มีการวางตัวที่เหมาะสมเพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์ หรือเกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ จำนวนมากการวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

1.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใด ๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

1.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า

1.7 มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของพนักงานบริการเป็นอันมากหากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมุ่งมั่นในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบจะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิมมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

1.10 มีความช่างสังเกตโดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น

1.11 มีวิจารณญาณมีความไตร่ตรองและรอบคอบเนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาบางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไขที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการ จึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

ความสำคัญของการบริการ

การให้การบริการที่ดี และมีคุณภาพ จะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน

การให้การบริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า (สมชาติ กิจยรรยง. 2536 : 15)

หลักการสำคัญในการให้บริการ

เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ

2. การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูด และที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา

3. ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงที่ดีก็คือ การมีกริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย

4. การมีความรับผิดชอบ ต่อลูกค้าเป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน

5. ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่าง ๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย

6. การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริการจะมีความเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่าอย่างไร จึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธา และเชื่อถือ

7. ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วย

8. การมีสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์ อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

สมชาติ กิจยรรยง (2546 : 44 - 57) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ในสภาพที่เหมือนกัน

เวอร์มา (Verma) (Suchitra Punyarthbandhu-Bhakdi, et al. 1986 : 45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการซึ่ง โทมัส (Thomas) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้ จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

มิลเลทท์ (Millet) (ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. 2538 : 15 - 16) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมาย และทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้อง และน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ สถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่ตลอดประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2550 : 303 - 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่าง จากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสามารถสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจ จากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อเนื่องในการได้รับการปฏิบัติ และเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้น โดยที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดและทฤษฎีเวเบอร์ (Weber. 1966 : 340) นักวิชาการชาวเยอรมัน มีความเห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการบริการโดยปราศจากอารมณ์โกรธ ความเครียด และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษโดยสิ่งที่สำคัญ คือทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างตรงไปตรงมา อย่างเท่าเทียมกัน หากอยู่ในสภาพการณ์เหมือนกัน

ชานินทร์ สุทธิคุณุชร (2548 : 3) ได้กล่าวว่า แนวทางในการตรวจสอบว่าพนักงานบริการลูกค้าเพียงพอหรือยัง ดังนี้

1. การบริการมีคุณภาพหรือไม่
2. การบริการทันท่วงที ไม่ทำให้ลูกค้ารอ
3. ถามตัวเองเสมอว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานหรือยัง
4. สร้างความรู้สึกรู้สึกให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการเรา
5. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
6. ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัย
7. เราพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือไม่
8. ถามตัวเองว่าเป็นผู้ชำนาญในงานที่ทำหรือไม่

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

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2547 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้า จะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

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

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภคการบริการจะเกิดขึ้น ในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขต จากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อหรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ

ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่างเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐาน ในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกัน ได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน และจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไปเมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่าแต่ทว่าก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

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

ปรัชญา เวสารัชช์ (2550 : 26) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการ ประชาชนทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อ

โดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรือ อาจเกลียดชังประทับใจดถ้าได้รับบริการที่ไม่ดีขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ ได้แก่

1.1 รูปร่างหน้าตาสีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดง ให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูหยาบหรือตาม แฟชั่นหากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป้ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือ ควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้า เพียงบางๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาดผมเส้นไม่รุงรัง นอกจากนี้ยังไม่ควรชโลมน้ำหอมจนมากเกินไป

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้ หน้าที่และไม่ต้องถามซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการ พูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการ ก็ควรรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความ ต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543 : 145) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่ง สำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับ การให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อ ปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความ ต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้าบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้าย บอกรหัสการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่าน หนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้

3. ความสามารถบุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจบริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าพนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ศุภชัย คามวัลย์ (2551 : 12 - 15) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. การมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า ที่มองว่า ตนมีหน้าที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่มองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะ เจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่ตนมีอำนาจ ที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ประชาชนรับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. จะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของรับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. จะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการข้าราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

- 4.1 การพัฒนาให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

- 4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

- 4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

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

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

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ

8. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดี

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

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จึงสรุปได้ว่าหลักการที่ดีของงานให้บริการ คือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ก็ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการ

มีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่า ความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญ และความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

มิลเลท (Millert. 1954 : 38) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการให้กับผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาที่จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

ชาลีนิค และคณะ (ชุมศักดิ์ ชุมนุม. 2551 : 81 ; อ้างอิงจาก Zaleanick, et al. 1958. **Motivation Productivity and Satisfaction of Workers.** p.98) ทฤษฎีองค์การ (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. วัฒนธรรมองค์การ (Organization culture)
9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอกได้แก่

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

ความต้องการภายในได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึเกี่ยวกับภารกิจรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

คลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 32) ได้สรุปความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ แต่ผลลัพธ์ได้เป็นความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นงานที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องพร้อมรองรับความต้องการนั้น ๆ ทั้งในด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ มีความสามารถในการสื่อสาร มีความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐการให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะใน

ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรงซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อค่าบริการให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการจากแนวความคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจและคุณภาพ ในด้านการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ การสร้างความน่าเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงานมีความสุขกับงานที่ทำและก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กรได้จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างดีที่สุดประหยัดที่สุดและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้
 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2552 : 130) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

มอร์ส (Morse) (เพ็ญประภา ชุษณะทัศน. 2546 : 5) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

โยเดอร์ และคณะ (เพ็ญประภา ชุษณะทัศน์. 2546 : 5) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่ทำงาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการของเขาได้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเกิดจากกระบวนการในการวางแผนและการบริหารแนวความคิด การตั้งราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

วรูม (Vroom. 1964 : 328) กล่าวว่า ทักษะคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทักษะคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วอลเลสไตน์ (Wallestein. 1971 : 25 - 26) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เครช และ ครัชฟิลด์ (Krech & Crutfield. 1962 : 77) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิก (Tiffin & McCormic. 1965 : 349) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วิลลิสท์ ทรยางกูร (2543 : 74) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีแต่ปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากหน่วยงานหรือองค์การ มีการตอบสนองความต้องการบุคคล ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานแต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลนั้นจะแสดง

พฤติกรรมออกมาในรูปความก้าวร้าว ความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การหลบเลี่ยงงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

มิลเลท (Millet. 1954 : 19) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการเหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุป จากแนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นล้วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยบริการทั้งสิ้น โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือหลักการคือ การเน้นการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เนื่องจากการที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หน่วยบริการก็ควรตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักเสียก่อน พร้อมทั้งสามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการของหน่วยบริการต่อไป

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่เมื่อนุชย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครองและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าวพอสังเขปดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ " ระบบ " มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการและ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (Suchitra. 1986 : 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการว่า

ประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนตุล (2552 : 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการ ที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนยอมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

จำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญออกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

เวอร์มา (Verma) (Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. 1986 : 21) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมี ลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง (In - Joung Wang) (Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. 1986 : 104 - 105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามองการบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวบริการ (Service) 2) แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources) 3) ช่องทางในการให้บริการ (Channels) และ 4) ผู้รับบริการ (Client groups) จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่ม การเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสมมาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กิลเบิร์ต และ เบอรัคเฮด (Gillbert and Birkhead) (Suchitra Punyaratbandhu-Bhakdi, et al. 1986 : 105) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ ประกอบที่สำคัญ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร 3) ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการ

ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่น เสี่ยง กับแนวคิดของ บี เอ็มเวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์และเบรนด้า (Katz and Brenda. 1973 : 19) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทาง น่าเสียดายที่สุภาพ

ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มีเป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับ บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้น การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพการให้บริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. 2545 : 361-362)

สรุปได้ว่าระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐเจ้าหน้าที่ต้องประพฤติและปฏิบัติให้มีความเชื่อถือไว้วางใจที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการการมีความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการการมีอริยาศัยไมตรีที่ดีมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและขั้นตอนของการให้บริการมีความน่าเชื่อถือในเรื่องของความซื่อสัตย์ความจริงใจมีความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมีความเข้าใจและมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความสนใจ

และให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการมีการให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและมีบุคลากรที่มีคุณภาพ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Maslow's Need Hierarchy) มาสโลว์ (Maslow) (กรซวัลด์ หอมไกรลาส. 2546 : 45-46) ได้วางหลักการไว้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างอยู่ภายในทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการคือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะไม่เป็นที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อไปนี้

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่อไปได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ ได้แบ่งเป็น 5 ลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการ ที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการ และปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นซึ่งมี 2 ประเภท คือ

- 4.1 ความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความมีอิสระเสรี

4.2 ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือและเห็นความสำคัญ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการของบุคคลถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหลังความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นระดับความต้องการสูงสุด เป็นความต้องการบรรลุความหวัง ของตนและการได้ใช้ความสามารถทำในสิ่งที่ตนคิดริเริ่มอย่างเต็มที่

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เฮอริชเบิร์ก ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบิร์ก ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กร คือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene of maintenance factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้นเฮอริชเบิร์กจึงเรียกว่าเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1.1 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)
- 1.2 การควบคุมดูแล (Supervision)
- 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor)
- 1.4 สภาพการทำงาน (Working condition)
- 1.5 เงินเดือน (Salary)
- 1.6 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารชั้นสูง (Relationship with peers)
- 1.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal life)
- 1.8 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)
- 1.9 สถานภาพ (Status)
- 1.10 ความมั่นคง (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติปัจจัยนี้จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มีมากขึ้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 2.3 ลักษณะของงาน (Work itself)
- 2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 2.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2.6 การเติบโตในหน้าที่การงาน (Growth)

จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นล้วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยบริการทั้งสิ้น เนื่องจากการที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ หน่วยบริการก็ควรตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักเสียก่อน ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงข้อนี้ และได้นำผลงานที่เกี่ยวข้องและสอดคล้อง พร้อมทั้งสามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการของหน่วยบริการต่อไป

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ชิษณุกร พรภาณุวิชญ์ (2550 : 6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540 : 18) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบงค์กรหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้

สิริวรรณ อัสวกุล (2548 : 1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์ เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์ (Clay. 1988 : 252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็น การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวรูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ คือ (อัญชติ คำนววิรุฬหนิช. 2539 : 53)

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ

หรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

พาราสุมาน, ไชธเมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithmal and Berry. 1990 : 16) ได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการเลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่าง ของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

เกทเซนและคณะ (Getzels, et al. 1974 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน

วูม (Vroom. 1964 : 103) ได้มีมติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับกระบวนการทางจิตใจได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

ศรีนิตย์ (2521 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกัน ตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่ง ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ ประเมินโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

การกำหนดความคาดหวัง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540 : 11) กล่าวถึง การกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอเช็คโค ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจาก ขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ ด้วยดังที่ เดอเช็คโค ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นๆมาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับ ความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความ

คาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลว จากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540 : 12) ได้สรุปความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเอง เป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรม ชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั่นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จาก ความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อย หรือรางวัลที่ได้น้อย ก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

เพชรี หาลาก (2538 : 14) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละ บุคคลนั้นแตกต่างกัน
2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม จะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. ขึ้นอยู่กับ การประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการแล้วบุคคลจะตัดสินใจ

ความคาดหวังเป็นสิ่งจำเป็นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำ กิจกรรมต่างๆ โดย อคินสัน (Atkinson) (สถิติ วงศ์สวรรค์. 2549 : 459) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง และสำเร็จว่า

1. เมื่อบุคคลทำงานสำเร็จ ความคาดหวังจะเพิ่มขึ้นสำหรับการ ทำงานในครั้งต่อไป กล่าวคือ ความสำเร็จของงานจะเป็นเครื่องส่งเสริมให้เกิดความคาดหวังต่อความสำเร็จในการ ทำงานครั้งต่อ ๆ ไปอีก ในทางตรงข้ามถ้าประสบความสำเร็จ ล้มเหลว ความคาดหวังจะลดลง เพราะ บุคคลเสียกำลังใจ ความหวังในการทำงานครั้งต่อไปจะลดลง

2. การที่บุคคลจะทำงานนั้นซ้ำอีกหรือไม่ ภายหลังจากที่ได้รับ ความสำเร็จมาแล้ว ย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังใหม่ของบุคคล

3. การเปลี่ยนแปลงความคาดหวัง มีผลจากการเปลี่ยนแปลงของ เครื่องล่อใจ หมายความว่า ความคาดหวังของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีการเปลี่ยน แรงจูงใจใหม่

นักจิตวิทยาในกลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) ได้แก่ วรูม ลอเลอร์ และพอร์เตอร์ (Vroom, Lawler and Porter) (สุวรรณ จันทน์ประเสริฐ. 2538 : 343) ได้เสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับความ คาดหวัง 3 ประการ ดังนี้

1. การคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำ หมายถึงการที่ บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้า ว่าถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้ว จะมีโอกาสหรือความน่าจะเป็นสูงมาก ที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จ กล่าวคือ บุคคลจะช่างใจว่า พฤติกรรมที่จะต้องทำนั้นมัน ยากเกินกำลังความสามารถ ของตนเองหรือไม่ก่อนที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นออกไป

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลกระทบ หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้า ก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมว่า ถ้าหากเขากระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้ผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือ ผลเสียอย่างไรต่อตัวเขา

3. คุณค่าของผลกระทบ หมายถึง คุณค่าหรือความตั้งใจที่ผลกระทบนั้นมีให้แก่บุคคลที่ ต้องแสดงพฤติกรรมออกไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลกระทบนั้น แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผล กรรมเดียวกัน เช่น แพทย์บางคนเห็นการออกไป เป็นแพทย์ชนบทเป็นสิ่งที่มีความหมาย เพราะจะได้ ช่วยเหลือคนยากจน และผลกระทบที่ได้คือ ความสุข ส่วนแพทย์บางคนอาจเห็นว่า ความสุข คือการมี เงินทอง ดังนั้น แพทย์ ประเภทแรกจึงออกชนบท แพทย์ประเภทหลังจึงตั้งคลินิกอยู่ตามเมืองใหญ่ๆ

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดการกระทำเพื่อให้ ตนเอง ประสบผลสำเร็จ โดยความคาดหวังเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดการกระทำ เพื่อให้ตนเองประสบผลสำเร็จ โดยความคาดหวังของบุคคลมี 3 ลักษณะ คือ ความคาดหวังต่อการ กระทำสิ่งนั้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวดี เจตนา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามเป็นหญิงร้อยละ 55.50 เป็นชายร้อยละ 44.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 13.50 และต่ำสุดสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3 สถานภาพสมรสตอบแบบสอบถามมากที่สุด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้โดยเฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท รองลงมาคือ 5,000 – 10,000 บาท ความพึงพอใจโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ฯ ในระดับ “ปานกลาง” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ที่บ้านพักหรือที่สำนักงาน เป็นบริการที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับการให้บริการด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ความต้องการใช้โทรศัพท์พื้นฐานพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่ต้องการใช้โทรศัพท์ที่บ้านพักหรือที่สำนักงาน โทรทางไกลและโทรภายในท้องถิ่นสูงกว่าโทรศัพท์สาธารณะ

บัญญัติ อึ้งสกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพความสำเร็จของงานในการแก้ไขปัญหาผลการศึกษา พบว่า ความสำเร็จของงานเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้สามารถเลือกในการแก้ปัญหาได้จากทางเลือกหลาย ๆ ทาง โดยการประเมินทางเลือก จะทำให้สามารถระบุหรือกำหนดทางเลือกที่จะทำการพัฒนาได้ ดังนั้นผู้บริหารการศึกษาต้องมีการตัดสินใจในทุกระดับทั้งในด้านการวางแผน หรือการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าโดยใช้กระบวนการแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นและจริงจัง

โสฬส เอี่ยมสะอาด (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ คุณวุฒิ การศึกษาและจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จุรีพร คำแสน (2545 : บทคัดย่อ) การศึกษาความต้องการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) หาตัวแบบความ

ต้องการใช้ไฟฟ้า แต่ละเดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างความต้องการใช้ไฟฟ้ากับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้คือ วิธีบอกซ์-เจนกินส์ หรือเรียกว่า ARIMA Model กับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ข้อมูลที่ใช้ได้แก่การใช้ไฟฟ้า และจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดือน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 ถึง 2544 หาตัวแบบแต่ละอนุกรมเวลาตามขั้นตอนการสร้างตัวแบบของบอกซ์-เจนกินส์ ซึ่งได้แก่ การกำหนดตัวแบบ การประมาณค่า และการตรวจสอบตัวแบบ จากนั้นใช้ตัวแบบ ที่ได้พยากรณ์ค่าในอนาคต มีอนุกรมเวลาที่วิเคราะห์จำนวน 27 อนุกรมเวลา ผลการศึกษาพบว่า มี 22 ใน 27 อนุกรมเวลาเป็น ARIMA Model ที่มีฤดูกาล ที่เหลือเป็นแบบ Autoregressive สำหรับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการใช้ไฟฟ้ากับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในประเภทบ้านอยู่อาศัยขนาดเล็กมีค่าสูงทั้ง 3 เขต ประเภทอื่นๆ ที่เหลือพบว่าแตกต่างกัน

มงคล ประเทศรัตน์ (2545 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองเทศบาล/สุขาภิบาล จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.89 ประกอบกิจการประเภทอื่นๆ จำนวน 47 รายคิดเป็นร้อยละ 31.13 ใช้มิเตอร์ประเภท Demand จำนวน 54 ราย คิดเป็น ร้อยละ 35.76 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.98 ราย 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการทั่วไปเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการบริการก่อนการขายและด้านเทคนิคตามลำดับ ส่วนด้านการบริการเสริม มีความพึงพอใจปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีที่ตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้าต่างกัน ประกอบกิจการต่างกัน และประเภทมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธีระ จันทร์วิจิตรกุล (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหม้อแปลงไฟฟ้าของโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เหตุผลในการตัดสินใจซื้อหม้อแปลง คือต้องการขยายกำลังการผลิต บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการซื้อหม้อแปลงคือเจ้าของกิจการ ปัจจัยภายนอกด้านภาวะเศรษฐกิจไม่มีผลต่อการซื้อหม้อแปลง ส่วนปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ด้านความคงทน และการบริการ

หลังการขายที่รวดเร็ว ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงาน ความรู้ความสามารถของพนักงานในระดับมากที่สุด

ประสิทธิ์ ตาสวรรณ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นประเภทที่อยู่อาศัย มีค่าใช้ไฟฟ้าต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีค่าใช้ไฟฟ้า 10,001 – 50,000 บาท/เดือน และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทส่วนราชการและองค์กรส่วนใหญ่มีค่าใช้ไฟฟ้า 5,001 – 10,000 บาท/เดือน ปัจจัยภายในผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลแม่ใจ เห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลสันทราย เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถด้านทักษะและประสบการณ์การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ในขณะที่ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งเขตเทศบาลแม่ใจและเขตเทศบาลสันทรายเห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

เกรียงไกร นันทวัน (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย พบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองบริการการจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ในระดับปานกลาง ทั้งความพึงพอใจรวม ความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบไฟฟ้า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการและความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร 2) ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการจากกองบริการจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตยพบว่า ไม่มีปัญหาทำให้ทำให้เกิดอุปกรณ์ไฟฟ้าเสียหายมีปัญหาไฟกระพริบอยู่ในระดับน้อยที่สุดและมีปัญหาไฟฟ้าดับและไฟฟ้าตกอยู่ในระดับน้อย 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของกองบริการการจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย มีจำนวน 5 ปัจจัยได้แก่ อาชีพ ค่าไฟฟ้าสื่อที่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้านครหลวงระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าไปถึงที่เกิดเหตุหลังได้รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องและประเภทของบริการที่ใช้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตยดังนี้ ควรปรับปรุงสถานที่หน้าเคาน์เตอร์รับชำระเงินเนื่องจากมีความแออัดในบางครั้ง ควรปรับปรุงเรื่องบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น พนักงานไฟฟ้าควร

ให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่ใช้อารมณ์กับประชาชน ควรมีการผ่อนผันการตัดกระแสไฟฟ้า เพื่อไม่ให้ประชาชนเดือดร้อน ควรแก้ไขอุปกรณ์หรือระบบไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้ทันทีในขณะ แฉ่ง ต้องการให้ค่าไฟราคาถูกลง

ปัญญา นพศรี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ติดตั้งและซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านของผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า 1) ลักษณะการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่พบว่ามิชขนาด มิเตอร์ตั้งแต่ 5 แอมป์ วัตถุประสงค์ใช้ไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง มีความต้องการใช้บริการขอการไฟฟ้า เพื่อติดตั้งมิเตอร์ระยะเวลาการใช้งานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี สาเหตุที่ติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า เนื่องจากมีอุปกรณ์ชำรุดและต้องการตรวจซ่อม ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้การไฟฟ้าเป็นผู้ดำเนินการ ติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ไฟฟ้า ภายในบ้านให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า 2) ระดับการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า ภายในบ้านของผู้ใช้ไฟฟ้าด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านสถานที่จัดให้บริการ และด้าน ผู้ให้บริการ มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริม การตลาด มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยของ ครอบครัวแตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีขนาดมิเตอร์ที่ติดตั้ง และ ระยะเวลาการใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ ไฟฟ้าภายในบ้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการ ให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานีพบว่า 1) ผู้ใช้ ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และ การจัดสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากรด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของ ผู้ใช้บริการและด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้า 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพศต่างกันมีความ พึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกันผู้ใช้ไฟฟ้าที่อายุ และสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึง พพอใจในภาพรวมและรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับ การศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ต่างกัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ มีระดับรายได้ต่อเดือน และขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกันเพื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะของสถานที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อมและด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้าแตกต่างกันและด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ศุรวุฒิ เริงมงคล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิงอายุ 30 – 40 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท การศึกษาปริญญาตรี 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากโดยมีความพึงพอใจรับมาก อันดับที่ 1 คือ ด้านการบริการของบุคลากรรองลงมาด้านกระบวนการบริการ ด้านมาตรฐานการบริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สวัสดิ์ ผงกลี (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.9 เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 26.1 มีอายุ 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปีมากที่สุดคิด เป็นร้อยละ 30.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.6 เป็นผู้ประกอบกิจการขนาดกลางที่มีความต้องการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์แต่ไม่เกิน 1,000 กิโลวัตต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.1 2. ผลการวิเคราะห์ ความรู้ความเข้าใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์มากที่สุด ได้แก่หากไฟฟ้าดับฉุกเฉินท่านสามารถโทรศัพท์แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 92.12 รองลงมาคือผู้ใช้ไฟฟ้าต้องชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือนตามใบแจ้งหนี้ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 88.48 ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่มี ความรู้ความเข้าใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์มากที่สุดคือไม่ทราบว่าการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจะได้รับบริการใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 55 วันคิดเป็นร้อยละ 81.21 รองลงมาคือ ไม่ทราบการจัดรายการวิทยุทางคลื่น FM 101.75 Mherz ในช่วงเวลา 09.30 – 10.00 น.

ทาง สวท. บุริรัมย์เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 78.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความรวดเร็วในการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสารมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.17 ตามลำดับ ส่วนด้านคุณภาพ ความเชื่อถือ และไว้วางใจ และการอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และ 3.68 ตามลำดับ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นควรจัดให้มีหน่วยบริการซ่อมบำรุงปรับปรุงระบบจำหน่ายภายในสถานประกอบการหลังเวลาราชการรองลงมาคือ จัดให้มีจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าเพิ่มเติมเนื่องจากสำนักงานการไฟฟ้าอยู่ห่างไกลชุมชนสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้มีความเท่าเทียมกันจัดทำขั้นตอนในการขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ ให้ชัดเจนที่จุดครุผู้ใช้บริการไม่มีที่กันบังแสงแดด จัดให้มีระบบการร้องเรียนในการให้บริการการบริการข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึงปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารสำหรับแจกฟรีให้สะดวกต่อการเผยแพร่ต่อสาธารณชนตามลำดับ

กิตติพงษ์ โสภางษ์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาชัยยั้งจังหวัดเพชรบุรีผลการศึกษา พบว่า 1) ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาชัยยั้งที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 -10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.8 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.1 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาชัยยั้งจังหวัดเพชรบุรีโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความสะดวกรวดเร็วจากบริการ ด้านคุณภาพการบริการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ (2) 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาชัยยั้งโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาชัยยั้งโดยรวมไม่แตกต่างกัน 4) ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ควรมีการจัดฝึกอบรมหรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น การกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้าว่าขั้นตอนในควรใช้ระยะเวลาเท่าใดเพื่อความ

เหมาะสม และอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าจัดทำแผ่นพับเอกสาร เผยแพร่วิธีการประหยัดพลังงานการแก้ไขปัญหาด้านการใช้ไฟฟ้าภายในบ้านเบื้องต้น

ธิดารัตน์ ภูเดช (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางและพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ส่วนที่เหลือ 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้านความโปร่งใส ด้านมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้า และด้านความเสมอภาค 2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศและระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. สำหรับข้อเสนอแนะ เช่น เจ้าหน้าที่ ควรสามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 6 เดือน หลังได้รับแจ้งควรเพิ่มช่องทางในการชำระค่าไฟฟ้า เช่น ตามร้านสะดวกซื้อ และควรติดตั้งมิเตอร์ประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ เพิ่มเติม

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบไปด้วยด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกและด้านทำเลที่ตั้ง ปัจจัยเหล่านี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจที่มีผลต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และรวมถึงการบริการที่ดีสิ่งทีกล่าวมาทั้งหมดนี้ถือเป็นส่วนสำคัญ