



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ประเทศไทยเริ่มมีไฟฟ้าใช้ โดยจอมพลเจ้าพระสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) ได้ทดลองผลิตกระแสไฟฟ้าขึ้นเป็นครั้งแรกที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งของกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2553ก : เว็บไซส์) การไฟฟ้าเริ่มเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลายในเขตพระนคร มีประชาชนต้องการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นและแพร่หลายไปสู่ส่วนภูมิภาค ดังนั้นในปี พ.ศ. 2472 ได้มีการจัดตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบวรภิบาลกรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าไปยังหัวเมืองต่างๆ และได้ก่อสร้างโรงไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเป็นแห่งแรก ในปี พ.ศ. 2473 (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม. 2553 : เว็บไซส์)

กิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเจริญขึ้นเป็นลำดับ เพราะไฟฟ้ามีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ไฟฟ้ากลายเป็นปัจจัยพื้นฐานของการสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพของประชาชนในปัจจุบัน จนกระทั่งการดำเนินธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม การใช้พลังงานไฟฟ้า สำหรับอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ในบ้านพักที่อยู่อาศัย สถานประกอบการ โรงงานอุตสาหกรรมสำนักงานธุรกิจบริการต่าง ๆ ช่วยสนับสนุนในการพัฒนาต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านอุตสาหกรรม ธุรกิจบริการ ด้านเทคโนโลยี เพื่อการฟื้นฟูสภาวะทางเศรษฐกิจช่วยส่งเสริมสวัสดิภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชน การพัฒนาประเทศต้องพัฒนาไฟฟ้า ให้มีความเพียงพอมีความเชื่อถือได้ในระบบไฟฟ้า ตลอดจนการให้บริการที่ดีด้วย กิจการไฟฟ้าจัดอยู่ในประเภทสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของคนส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นกิจการขนาดใหญ่ที่ใช้เงินลงทุนสูงมาก แต่มีอัตราผลตอบแทนต่ำ เนื่องจากกิจการไฟฟ้าต้องอยู่ในการควบคุมกำกับให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติ รัฐจึงเข้ามาควบคุมในรูปแบบของ “รัฐวิสาหกิจ” (มงคล ประเทศรัตน์. 2547 : 1)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจที่เป็นหน่วยงานทางธุรกิจของรัฐบาล สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีบทบาททางเศรษฐกิจของประเทศไทยมาเป็นเวลานาน มีภาระหน้าที่ในการจัดหาและดำเนินธุรกิจหลักด้านการบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพมั่นคง ปลอดภัย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2

เชื่อถือได้ รวมถึงงานในด้านบริการที่เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้าของประชาชนทั้งประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ปัจจุบันรัฐบาลได้มีนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจอย่างเด่นชัด ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติทุกฉบับ รัฐวิสาหกิจมีปัญหาสำคัญในด้านประสิทธิภาพการทำงานมีการผูกขาด ไม่มีคู่แข่งทางการค้าโดยเฉพาะคู่แข่งที่เป็นเอกชนที่จะช่วยในการเปรียบเทียบประสิทธิภาพระหว่างกัน ทำให้ขาดแรงจูงใจในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน หรือลดต้นทุนจากนโยบายการแปรรูปดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้เหมือนธุรกิจเอกชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (มงคล ประเทศรัตน์. 2547 : 1 - 2)

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการด้านกระแสไฟฟ้าครอบคลุมพื้นที่รวม 73 จังหวัด คิดเป็นพื้นที่ทั้งสิ้น 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั้งประเทศ แบ่งเป็น 4 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออก ภาคกลาง และภาคใต้ ในแต่ละภาคแบ่งเป็นเขตมีภาคละ 3 เขต รวมทั้งสิ้น 12 เขต (บรรพจน์ ชาญกิจธรรม. 2552 : 1) การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม เป็นการไฟฟ้าชั้น 1 มีการไฟฟ้าชั้น 3 ในสังกัด จำนวน 4 แห่ง และการไฟฟ้าชั้น 4 จำนวน 1 แห่งมีผู้ใช้ไฟประมาณ 36,500 ราย (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี. 2552 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี มีการพัฒนาบริการมาโดยตลอด และเริ่มเด่นชัดจากภาระหน้าที่การดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านเทคนิค มาตรฐานการบริการทั่วไป มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากนั้นได้เข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 : 1994 ตามนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อเป็นการประกันคุณภาพงาน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นสำคัญ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีได้รองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรดังกล่าว โดยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การดำเนินงาน ผลประกอบการ รวมถึงการจัดหาบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้า และผู้ที่มาใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด ตลอดจนการอำนวยความสะดวก การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ไฟฟ้าดุจดังลูกค้าของธุรกิจเอกชนภายใต้ภารกิจ (Mission) ที่ว่า “จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องทั้งภายในประเทศและประเทศใกล้เคียงให้ได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านสินค้าและบริการ มีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริการจัดการในเชิงรุกทางธุรกิจที่ทันสมัย สอดคล้องกับตลาดและพร้อมที่จะแข่งขันทางธุรกิจ” ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>3</sup>

พึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อทราบข้อมูลและนำไปพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า พฤติกรรมการใช้บริการ ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน และพฤติกรรมการใช้บริการ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้ากับพฤติกรรมการใช้บริการ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

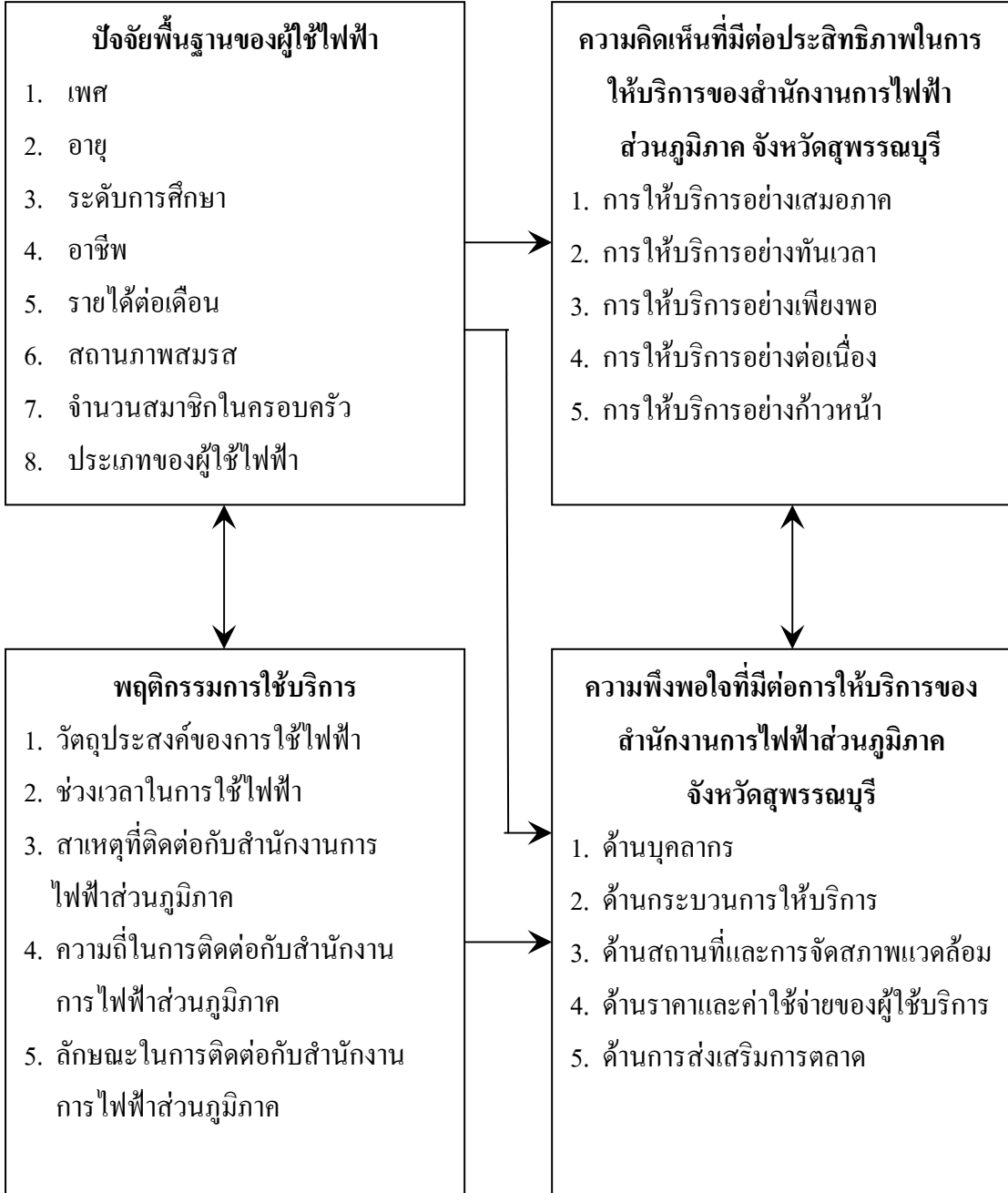
การกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี รายละเอียดแสดงในภาพประกอบ 1



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>4</sup>

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

5

## สมมุติฐานการวิจัย

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีพฤติกรรมการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีแตกต่างกัน
4. ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ
5. ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

## ขอบเขตการวิจัย

ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตของประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้า จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งมีการบันทึกข้อมูลจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการ
2. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

### 2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า ช่วงเวลาในการใช้ไฟฟ้า สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา<sup>6</sup>

2.2.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด

3. ขอบเขตด้านพื้นที่และเวลาที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553 ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2553

## ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาด้านการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีต่อไป

## นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี มีดังนี้

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว และประเภทของผู้ใช้ไฟฟ้า

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการใช้ไฟฟ้า ช่วงเวลาการใช้ไฟฟ้า สาเหตุที่ติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ความถี่ในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และลักษณะในการติดต่อกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออกนั้น ๆ ได้แก่การค้นหา การซื้อ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การใช้และการประเมินผล โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นประชาชน ที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี

ประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามหน้าที่ และการให้บริการได้ตามวัตถุประสงค์ และนโยบายของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มารับบริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ ใน 5 ด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการกับผู้มารับบริการตามลำดับก่อนหลัง ให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การเต็มใจในการให้บริการกับทุกคน

การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ให้บริการทันทีทันใดตามความต้องการของผู้ที่มารับบริการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความรวดเร็วในการประสานงาน ความรวดเร็วในการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ความรวดเร็วในขั้นตอนการขอติดตั้งมิเตอร์ ความรวดเร็วในขั้นตอนการชำระเงินค่าธรรมเนียมน้ำและค่าไฟ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ จำนวนที่นั่งในขณะที่ท่านมาติดต่อ การแจ้งข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ เช่น การดับไฟทำงาน อัตราค่าไฟได้ทันเวลา จำนวนคู่มือสายโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอจนกว่าจะแล้วเสร็จ ไม่เกิดการหยุดชะงัก ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการของพนักงานในช่วงเวลาพักเที่ยง การบริการของพนักงานจนเสร็จขั้นตอนการให้บริการด้านต่าง ๆ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ทันเหตุการณ์และอย่างต่อเนื่องจนสามารถจ่ายไฟได้ การแก้ไขไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง มีการตรวจสอบระบบจำหน่ายอย่างต่อเนื่อง

การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ความรู้ความชำนาญใน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการของพนักงานที่ให้บริการ ลดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ มีรูปแบบการให้บริการใหม่ ๆ ที่เพิ่มความสะดวกสบายกับผู้ใช้ไฟฟ้า ความรวดเร็วในขั้นตอนในการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี หมายถึง ความรู้สึกชอบ รู้สึกพอใจ ของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ให้บริการ คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความรู้ความชำนาญในการให้บริการ ความเอาใจใส่ในงานหรือหน้าที่บริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง การสื่อสารโดยใช้คำพูดที่ผู้ใช้บริการเข้าใจง่าย การรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ การประสานงานกับแผนกต่าง ๆ ในการควบคุมระบบไฟฟ้าให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้คำแนะนำและชี้แนะเกี่ยวกับงานให้ผู้ใช้บริการเข้าใจ

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีเพื่อส่งมอบคุณภาพการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สะดวกในการขอรับบริการ ช่วงเวลาในการให้บริการที่รวดเร็ว ขั้นตอนในการขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ความสะดวกในการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้า ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ

ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม หมายถึง การสร้างรูปลักษณ์ทางกายภาพของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีให้เป็นที่โดนตาโดนใจ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ การจัดที่พักรถและเก้าอี้ที่นั่งรอคอยรับบริการ ความชัดเจนของป้ายที่ตั้งของแต่ละแผนกงาน ความกว้างขวางเป็นระเบียบของอาคารสถานที่ ความสะอาดของห้องสุขา สถานที่สะอาด สะดวกต่อการติดต่อ

ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ หมายถึง สิ่งที่กำหนดแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการในรูปเงินตรา เป็นส่วนที่เกี่ยวกับวิธีการกำหนดราคา ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมในการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ ค่าธรรมเนียมในการขอย้าย/ติดตั้งมิเตอร์เหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการรักษามิเตอร์เหมาะสม ค่าไฟฟ้ารายเดือนเหมาะสม ค่าธรรมเนียมในการขอเพิ่มขนาดมิเตอร์เหมาะสม ดอกเบี้ยในกรณีชำระค่าไฟฟ้าเกินกำหนดเป็นธรรม

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีและผู้มาใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสาร ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต การเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับและโปสเตอร์ การ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เผยแพร่ข่าวสารและคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่การไฟฟ้า ความทันสมัยของสื่อ/ข้อมูลข่าวสาร การ  
แจ้งไฟฟ้าดับล่วงหน้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี หมายถึง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งอยู่ที่ 188 ม.1 ค.สนามชัย อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี 72000