



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนเอกสารรายงานและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
  - 1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
  - 1.2 กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
  - 1.3 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขต
  - 1.4 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
  - 1.5 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
  - 1.6 หน้าที่และการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี
  - 1.7 การพัฒนาคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี
2. แนวความคิดที่เกี่ยวข้อง
  - 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ
  - 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
  - 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
  - 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
  - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
  - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
  - 3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

11

## 1. ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ ตำรา อินเทอร์เน็ต และอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

### 1.1 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีประวัติความเป็นมายาวนานและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดย แบ่งเป็นช่วง คือ ช่วงแรกเริ่มมีไฟฟ้า ช่วงบุกเบิก ช่วงขยายไฟฟ้าสู่ชนบท ช่วงส่งเสริมความเจริญ ทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม ช่วงก้าวสู่ระดับสากล และช่วงการขยายธุรกิจ (การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค. 2553ก : เวปไซค์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ช่วงแรกเริ่มมีไฟฟ้า

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า เจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 โดยจอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็น เจ้าหมื่นไวย วรรณ ได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหาร หน้าซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างขึ้นในวังหลวง ทันทีจากนั้นมาไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเริ่มก่อตั้งเป็น ขึ้นเมื่อบริษัทจากประเทศเดนมาร์กได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้าเพื่อใช้เดินรถรางจากบางคอ แหลมถึงพระบรมมหาราชวัง เป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้ง ระบบผลิตที่มั่นคง ถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี พ.ศ. 2457 โปรดเกล้าฯ ให้ตั้งโรงไฟฟ้า ขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการไฟฟ้าหลวงสามเสนซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกอง หนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรวมกับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ(วัดเลียบ) จน กลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน ซึ่งรับผิดชอบดูแล พื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และ นนทบุรี รวม 3 จังหวัด สำหรับกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบุรีการ กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้นเพื่อจำหน่ายไฟฟ้า ให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้นมาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลาย ไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุง แผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อ เป็น กองไฟฟ้าภูมิภาค มีการก่อสร้างโรงไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับอำเภอ และจังหวัดเพิ่มขึ้น เรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่ และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบ ผลิตชำรุดทรุดโทรม จนถึง ปี พ.ศ. 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้นประเทศไทยเริ่มพัฒนา ดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาคจึงเพิ่มขึ้น รัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็นจึงเร่งขยายการก่อสร้างกิจการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

12

ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงได้จัดตั้ง องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี พ.ศ. 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินการ ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2553ก : เวปไซส์)

## 2. ช่วงบุกเบิก

เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการอย่างต่อเนื่องด้วยทุน ประเดิมจำนวน 87 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี พ.ศ. 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วย เครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลล์ทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงาน ไฟฟ้าบริการ ประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชนได้รับประโยชน์จากการใช้ ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน จากประชาชนทั้งหมด 23 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 5 ในช่วง 2 - 3 ปี แรกของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณปี พ.ศ. 2504 - 2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่ กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในประเทศ อันได้แก่ ถนน และแหล่งน้ำ ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2504 และกำหนดสิ้นสุดในปี พ.ศ. 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างไฟฟ้าขึ้นใหม่ หรือการเพิ่ม กำลังผลิตไฟฟ้าเพื่อสนองตอบต่อการใช้ไฟที่เพิ่มขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน ถือเป็นยุคที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ฟันฝ่าบุกเบิก และพัฒนาในเวลาต่อมา (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2553ก : เวปไซส์)

## 3. ช่วงขยายไฟฟ้าสู่ชนบท

ช่วงขยายไฟฟ้าสู่ชนบทอยู่ในทศวรรษที่ 2 ของการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (พ.ศ. 2514 - 2523) ศักยภาพของความพร้อม ในการพัฒนาที่สั่งสมไว้ ในช่วงปลายทศวรรษที่ 1 บวกกับการเริ่มต้นของ แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2515 - 2519) และ แรงผลักดันของความต้องการใช้ไฟฟ้าของ ประชาชนที่เพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา ในอัตราที่สูงมาก เกือบร้อยละ 30 ต่อปี มีผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องเตรียมปรับแผนเพื่อตั้งรับการพัฒนาชนบท อย่างแข็งขัน และทันต่อความต้องการของประชาชนด้วยการปูพื้นฐาน โครงสร้างภายในของสังคม ชนบทด้วยไฟฟ้าซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งเพราะนำความเจริญด้านต่าง ๆ ไปสู่ชุมชน การไฟฟ้าส่วน ภูมิภาคจึงได้ทำโครงการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปสู่ชนบทในช่วง 10 ปีนี้อย่างมากมาย ใน เดือนเมษายน พ.ศ. 2515 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดแผนงาน โครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าชนบท โดยจ่ายไฟให้หมู่บ้านทั่วประเทศครบร้อยละ 100 จำนวน 50,000 หมู่บ้านภายในระยะเวลา 25 ปี แบ่งเป็นแผนย่อยแผนละ 5 ปี รวม 5 ระยะ และคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติในแผนงาน โครงการเร่งรัดพัฒนา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

13

ไฟฟ้าชนบทให้เร็วขึ้นโดยลดระยะที่จ่ายไฟให้ได้ทั่วประเทศภายใน 15 ปี (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2553ก : เวบไซส์)

## 4. ช่วงส่งเสริมความเจริญทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม

ช่วงส่งเสริมความเจริญทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมอยู่ในทศวรรษที่ 3 (พ.ศ. 2524 - 2533) ไฟฟ้าได้กลายเป็นส่วนหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมทุกประเภท ทำให้อัตราการใช้ไฟฟ้าของประเทศมีความสัมพันธ์โดยตรง กับปริมาณการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวม รายได้ประชาชาติ และการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ เพื่อตอบสนองความต้องการในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงก่อสร้างเพื่อเพิ่มวงจรระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าหนาแน่น และเปลี่ยนระบบแรงดัน 11 กิโลโวลต์ เป็น 22 กิโลโวลต์ทั้งหมด และเพื่อลดต้นทุนการผลิตของโรงจักรไฟฟ้าดีเซลซึ่งเผชิญปัญหาราคาน้ำมันแพงขึ้น จึงเชื่อมโยงโรงจักรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งหมดเข้ารับไฟฟ้าจากสถานีย่อยของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) นอกจากนี้ยังเริ่มพัฒนาโดยนำพลังงานตามธรรมชาติในประเทศมาใช้ เช่น พลังงานน้ำ และแสงอาทิตย์ มาผลิตพลังงานไฟฟ้า จ่ายให้กับหมู่บ้านใกล้เคียง บริเวณ โรงจักร และส่งเข้าระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงของระบบมากขึ้น และช่วยยกระดับแรงดันปลายทางในระบบให้สูงขึ้นเป็นการลดหน่วยสูญเสีย และลดการใช้เชื้อเพลิงลง ขณะเดียวกันก็มีการศึกษาเพื่อพัฒนานำระบบ เทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูงมาใช้เพื่อให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ทำให้เมื่อสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. 2532 สามารถบริการไฟฟ้าในพื้นที่รับผิดชอบได้ครบทั้ง 70 จังหวัด 642 อำเภอ 81 กิ่งอำเภอ 6,369 ตลอดระยะเวลา 30 ปีแม้จะถือได้ว่าประสบความสำเร็จอย่างงดงามเพียงใดก็ตาม แต่ภารกิจของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังไม่หยุดยั้ง ยังคงต้องทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มขีดความสามารถทั้งด้านเงินลงทุนและทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อบริการพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรมในส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพมั่นคงเพียงพอต่อความต้องการ และให้ทั่วถึงมากที่สุดต่อไปดังคำขวัญ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2553ก : เวบไซส์)

## 5. ช่วงก้าวสู่ระดับสากล

ช่วงก้าวสู่ระดับสากลเป็นช่วงที่นำเทคโนโลยีขั้นสูงมาพัฒนามาตรฐานการบริการระดับสากลในศตวรรษที่ 4 (พ.ศ. 2534 - 2543) ซึ่งการดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผ่านมา 30 ปีประสบความสำเร็จอย่างดี สามารถขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างทั่วถึง สามารถรองรับธุรกิจอุตสาหกรรมที่ย้ายแหล่งการลงทุนจากในเมืองไปชนบทเป็นการกระจายความเจริญไปทั่วประเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเริ่มนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานระบบสายส่ง และการบริการพลังงานไฟฟ้า รวมทั้ง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

14

ปรับปรุงการดำเนินงาน และพัฒนาเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับขอบข่ายการปฏิบัติงาน และการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร เพื่อควบคุมตรวจสอบ และให้บริการอย่างรวดเร็ว เพื่อรองรับการปฏิบัติงานในลักษณะต่าง ๆ เช่น การจัดระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้อย่างถูกต้อง และครบถ้วน นอกจากนี้ยังนำระบบการบริหารระบบจำหน่าย (Distribution system management : DSM) จากพื้นฐานข้อมูลระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์มาใช้ นำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีอีกหลาย ๆ ระดับ ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพโดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบจีไอเอส (Gas insulated switchgear : GIS) คือความทันสมัยของสถานีไฟฟ้าระบบใหม่ลดต้นทุนในการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ใช้พื้นที่น้อย และมีคุณสมบัติดีกว่าสถานีระบบเดิม ระบบจีพีเอส (Global positioning system : GPS) คือเครื่องมือบันทึกตำแหน่งด้วยสัญญาณดาวเทียม ซึ่งนำมาใช้กับการสำรวจและการจัดเก็บข้อมูลระบบจำหน่ายไฟฟ้า อุปกรณ์ที่ติดตั้งในระบบ และสามารถนำข้อมูลไปใช้ร่วมในระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System : GIS) ได้อีกด้วย จากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาองค์กร และการพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงานให้สามารถใช้เครื่องมืออันทันสมัยได้อย่างชำนาญโดยฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานทั้งด้านการบริหาร และการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจและเชื่อมั่นในศักยภาพแห่งเทคโนโลยี และการบริหาร ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีความมั่นคงและพร้อมที่จะขยายการดำเนินงานเพื่อรองรับลูกค้าได้อย่างเต็มที่ตราจนถึงวันนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2553ก : เว็บไซต์)

## 6. ช่วงการขยายธุรกิจ

ช่วงการขยายธุรกิจเป็นช่วงที่มีการปรับโครงสร้างองค์กร และผลักดันการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้เพื่อการขยายธุรกิจในช่วงปี พ.ศ. 2544 - 2548 ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการดำเนินการดังนี้

6.1 การขยายระบบศูนย์ควบคุมสั่งการจ่ายไฟฟ้าในพื้นที่ทั่วประเทศ

6.2 การปรับโครงสร้างองค์กรเป็นเชิงธุรกิจ แยกธุรกิจหลักเป็นกลุ่มธุรกิจเครือข่ายระบบไฟฟ้าและธุรกิจจำหน่ายและบริการ รวมทั้งปรับรูปแบบการบริหารจัดการโครงการเป็นแบบครบวงจร

6.3 พัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็นองค์กรอี - ยูทิลิตี้ (E-utility) เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้อย่างทั่วถึงในองค์กร จัดตั้งศูนย์บริการผู้ใช้ไฟฟ้าแบบคอลเซนเตอร์ (Call center) รวมทั้งนำระบบออโตเมติกมิเตอร์รีดดิ้ง (Automatic meter reading) มาใช้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

15

6.4 ติดตั้งไฟเบอร์ออฟติก (Fiber optic) ในระบบการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและทดลองนำระบบเครือข่ายสื่อสารผ่านสายไฟฟ้า (Power line carrier หรือ PLC) มาใช้

6.5 ร่วมลงทุนพัฒนาโรงไฟฟ้าในแบบดีสทริบิวท์เจเนอเรเตอร์ (Distributed generator หรือ DG) กับหน่วยงานเกี่ยวข้อง

6.6 ขยายธุรกิจเสริมและธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าไปต่างประเทศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการพัฒนามาโดยตลอด และมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ดำเนินธุรกิจหลักด้านการบริการจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพมั่นคง ปลอดภัยเชื่อถือได้ รวมถึงงานในด้านบริการที่เกี่ยวข้องกับการใช้ไฟฟ้าของประชาชนทั้งประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ มาจนถึงปัจจุบัน

## 1.2 กรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดกรอบนโยบายและทิศทางการดำเนินงาน ในด้านภารกิจ วิสัยทัศน์ เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ ค่านิยม แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ นโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2553ข : เว็บไซต์) โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. ภารกิจ (Mission)

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ ข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากลเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องมีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

### 2. วิสัยทัศน์ (Vision)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

### 3. เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Strategic objectives)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการกำหนดเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ไว้ดังนี้

3.1 องค์กรที่มีสมรรถนะสูงและใช้สินทรัพย์อย่างเต็มศักยภาพ (Performance & Utilization)

การเพิ่มสมรรถนะขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทุนมนุษย์ และทุนทางปัญญา การพัฒนานวัตกรรม และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานและมีประสิทธิภาพให้ความสำคัญการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้อย่างเหมาะสม เช่น การบริหารจัดการเรื่อง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

หน่วยไฟฟ้าที่สูญเสีย หรือโครงการสมาร์ทกริด (Smart grid) ที่เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงต้นทุนที่ดียิ่งขึ้น

## 3.2 องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer - centric organization)

การมุ่งเน้นเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer - centric organization) ที่สร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างแท้จริงในระยะยาวโดยมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และพัฒนาขีดความสามารถในการวิเคราะห์ และทำความเข้าใจกับพฤติกรรมความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การเป็นองค์กรที่ส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้าได้เหมาะสมที่สุดตามหลักการพิจารณาแบบแวลูวี่ อินโนเวชัน (Value innovation) ที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะการแข่งขันทางด้านราคาเท่านั้น การสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customer royalty) โดยการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้า และองค์กร กับการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

## 3.3 องค์กรที่เติบโตอย่างเกื้อกูล (Growth & Ecosystem)

การเป็นองค์กรที่แสวงหาโอกาสการลงทุนและสร้างรายได้จากธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อพัฒนาความสามารถในการสร้างรายได้ในภาพรวม และเป็นการใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพเน้นการสร้างประโยชน์จากการซินเนอร์จี (Synergy) ธุรกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องเข้าด้วยกันเพื่อสร้างโอกาสในเชิงธุรกิจ และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้แก่การไฟฟ้าภูมิภาคในภาพรวมได้อย่างดียิ่งขึ้น และวางบทบาทเชิงรุกของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและพัฒนากิจการพลังงานของประเทศอย่างสร้างสรรค์เพื่อให้สามารถรองรับความท้าทายใหม่หรือการเปลี่ยนแปลงในอนาคตรวมถึงทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจที่สอดคล้องและได้เปรียบจากความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

## 4. ค่านิยมร่วม (Core value)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดค่านิยมร่วมไว้ว่า ริเริ่มสร้างสรรค์ ทันสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี โปร่งใส มีคุณธรรม

## 5. แนวนโยบายผู้ถือหุ้นภาครัฐ (Statement of directions หรือ SOD)

มุ่งพัฒนาระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพและเพียงพอต่อความต้องการของประเทศ และแสวงหาพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มต่อทรัพย์สินการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5.1 พัฒนาและขยายระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

5.2 บริหารต้นทุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรม



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

5.3 เสริมสร้างความเข้าใจและภาพลักษณ์ที่ดีในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในพื้นที่  
ห่างไกลรวมทั้งดูแลคุณภาพ ความปลอดภัยของชุมชน และมลภาวะอันอาจเกิดจากการ  
ประกอบการ

5.4 มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร และใช้ทรัพย์สินให้เกิดประโยชน์สูงสุด  
เพื่อให้องค์กรมีผลการดำเนินงานและสถานะทางการเงินที่แข็งแกร่งรองรับต่อการแข่งขันใน  
อนาคต รวมทั้งการเป็นแหล่งรายได้ของภาครัฐอย่างยั่งยืน

5.5 สนับสนุนการอนุรักษ์ทรัพยากร และการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมี  
ประสิทธิภาพ

5.6 มีมาตรการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

## 6. นโยบาย (Policy)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดนโยบายทั่วไป และนโยบายด้านการบริการไว้ดังนี้

6.1 นโยบายทั่วไป ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดไว้มีดังนี้ (การไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาค. 2553ข : เว็บไซต์)

6.1.1 มุ่งเน้นการสร้างมูลค่าเพิ่มขององค์กรให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีการ  
เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน โดยพัฒนากระบวนการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มการใช้  
ประโยชน์จากสินทรัพย์ที่มีอยู่อย่างเต็มประสิทธิภาพ แสวงหาโอกาสในการลงทุนและพัฒนาธุรกิจ  
ทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านช่องทางการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจและการขยายการลงทุนของ  
บริษัทในเครือและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม

6.1.2 มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer - centric  
organization) โดย เน้นการสร้างและบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อตอบสนองความต้องการและ  
สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ารวมถึงการเพิ่มพูนสมรรถนะในการส่งมอบบริการผ่านการ  
สร้างสรรค์นวัตกรรม และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสม

6.1.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไฟฟ้าอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพ  
ชีวิตและเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขันของประเทศตามนโยบายของรัฐบาลมุ่งพัฒนาโครงข่าย  
ไฟฟ้าอัจฉริยะ (Smart grid) ที่มีศักยภาพเพื่อให้บริการพลังงานไฟฟ้าได้อย่างเพียงพอและมี  
ประสิทธิภาพในเชิง ต้นทุนตลอดจนมีความมั่นคงและเชื่อถือได้ตามมาตรฐานสากล

6.1.4 ส่งเสริมการพัฒนาพลังงานทดแทน พลังงานหมุนเวียน และการใช้  
พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนองตอบต่อวิกฤตภาวะโลกร้อน และเป็นกลไกของรัฐในการ  
ขับเคลื่อนและรองรับการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การเป็นเศรษฐกิจสีเขียว (Green  
economy) ในอนาคต





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

6.1.5 มุ่งไปสู่การเป็นองค์กรเสมือนมีชีวิต (Live organization) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาทุนมนุษย์และทุนทางปัญญา ส่งเสริมวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและการจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยเน้นหลักการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาศักยภาพให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสมเพื่อนำไปสู่การสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร

6.1.6 นำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นแกนหลักในการ ขับเคลื่อนองค์กรควบคู่ไปกับการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อนำไปสู่การ เติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน

## 6.2 นโยบายด้านการบริการ

ภารกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคซึ่งมุ่งเน้น และมีเป้าหมายสูงสุดคือการให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพ และเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ธุรกิจ และอุตสาหกรรม ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการดำเนินการดังนี้ (บุญถือ ทรัพย์เอี่ยม. 2549 : 14)

6.2.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริการ โดยเน้นให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็ว เช่น การเปิดบริการให้ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระค่าไฟฟ้าได้ที่เคาน์เตอร์รับจ่ายเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสัญลักษณ์เพลพอยท์ เช่น ร้านเวสต์มีเดีย เอเอ็มพีเอ็ม บีเอ็มปตท. ห้างเซ็นทรัล ห้างเซฟเซ็นเตอร์ และอื่น ๆ

6.2.2 การเปิดบริการช่วงพักกลางวันทั่วประเทศ ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าทั่วประเทศ ได้ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. โดยไม่มีช่วงพักกลางวัน การบริการติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในพื้นที่ที่มีระบบจำหน่ายอยู่แล้ว และการบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง มีหน่วยรับแก้ไขกระแสไฟฟ้าประจำอยู่ที่สำนักงานการไฟฟ้าทุกแห่ง

6.2.3 การบริการเสริมหลังติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ เช่น การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าในโรงงาน ได้แก่ หม้อแปลง รีเลย์ สวิตซ์เกียร์ การให้เช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า บริการฉนวนครอบสายไฟฟ้าและฉนวนครอบลูกถ้วยแรงสูง บริการทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้า และ บริการเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟฟ้า

6.2.4 การบริการเสริมพิเศษ จัดหน่วยเคลื่อนที่ในวันหยุดทำงานราชการหรือโอกาสพิเศษ เพื่อให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟ ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดปลอดภัย

เพื่อเพิ่มความมั่นคงให้แก่ระบบไฟฟ้า และผู้ใช้ไฟฟ้าได้ใช้ไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ตลอดจนมีกระแสไฟฟ้าจ่ายให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และเพียงพอ ได้มีการดำเนินการดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

1. สร้างสถานีไฟฟ้าเพิ่ม เพื่อลดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ไฟกระพริบและไฟฟ้าดับ ปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายและอุปกรณ์ไฟฟ้า ให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น
2. วางแผนจัดทำโครงการติดตั้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อลดระยะเวลากระแสไฟฟ้าขัดข้อง
3. การให้บริการข้อมูลข่าวสารได้จัดทำศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารบริการประชาชนที่สำนักงานกลางกรุงเทพฯ และในปี พ.ศ. 2543 - 2544 จะขยายศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารนี้ไปยังสำนักงานการไฟฟ้าเขต 12 แห่ง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด และอำเภอทั่วประเทศ

## 6.3 การให้ผู้ใช้ไฟฟ้ามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาระบบจำหน่ายไฟ

ผู้ใช้ไฟฟ้ามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาระบบจำหน่ายไฟในชุมชน (บุญลือ ทรัพย์เยี่ยม. 2549 : 15) ดังต่อไปนี้

6.3.1 ให้ข้อมูลและนำสำรวจเมื่อเจ้าหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมา ดำเนินการสำรวจจัดทำแผนผังออกแบบ เพื่อจะก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ชุมชนของท่าน

6.3.2 ให้ความร่วมมือในการตัดต้นไม้หรือตัดกิ่งไม้ที่กีดขวางแนวเสา สายไฟฟ้า และจุดปักเสาไฟฟ้าเพื่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และอย่าปลุกต้นไม้ ยืนต้นใกล้แนวสายไฟฟ้า

6.3.3 ระบบจำหน่ายไฟฟ้าที่ได้ก่อสร้างแล้วเสร็จและเปิดจ่ายไฟฟ้าแล้ว หาก พบว่าอุปกรณ์ไฟฟ้าส่วนใดเกิดชำรุด ขอให้รีบแจ้งเจ้าหน้าที่การไฟฟ้าฯ เพื่อให้มาแก้ไขด่วน

6.3.4 ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่แก่เจ้าหน้าที่ของการ ไฟฟ้าฯ ซ่อมแซมเสา สายไฟฟ้าที่เกิดการชำรุด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัยและจ่าย ไฟฟ้ากลับคืนอย่างรวดเร็ว

6.3.5 แนะนำประชาชนโดยเฉพาะเด็กและเยาวชนในชุมชนของท่าน ไม่ให้ กระทำการใด ๆ กับ เสาและสายไฟฟ้าอันจะก่อให้เกิดอันตรายแก่ระบบจำหน่ายไฟฟ้าหรือบุคคล อื่น หรือ ตัวผู้กระทำเอง

6.3.6 เสา และสายไฟฟ้า ที่ได้ก่อสร้างขึ้นเป็นสมบัติของชาติ โปรดช่วยกัน สอดส่องดูแลเพื่อไม่ให้ถูกโจรกรรม ซึ่งจะทำให้เกิดไฟฟ้าดับได้

## 6.4 การจัดทำหนังสือคู่มือจรรยาบรรณองค์กร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีการจัดทำหนังสือคู่มือจรรยาบรรณองค์กรขึ้นเพื่อเป็นแนวทาง ให้พนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกคนยึดถือปฏิบัติโดยทั่วกัน สำหรับในส่วนของ จรรยาบรรณต่อผู้ใช้ไฟ (บุญลือ ทรัพย์เยี่ยม. 2549 : 16) มีรายละเอียดดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

20

6.4.1 ปฏิบัติต่อผู้ใช้ไฟด้วยความสุภาพอ่อนโยน ระลึกเสมอว่าผู้ใช้ไฟคือผู้มีพระคุณต้องเคารพตลอดเวลา และในทุกสถานการณ์

6.4.2 ให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้ไฟอย่างเที่ยงตรงถูกต้อง โดยเฉพาะในส่วนของ การบริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการเป็นประโยชน์โดยตรงที่ผู้ใช้ไฟควรทราบรวมทั้งการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอันเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ข้อมูลที่ทันสมัย และการเพิ่มพูนความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้แก่ผู้ใช้ไฟ

6.4.3 บริการให้เป็นไปตามที่ผู้ใช้ไฟคาดหวังที่จะได้จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และเป็นไปตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ให้สัญญาไว้กับผู้ใช้ไฟ ก่อนที่จะใช้บริการ

6.4.4 ปฏิบัติงานและให้บริการกับผู้ใช้ไฟอย่างเต็มความสามารถโดยใช้ ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ที่มีอยู่ทั้งหมดอุทิศให้กับการปฏิบัติงาน และให้บริการผู้ใช้ไฟให้เกิด ความพึงพอใจสูงสุด

6.4.5 สามารถตอบคำถามแก้ไขข้อข้องใจ และแก้ปัญหากับผู้ใช้ไฟอย่างเต็มที่ กรณีที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามพันธะสัญญาที่ได้ให้ไว้กับผู้ใช้ไฟ

6.4.6 รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ไฟอย่างอดทน และนำมาพิจารณาเหตุผล ข้อเท็จจริงเพื่อหาแนวทางแก้ไขอย่างเหมาะสม

6.4.7 เตรียมพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟในกรณีฉุกเฉินหรือมีเหตุร้ายแรง เกิดขึ้น

6.4.8 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกคนจะต้องไม่ปฏิเสธการให้บริการต่อผู้ใช้ไฟไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือไม่

6.4.9 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทุกคนจะต้องไม่ปฏิเสธการบริการต่อผู้ใช้ไฟโดยถือว่าไม่ใช่หน้าที่แต่จะต้องเข้าช่วยเหลือในการแนะนำแก่ผู้ใช้ไฟ ด้วยความสุภาพและเต็มใจ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟได้รับการให้ความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่ถูกต้อง

6.4.10 พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องให้บริการที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า ตามที่กล่าวแล้วข้างต้นอย่างสม่ำเสมอทั้งในปัจจุบันและอนาคต และทุกคนในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะต้องได้รับทราบข้อพึงปฏิบัติต่อผู้ใช้ไฟฟ้านี้ โดยต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

ปัจจุบันการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าสู่ระบบประเมินผลการดำเนินงาน รัฐวิสาหกิจของกระทรวงการคลังมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 ซึ่งระบบการประเมินผลดังกล่าว มีจุดมุ่งหมายที่จะให้ทุก รัฐวิสาหกิจเร่งปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสนองตอบความต้องการของลูกค้าซึ่ง มาตรฐานคุณภาพบริการจะเป็นดัชนีวัดตัวหนึ่งที่อยู่ในระบบ การประเมินผลการดำเนินการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และดัชนีชี้วัดดังกล่าวสอดคล้องกับ คณะกรรมการกำหนดนโยบายพลังงาน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แห่งชาติ (กพช.) โดยมีเกณฑ์ชี้วัด จำนวน 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านเทคนิค มาตรฐานการให้บริการทั่วไป และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้ามีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ 1 เมษายน พ.ศ. 2543 (บุญถิ้อ ทรัพย์เอี่ยม. 2549 : 17)

### 1.3 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขต

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อการผลิต จัดให้ได้มา จัดตั้งและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า มีพื้นที่รับผิดชอบทั่วประเทศ ยกเว้นจังหวัด กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแยกบริหารงานแบ่งเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ แต่ละภาคแบ่งออกเป็น 3 เขต รวม 12 เขตทั่วประเทศ ดังนี้ (ดูภาพประกอบ 2)



ภาพประกอบ 2 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขต

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง). 2553 : เว็บไซต์.

จากภาพประกอบ 2 แสดงพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแต่ละเขตซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### 1. ภาคเหนือ ประกอบด้วย

##### 1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

22

- 1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก
- 1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี
2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย
  - 2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี
  - 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

## 1.4 ประวัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีขึ้นอยู่กับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม เริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ. 2494 ณ บริษัทสุรสินธุ์ตั้งอยู่บริเวณตลาดสดหน้าวัดพระรูป บริษัทได้ดำเนินงานด้านการผลิตน้ำแข็งพร้อมกับผลิตไฟฟ้าจำหน่ายให้บ้านเรือนในละแวกใกล้เคียง ต่อมาในปี พ.ศ. 2499 บริษัทฯ ได้ขายสัมปทานการจำหน่ายไฟฟ้าให้กับเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี หลังจากเทศบาลได้สัมปทานมาแล้วจึงดำเนินการจัดสร้างโรงจักรผลิตกระแสไฟฟ้าจำหน่ายให้ประชาชนเรื่อยมาจนกระทั่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการสถาปนาเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 เทศบาลเมืองสุพรรณบุรีจึงได้โอนกิจการด้านพลังงานไฟฟ้าให้กับ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีดำเนินงานต่อเป็นต้นมา โดยในระยะแรก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีได้ใช้โรงจักรของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี เป็นที่จัดตั้งสำนักงานชั่วคราว ต่อมาเมื่อกิจการเจริญเติบโตขึ้น จึงได้ย้ายไปเช่าห้องแถว อยู่ภายในตลาดสดเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี ข้างจวนผู้ว่าราชการจังหวัด (ปัจจุบันเป็นตลาดฟ้าสยาม) โดยมีนายแทนบริสุทธิ์ เป็นผู้จัดการการไฟฟ้าคนแรกของสุพรรณบุรีต่อมาในปี พ.ศ. 2518 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ได้รับงบประมาณ ให้ดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักงาน ตามแบบมาตรฐาน 2 ชั้น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บนเนื้อที่ 3 ไร่เศษ บริเวณถนนหมื่นหาญ จนกระทั่ง ปี พ.ศ. 2538 ฯพณฯท่านบรรหาร ศิลปะอาชา มีนโยบาย ที่ต้องการร่วมส่วนราชการต่าง ๆ มาอยู่ใกล้กัน เพื่อให้ประชาชน ได้รับความสะดวกในการติดต่อราชการ โดยจัดตั้งศูนย์ราชการขึ้นบริเวณถนนสุพรรณ - ชัยนาท และได้จัดสรรพื้นที่ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 7 ไร่เศษ เพื่อก่อสร้างอาคารใหม่ และได้ย้ายมาดำเนินการเมื่อวันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมาจวบจนปัจจุบัน ซึ่งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 188 หมู่ 1 ถนนสุพรรณบุรี - ชัยนาท ตำบลสนามชัย อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีพนักงานจำนวน 86 คน (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. 2552 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

## 1.5 พื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีมีพื้นที่รับผิดชอบ ครอบคลุมทั่วทั้งจังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัด กระจายอยู่ในอำเภอต่าง ๆ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 สถานที่ตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในสังกัด

ลำดับที่	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	สถานที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
1	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จ.สุพรรณบุรี	188 ม.1 ต.สนามชัย อ. เมือง จ.สุพรรณบุรี 72150	0-3553-5234
2	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.บางปลาม้า	111/1 ม.5 ต.โคกคราม อ. บางปลาม้า จ.สุพรรณบุรี 72150	0-3558-7370
3	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ดอนเจดีย์	14/40 ม.5 ต. บ้านกร่าง อ.ศรีประจันต์ จ. สุพรรณบุรี 72130	0-3559-1209
4	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.ศรีประจันต์	252/1 ม.2 ต. บ้านกร่าง อ.ศรีประจันต์ จ. สุพรรณบุรี 72140	0-3558-1201



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

ตาราง 1 (ต่อ)

ลำดับที่	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	สถานที่ตั้ง	เบอร์โทรศัพท์
5	การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อ.สามชุก	721/11 ม.2 ต. สามชุก อ. สามชุก จ.สุพรรณบุรี 72150	0-3557-1388

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3.(ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม. (2553 : เว็บไซต์)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรีเป็นการไฟฟ้าชั้น 1 มีพนักงานจำนวน 86 คน มีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 36,500 ราย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 55,750,000 บาท มีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในสังกัด จำนวน 4 แห่ง (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. 2552 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ดังแสดงในตาราง 1

## 1.6 หน้าที่และการให้บริการประชาชนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี

หน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคคือจัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องทั้งภายในประเทศและประเทศใกล้เคียงให้ได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งด้านสินค้าและบริการ มีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริการจัดการในเชิงรุกทางธุรกิจที่ทันสมัย สอดคล้องกับตลาดและพร้อมที่จะแข่งขันทางธุรกิจ โดยแบ่งสายการบริหารออกเป็น 7 แผนก ดังนี้ (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. 2552 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

### 1. งานแผนกบริหารงานทั่วไป มีงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 งานบุคคล และสิทธิสวัสดิการ มีหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลประวัติพนักงานของหน่วยงานและการไฟฟ้าในสังกัด จัดแผนและดำเนินงานด้านงานบุคคลโดยจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการย้ายและแต่งตั้งเลื่อนระดับ ปรับวุฒิเปลี่ยนสายงาน นำเสนอผู้บริหาร ประสานงานการจัดฝึกอบรม และจัดทำประวัติการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรร่วมกับ กฟข. และ กฟอ. รวมทั้งการจัดแผนงานฝึกอบรมภายในองค์กร จัดทำระบบรายงาน การมาปฏิบัติงานของพนักงาน การติดตามประเมินผลพนักงาน จัดการงานจ้างเหมาบุคลากรภายนอกปฏิบัติงานด้านช่าง และงานด้านธุรการทุกประเภท ดำเนินการตรวจสอบหลักเกณฑ์การเบิกจ่ายด้านสิทธิและสวัสดิการ จัดกิจกรรม



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

25

ด้านนันทนาการ ร่วมกับงานลูกค้าสัมพันธ์ จัดทำบัญชีจ่ายเงินเดือน ประจำเดือน และสรุปรายงานผลงาน ประจำเดือน

1.2 งานธุรการทั่วไปและสารบรรณ มีหน้าที่ จัดดูแลรักษาความสะอาด และด้านรักษาความปลอดภัย สำนักงานและทรัพย์สิน จัดทำระบบข้อมูลและควบคุมสินทรัพย์ เครื่องใช้ และครุภัณฑ์สำนักงานของหน่วยงาน จัดทำระบบทะเบียนควบคุมรับ และส่งเอกสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตรวจสอบการขออนุมัติจำหน่ายทรัพย์สิน ด้านเครื่องใช้สำนักงาน ครุภัณฑ์ ออกจากบัญชี จัดทำและควบคุมการชำระภาษีโรงเรือน การประกันภัยทรัพย์สิน และนิติกรรมสัญญาเกี่ยวกับทรัพย์สินทุกประเภท ประสานงานและติดตามผลออรรถคดีต่าง ๆ รวมทั้งดำเนินการจ้างเหมาบุคคลภายนอกทั้งนิติบุคคลและบุคคลธรรมดา จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ไปรษณียบัตร หนังสือเร่งรัดหนี้ค่าไฟฟ้า จัดทำและจัดส่งใบแจ้งหนี้และหนังสือเร่งรัดหนี้รายได้ทั่วไป และสรุปรายงานผลงานประจำเดือน

## 2. งานแผนกบัญชีและประมวลผล มีงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

2.1 งานด้านการจดหน่วย และพิมพ์ใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้า มีหน้าที่ควบคุมกำกับดูแล การจัดทำแผนการจดหน่วย และดำเนินการ ติดตาม ดูแลประวัติ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าให้เป็นปัจจุบัน ควบคุมกำกับดูแล การตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า รวบรวมสถิติ ข้อมูลในกรณีการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ และสรุปรายงานผล

2.2 งานด้านจัดทำสรุปรายงานทางบัญชี มีหน้าที่สรุปรายงานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลทางการเงิน

2.3 งานจัดทำบัญชีเงินสดมีหน้าที่สรุปรายงานของสถานะทางการเงิน

2.4 งานด้านตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญจ่าย มีหน้าที่ตรวจสอบใบสำคัญในการจ่ายเงิน เพื่อขออนุมัติ

2.5 งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน มีหน้าที่ควบคุมดูแลการจัดทำแผนและงบประมาณประจำปี ควบคุมตรวจสอบ ติดตามค่าใช้จ่ายทุกประเภท

## 3. งานแผนกบริการลูกค้า มีงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 งานสำรวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าลูกค้าทั้งงบผู้ใช้และงบการไฟฟ้า ติดต่อสอบถามและชี้แจง รับคำร้องต่าง ๆ ขอใช้ไฟฟ้า ขอขยายเขตไฟฟ้า สำรวจออกแบบ ประมาณค่าใช้จ่าย งานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงระบบไฟฟ้า ให้ลูกค้า และหมู่บ้าน คริวเรือน กำหนดหมายเลขงาน งานขยายเขตงบผู้ใช้ไฟฟ้า

3.2 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้างบผู้ใช้ไฟ จัดทำแผนงาน ความต้องการพัสดุ ในส่วนของลูกค้า จัดทำงานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงไฟฟ้าให้ลูกค้า





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

26

3.3 งานขาย ให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้า

3.4 งานสำรวจคำร้อง และติดตั้งมิเตอร์รายย่อย รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่มขนาด มิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ตามที่ลูกค้าต้องการ

3.5 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า ชี้แจงแนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าตาม มาตรฐาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ลูกค้า ตรวจสอบมาตรฐาน การติดตั้งระบบไฟฟ้าของลูกค้า

3.6 งานลูกค้าสัมพันธ์ รับคำร้องเรียน จากลูกค้า และตอบข้อชี้แจง สร้าง ความสัมพันธ์กับลูกค้า

3.7 งานส่งเสริมการตลาด โฆษณาประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมอื่น ๆ

3.8 งานสารสนเทศทางการตลาดและแผนปฏิบัติ สำรวจวิเคราะห์ความพึงพอใจ ของลูกค้า จัดทำข้อมูล สถานการณ์ใช้ไฟฟ้าหมู่บ้าน คริวเรือน ประสานงานจัดทำแผนปฏิบัติ ประจำ ติดตามประเมินผล ติดตามประเมินผล การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

4. งานแผนกมิเตอร์ มีงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 งานอ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่ มีหน้าที่อ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่ ประจำเดือน ควบคุมคลังข้อยมิเตอร์ ควบคุมคลังมิเตอร์ย่อย จัดทำระบบควบคุมมิเตอร์ จัดทำแผน ความต้องการมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

4.2 งานติดตั้งมิเตอร์ให้ลูกค้า ขนาดเกิน 30 แอมป์ มีหน้าที่ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่มขนาด ตัด-ต่อกลับมิเตอร์แรงต่ำขนาดเกิน 30 แอมป์ มิเตอร์แรงต่ำประกอบ ซีทมิเตอร์แรงสูง

4.3 จัดทำแผนตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ มีหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ตามแผนและ ควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์ของการไฟฟ้าในสังกัด ตรวจสอบมิเตอร์ศูนย์หน่วย มิเตอร์หน่วยใช้ น้อยผิดปกติ มิเตอร์สงสัยอื่น ๆ และสรุปรายงาน งานละเมิดมิเตอร์ทุกขนาด

4.4 งานซ่อมบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบมีหน้าที่จัดทำแผนบำรุงรักษา รายใหญ่ พิเศษรอบ 10 วัน หรือตามที่กำหนดเพื่อตรวจสอบ

4.5 อ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่ มีหน้าที่อ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่ ประจำเดือน จัดทำแผนสุ่มตรวจสอบการอ่านหน่วยมิเตอร์ และดำเนินการ สุ่มตรวจสอบตัวคุณ มิเตอร์ ซีท วิธี เพื่อคิดค่าไฟฟ้าสำหรับลูกค้ารายใหญ่

4.6 งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า มีหน้าที่ติดตามดูแลการจัดทำทะเบียน ควบคุมเครื่องมือวัดไฟฟ้าของหน่วยงานต่าง ๆ ประสานงานการตรวจสอบ บำรุงรักษาเครื่องมือวัด ไฟฟ้าของหน่วยงานต่าง ๆ ประสานงานการตรวจสอบปรับแต่งความเที่ยงตรงเครื่องมือวัดไฟฟ้า ของหน่วย ศึกษาแนะนำการใช้งานเครื่องมือวัดไฟฟ้า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

27

## 5. งานแผนกก่อสร้าง มีงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.1 งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า มีหน้าที่ตรวจสอบระดับแรงดันไฟฟ้าตามมาตรฐานการจ่ายไฟตรวจสอบดูแลการต้องการใช้ไฟฟ้า สำรวจดูแลความมั่นคงระบบจำหน่าย

5.2 งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง มีหน้าที่ควบคุมและบำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและระบบผลิต

5.3 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า มีหน้าที่ จัดทำฐานข้อมูลการจ่ายไฟฟ้า ควบคุมและประสานงานการไฟฟ้า รวบรวมข้อมูลสถิติไฟฟ้าจัดซื้อและประเมินผลค่าดัชนีความเชื่อถือได้ วางแผนการจ่ายไฟฟ้า วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้า และเสนอแนวทางแก้ไข รวบรวมข้อมูลทางเทคนิค คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ไฟฟ้า สำรวจออกแบบติดตั้งอุปกรณ์ป้องกัน ตัดตอน คาปาซิเตอร์แรงสูง

5.4 งานตรวจสอบมาตรฐานงานก่อสร้าง มีหน้าที่ ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า

5.5 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า มีหน้าที่วางแผน ตรวจสอบ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการซ่อมบำรุงรักษา ตรวจสอบ บำรุงรักษา สายสื่อสาร Fiber optic ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค วางแผนและจัดการงานตัดต้นไม้ ประสานงานหน่วยเกี่ยวข้อง ในการควบคุมระบบไฟฟ้าสาธารณะ

5.6 งานแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีหน้าที่จัดการอยู่เวรแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง รับแจ้งและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

5.7 งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลระบบสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การควบคุมดูแล การอนุญาต การตรวจนับ การพาดสายสื่อสาร สำรวจออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย ปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับการพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคม

5.8 งานจัดทำฐานข้อมูลจีไอเอส (GIS) มีหน้าที่วิเคราะห์หน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า

## 6. งานแผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

6.1 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า มีหน้าที่จัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า สำรวจออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย งานก่อสร้าง ขยายเขต ปรับปรุงซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ประเมินค่าเสียหายกรณีละเมิดทำให้ระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้าเสียหาย รวบรวมความต้องการพัสดุใช้งานและจัดทำแผนความต้องการโดยรวม



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

6.2 งานก่อสร้างระบบจำหน่าย มีหน้าที่ ดำเนินการก่อสร้างขยายเขตงานงบลงทุน ประจำปี งบโครงการต่าง ๆ รวมทั้งงานงบผู้ใช้ไฟที่ต้องการให้ การไฟฟ้าดำเนินการให้กำหนด หมายเลขงาน โครงการต่าง ๆ ขออนุญาตใช้พื้นที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.3 งานยานพาหนะและเครื่องมือกล มีหน้าที่ ควบคุมดูแล บำรุงรักษา ยานพาหนะ และเครื่องมือกล วิเคราะห์อัตราความสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง หล่อลื่น และค่าใช้จ่ายในการ บำรุงรักษา ยานพาหนะและเครื่องมือกล จัดหายานพาหนะ และเครื่องมือกลให้เพียงพอใช้งานงาน ความปลอดภัย

6.4 งานความปลอดภัยและชีวอนามัย มีหน้าที่ รับผิดชอบด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย

6.5 งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์ มีหน้าที่ควบคุมระบบหม้อแปลง ระบบดัชนี หม้อแปลง จัดทำความต้องการหม้อแปลง คาปาซิเตอร์ ติดตั้ง รื้อถอน โยกย้าย สับเปลี่ยน หม้อแปลงให้ลูกค้า วางแผนตรวจสอบ บำรุงรักษาและจัดการงานบำรุงรักษาหม้อแปลงรวมถึงการ วัตถุประสงค์ตามวาระสับเปลี่ยนหม้อแปลง

6.6 งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่ มีหน้าที่ซ่อมแซมอาคาร สถานที่ และระบบ สาธารณูปโภคในสำนักงาน

7. งานแผนกพัสดุ มีงานต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

7.1 งานด้านพัสดุอุปกรณ์ รับผิดชอบในเรื่องของอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในสำนักงาน

7.2 งานด้านเอกสาร รับผิดชอบในเรื่องของเอกสาร

7.3 งานด้านจัดซื้อรับผิดชอบในเรื่องของการดูแลอุปกรณ์ภายในสำนักงาน หากมี อุปกรณ์ใดหมดจะมีหน้าที่ทำเรื่องขอจัดซื้ออุปกรณ์นั้น ๆ เข้ามา

7.4 งานด้านเอกสาร และใบส่งของ รับผิดชอบเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ ของภายใน สำนักงาน รวมทั้งมีหน้าที่ทำเรื่องเกี่ยวกับใบส่งของ

7.5 งานด้านมิเตอร์ มีหน้าที่ตรวจสอบมิเตอร์ตามแผนและควบคุมการตรวจสอบ มิเตอร์ของการไฟฟ้าในสังกัด ตรวจสอบมิเตอร์ศูนย์หน่วย มิเตอร์หน่วยใช้น้อยผิดปกติ มิเตอร์ สงสัย อื่น ๆ งานละเมิดมิเตอร์ทุกขนาดและสรุปรายงาน

จากการแบ่งงานออกเป็นแผนกดังกล่าวทำให้การบริหารงานมีความคล่องตัวและรวดเร็ว เพื่อการบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้บริหารการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัด สุพรรณบุรีได้กำหนดนโยบายในการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า โดยให้พนักงานทุกคนยึดหลักการ ให้บริการ และให้ถือเป็นแนวปฏิบัติ (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. 2552 : ไม่ ปรากฏเลขหน้า) ดังนี้

1. การให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

29

2. การให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วและทันเวลา
3. การให้บริการแก่ลูกค้าแบบมาตรฐานสากล
4. การให้บริการอย่างครอบคลุมในทุกพื้นที่

บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า มีดังนี้

1. การขอใช้ไฟฟ้าแก่ลูกค้า
2. การขอชำระค่ากระแสไฟฟ้า
3. การขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า
4. การขอขยายเขตการใช้ไฟฟ้า
5. การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
6. การแจ้งปัญหาและข้อร้องเรียน

## 1.7 การพัฒนาคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี

การบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ณ สำนักงานงานเลขที่ 188 ม.1 ต.สนามชัย อ.เมือง จ.สุพรรณบุรี (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี, 2552 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ดังนี้

1. เวลาเปิดทำการปกติ 8.30 น.- 16.30 น. ในวันธรรมดา ยกเว้นวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. การบริการรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องเปิดบริการ 24 ชั่วโมงทุกวัน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี มีการพัฒนาบริการมาโดยตลอด และเริ่มเด่นชัดจากภาระหน้าที่การดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน 3 ด้าน คือ มาตรฐานด้านเทคนิค มาตรฐานการบริการทั่วไป มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า หลังจากนั้นได้เข้าสู่ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 : 1994 ตามนโยบายการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อเป็นการประกันคุณภาพงาน สร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้า และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นสำคัญ โดยมีหัวข้อกิจกรรมหลักคือ

1. การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
2. การขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า
3. การติดตั้งมิเตอร์แรงดันขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส
4. การบำรุงรักษาระบบจำหน่าย
5. การจดหน่วย พิมพ์บิล เก็บเงิน

ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้ไฟฟ้า ทั้งทางด้านความปลอดภัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน รวมถึงการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการในแต่ละด้าน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

30

เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาในส่วนอื่น ๆ ด้วย (สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี. 2552 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ได้แก่

1. ด้านพนักงาน มีการส่งพนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ และความชำนาญในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ด้านเทคโนโลยี ปัจจุบันมีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ เช่นระบบคอมพิวเตอร์ค้นหาข้อมูล เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
3. ด้านสถานที่มีการปรับปรุงห้องบริการลูกค้าให้กว้างขวาง มีที่นั่งรับบริการมากขึ้นเพื่อให้เพียงพอแก่ผู้ใช้บริการ มีป้ายบ่งชี้ขั้นตอนการบริการต่าง ๆ รวมถึงสถานที่จอดรถโดยมีพนักงานรักษาความปลอดภัยเป็นผู้จัดระเบียบการจอดรถให้เป็นสัดส่วน
4. การบริการรับชำระเงินในช่วงพักกลางวัน (กรณีในวันทำงานปกติไม่ใช่วันหยุด) นอกจากนี้ยังติดตั้งตู้บริการรับฝากเงิน เพื่อชำระค่าไฟฟ้า ซึ่งสามารถใช้บริการได้ทุกวันเพื่อความสะดวกของผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่สามารถติดต่อชำระเงินค่าไฟฟ้าในวัน และเวลาทำงานปกติ นอกจากนี้ยังเพิ่มช่องทางชำระค่าไฟฟ้า ได้อีกหลายช่องทางได้แก่ สำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กรุงเทพฯ หักจากบัญชีเงินฝากธนาคาร ชำระเงินผ่านจุดตัวแทนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีสัญลักษณ์เพลพอยน์ (Pay point) เป็นต้น
5. การตั้งตู้รับความคิดเห็น เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าแสดงความคิดเห็นตามแบบฟอร์มเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ในการใช้ไฟฟ้า และรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
6. นำระบบคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ ได้แก่ กิจกรรม QC มาใช้ในการควบคุมคุณภาพงาน และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การแก้ปัญหา และการปรับปรุงงานในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ และ กิจกรรม 5ส มาพัฒนางาน เพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมอุปกรณ์ของใช้ในที่ทำงานให้เรียบร้อย ทันสมัย และเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการดูแลสถานที่ และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินผลงานทุกไตรมาส

## 2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ และแนวคิด



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

31

เกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

## 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ มีผู้ให้แนวคิดไว้หลายท่าน ดังต่อไปนี้

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

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

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิ ประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มี สิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และ มีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจจะทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ งาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการ ทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุก แบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ ประโยชน์ที่ผู้ให้บริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้ให้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่ เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครึ่งหนึ่ง) นอกจากนี้ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการใน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

เรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อใช้บริการสมควรจะได้รับด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่าบัตรประชาชนหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประชาชนให้ใหม่ทันที

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนา การให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องให้บริการแก่ผู้ให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ให้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

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

1. คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งซึ่งให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น ร่างกาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายในเช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัตินี้ครบถ้วน โดยมีคุณสมบัตินี้ดังต่อไปนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

33

- 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 เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของผู้ทำงานบริการเป็นอันมากหากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ
- 1.8 มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมุ่งมั่นในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบจะส่งผลถึงคุณภาพบริการ
- 1.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิมมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น
- 1.10 มีความช่างสังเกตโดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น
- 1.11 มีวิจรรย์ญาณมีความไตร่ตรองและรอบคอบเนื่องจากความต้องการของลูกค้ามีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

1.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาบางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการ หรือ ผู้ใช้บริการและเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไข ที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้น้อยที่สุด

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

ชานินทร์ สุทธิคุณชร. (2543 : 3) ได้กล่าวว่าแนวทางในการตรวจสอบว่าพนักงานบริการลูกค้าเพียงพอรึยัง ดังนี้

1. การบริการมีคุณภาพหรือไม่
2. การบริการทันท่วงที ไม่ทำให้ลูกค้ารอ
3. ถามตัวเองเสมอว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานหรือยัง
4. สร้างความรู้สึกให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการเรา
5. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
6. ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัย
7. เราพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือไม่
8. ถามตัวเองว่าเป็นผู้ชำนาญในงานที่ทำหรือไม่
9. พยายามสร้างความรู้สึมห่วงใยลูกค้า
10. รู้จักสื่อสารเป็น ชี้แจงให้ลูกค้าเข้าใจและไม่ให้ลูกค้ารู้สึกผิดเมื่อตัวเองทำผิด
11. ไม่แสดงท่าหึงงายใส่กับลูกค้า
12. มีความพร้อมตลอดเวลาในการบริการ
13. มีความเต็มใจในการทำงาน

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อการบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้า จะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

2. สิ่งที่ต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่ต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้า หรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้น ในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขต จากการดำเนินงานบริการซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อหรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปร ไปตามปัจจัยหลายอย่างเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐาน ในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบิน การบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจต่างกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน และจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมากเป็นพิเศษ เช่น รับฟังคำติชม ข้อคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไปเมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่า ที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหาร



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

36

ไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่หากก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

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

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 26) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการ ประชาชนทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจจัดถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่

1.1 รูปร่างหน้าตาดีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการ แสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูหยาบหรือตามแฟชั่นหากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ คือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบางๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ฉูดฉาด ผมเผ้าไม่รุงรัง นอกจากนี้ยังไม่ควรชโลมน้ำหอมจนมากเกินไป

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

37

พุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้มี การยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2543 : 145) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ ณ สถานที่ที่เขาต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนีพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้าบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้
3. ความสามารถบุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด
4. ความมีน้ำใจ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือมีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ หรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน
5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง
6. ความไว้วางใจบริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึกบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

38

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าพนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบ เพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สุกชัย คามวัลย์ (2544 : 12 - 15) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า ที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

3. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจ ที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจจะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ประชาชนรับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของรับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

39

ราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการข้าราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร อีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง

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

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ

8. ความสุภาพอ่อนน้อมเป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

40

อ่อนนุ่ม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการ และการติดต่อกับทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

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

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จึงสรุปได้ว่าหลักการที่ดีของงานให้บริการ คือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนั้นต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่า ความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญ และความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

มิลเลท (Millet. 1954 : 38) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการให้กับผู้รับบริการโดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

41

เทียมกัน ในแง่ของของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกก็คิดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาที่จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

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

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

จากความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จึงสรุปได้ว่าหลักการที่ดีของงานให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

42

เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ยังต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญ และความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นสภาวะ และความรู้สึกทางอารมณ์ของบุคคล ที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการจากความคาดหวัง มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังนี้

เชิรชัย เอี่ยมวรเมธ. (2544 : 750) ได้ให้ความหมายตามพจนานุกรมไทยฉบับใหม่ คำว่า พอใจ หมายถึง รู้สึกว่าพอใจ ชอบใจ สมใจ จูใจ

วัลยา บุตรดี (2533 : 10) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพประสิทธิภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541 : 18) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกของบุคคลในกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติที่บุคคลแสดงออกอันมีผลต่อความสำเร็จของงาน

อัญชลี แจ่มเจริญ (2530 : 24) สรุปว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ ทั้งที่เกี่ยวกับตัวงานโดยตรง และสิ่งอื่นที่เกี่ยวข้องประกอบกับลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล

กู๊ด (Good. 1973 : 19) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการถ้าความต้องการนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับผลตอบแทนความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

โวลแมน (Wolmam. 1973 : 34) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือ ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2526 : 74) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่นความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในทางจิตวิทยาว่า ความพึงใจในงานหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลงถ้ามี



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

43

ความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนองความเครียดนั้น จะลดลงหรือหมดไป จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงานได้

กู๊ด (Good. 1973 : 320) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือคุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

วรูม (Vroom. 1964 : 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

เชลลี่ (Shelly. 1975 : 215) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีกด้วย ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก

โยเดอร์ (Yoder. 1958 : 6) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า เป็นความพึงพอใจในงานทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และทางด้านจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้

เฟรนช์ (French. 1964 : 280 - 283) ได้ให้ความเห็นว่า สภาพของงานที่ดี เช่น มีการแบ่งงานหรือการบริหารงานที่ดี สามารถทำให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้ ทั้งนี้เพราะลักษณะของงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูงและทำให้บุคคลสามารถปรับปรุงบุคลิกภาพของตนให้เข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้เช่นนี้ ความพึงพอใจก็ย่อมมีขึ้น

เวคชีโอ (Vecchio. 1988 : 116) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความคิด และความรู้สึกที่มีแนวโน้มที่จะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน

บลัม และเนลเลอร์ (Blum & Naylor. 1968 : 364) กล่าวว่า ความพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การยอมรับในความสามารรถ ความเหมาะสมของปริมาณงาน มิตรภาพ ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติอย่างยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และอื่น ๆ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

44

จากความหมายข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี และความเพียงพอของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการได้บรรลุเป้าหมายของตนเอง ซึ่งสามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุข สังกัดได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก สามารถบ่งบอกถึงการบริหารจัดการที่ดีของผู้ให้บริการ

ขอบข่ายของความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักจะมีการศึกษา กันสองส่วนคือ ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งสามารถอธิบายและขยายความได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) จะเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล ดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็ก ละน้อย จากการศึกษาของวูม พบว่างานที่เปิดโอกาสให้คน ได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจ

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่และยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วย ในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติงานแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มมีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคล คือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างไรก็สำคัญจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้นซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองส่วนนี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเห็นปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective component) เป็นลักษณะของความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบพอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive component) สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นความที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก ความคิดและด้านพฤติกรรมประกอบกันไป ซึ่งไม่สามารถที่จะแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปได้ กล่าวโดยสรุปแล้วความพึงพอใจ เป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าที่แสดงผลลัพธ์ ซึ่งจะแบ่งเป็น 3 ลักษณะคือทางบวก ทางลบ และเฉย ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คอทเลอร์ (Kotler. 2000 : 259) ให้แนวคิดเรื่องความพึงพอใจของลูกค้า ไว้ว่าความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหลังการซื้อของบุคคลหรือลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived performance) กับการให้บริการที่ลูกค้าคาดหวัง โดยถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

พอใจแต่ถ้าระดับของผลที่ได้รับจากสินค้า หรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Satisfied customer) และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ (Delighted customer)

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล (Expectation) โดยผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าโดยการสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) ซึ่งเกิดจากการผลิตและจากการตลาด รวมทั้งการทำงานร่วมกันฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพโดยรวมการคาดหวังเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อจากกลุ่มเพื่อนและคนใกล้เคียงรวมถึงข้อมูลและสัญญาณจากนักการตลาด และคู่แข่ง ถ้าหากนักการตลาดส่งเสริมผลิตภัณฑ์ไว้เกินจริงผู้บริโภคมักจะผิดหวัง เมื่อบริษัทไม่สามารถส่งมอบคุณค่าได้ตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จคือการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับการคาดหวังของผู้ซื้อ โดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า

คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน โดยคุณค่าที่มอบให้ลูกค้าต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ซึ่งความแตกต่างทางการแข่งขันเป็นการออกแบบลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริษัทให้แตกต่างจากคู่แข่ง และต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (Product differentiation) ความแตกต่างด้านการบริการ (Services differentiation) ความแตกต่างด้านบุคลากร (Personal differentiation) ความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ (Image differentiation) ความแตกต่างเหล่านี้จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้า ซึ่งเป็นผลรวมของอรรถประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่ง โดยพิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเรียกรวมกันว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total customer value)

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการตามความคาดหวัง หรือเป็นสภาพความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อการใช้บริการตามที่คาดหวัง มากกว่าที่คาดหวังหรือน้อยกว่าที่คาดหวังอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยขึ้นกับระยะเวลาหรือสภาพแวดล้อม โดยที่บุคคลในที่นี้ หมายถึง ผู้ใช้บริการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยผู้วิจัยในศึกษาเอกสาร ตำรา และอื่น ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

พฤติกรรมผู้บริโภค ได้มีผู้ที่ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลาย และมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันหลายท่าน ดังนี้

เลาว์ดอน และบิตต้า (Laudon & Bitta. 1990 : 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่าพฤติกรรมผู้บริโภคอาจหมายถึง กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับเมื่อมีการประเมินการได้มา การใช้หรือการจับจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการ

อิงเกิล, แบลคเวล และ ไมเนียด (Engle, Blackwell & Miniard. 1993 : 5) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและลักษณะกิจกรรมของแต่ละบุคคลเพื่อทำการประเมินผล การจัดหา การใช้ และการใช้จ่าย เกี่ยวกับสินค้าและบริการให้ได้มาซึ่งการบริโภค

โฮเยอร์และแม็คอินนิส (Hoyer & MacInnis. 1997 : 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค เป็นผลสะท้อนของการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์กับการได้รับมา การบริโภค และการกำจัด อันเกี่ยวกับสินค้า บริการ เวลาและความคิด โดยหน่วยตัดสินใจซื้อ (คน) ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

เลาว์ดอน และบิตตา (Laudon & Bitta. 1990 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคอาจหมายถึง กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับ เมื่อมีการประเมินการได้มา การใช้หรือการจับจ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ

ลีออน และคานุก (Leon & Kanuk. 1991 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภคหมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินและการจับจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการที่เขาคาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ

โมเวนและไมเนอร์ (Mowen & Minor. 1998 : 5) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาถึงหน่วยการซื้อ และกระบวนการแลกเปลี่ยนที่เกี่ยวข้องกับการได้รับมา การบริโภคและการจำกัดอันเกี่ยวกับสินค้า บริการ ประสิทธิภาพ และความคิด

ชิฟฟ์แมนและคานุก (Schiffman & Kanuk. 1994 : 7) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค ว่าหมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหาความต้องการเกี่ยวข้องกับการซื้อ การใช้ การประเมิน การใช้จ่าย ในผลิตภัณฑ์ และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

48

โซโลมอน (Solomon, 1996 : 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การศึกษาถึงกระบวนการต่างๆ ที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง เพื่อทำการเลือกสรรการซื้อ การใช้ หรือการบริโภค อันเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการ ความคิด หรือประสบการณ์ เพื่อสนองความต้องการ และความปรารถนาต่างๆ ให้ได้รับความพอใจ”

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 124) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหาการซื้อ การใช้ ประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา หรือการศึกษาถึงพฤติกรรม การตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคเกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า

ปริญ ลักขิตานนท์ (2544 : 39) ได้ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหา และการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายถึง กระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นเกิดขึ้นก่อนและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำ

จากความหมายข้างต้นสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพของแต่ละบุคคล เพื่อทำการประเมินผล การจัดหา การใช้หรือการจับจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้า บริการ ประสบการณ์ เวลาและความคิดที่คาดหวังว่าจะทำให้ความต้องการได้รับความพอใจ และได้มาซึ่งการบริโภคหน่วยตัดสินใจซื้อ (คน) ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยผู้วิจัยในศึกษาเอกสาร ตำรา และอื่น ๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพได้มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันไป มีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

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

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



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เมื่อ	E	คือ	ประสิทธิภาพของงาน (efficiency)
	O	คือ	ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับ (output)
	I	คือ	ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (input)
	S	คือ	ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (satisfaction)

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

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ให้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือ ในการฝึกสอนงาน
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวคิดการจัดการองค์การแบบราชการ (Ideal type bureaucracy) ได้กล่าวถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ (Skill) ดังนั้น การที่จะเน้นส่งเสริมพัฒนาการแบ่งงาน และการฝึกงานเฉพาะงาน จะช่วยให้เกิดการประหยัดทั้งทรัพยากรและเวลาในการปฏิบัติงาน และขั้นตอนการบังคับบัญชา รวมทั้งระเบียบวินัยข้อบังคับของงานที่เห็นได้ชัด (ภัทรพร ตูลารักษ์. 2545 : 7)

การจะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพได้นั้น พนักงานจะต้องมีจิตงาน ทำงานอะไรก็ทำให้สำเร็จ ไม่หิบบิโหย่ง ทำงานประณีต นั่นคือทำงานโดยไม่ผิดซึ่งมีสติ อุทิศเพื่องาน ทำงานอย่างเต็มที่ (ฉันทะ) มีความขยันหมั่นเพียรอย่างเต็มที่ (วิริยะ) มีความมุ่งมั่นใน ควบคุมอยู่ตลอดเวลา (จิตตะ) และมีการไต่ตรองงานนั้น ๆ ว่าดีหรือเลวอย่างไร (วิมังสา) (ภัทรพร ตูลารักษ์. 2545 : 7)

ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545 : 8) ได้สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ 5 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

และมีความพึงพอใจ

2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อย และได้ผลกำไรมากที่สุด

ธานีที่ สุทธิคุณุชร. (2543 : 9 - 10) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่ามีความหมายรวมถึงการผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม

3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการองค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและแนวการศึกษาเรื่องการพัฒนา

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

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

ถ้าองค์ประกอบ 4 ประการนี้ มีลักษณะที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามภารกิจขององค์การ ก็จะนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ การสร้างผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ครบถ้วน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคม และของประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ฯลฯ ความเปลี่ยนแปลงของสังคม เช่น นิยมของฟุ่มเฟือย ต้องการความสะดวกในการบริการบางลักษณะ เช่น บริการขายตรง บริการสื่อสารขนส่ง ฯลฯ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เช่น มีการประดิษฐ์ คิดค้นอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ การซื้อขายสินค้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สภาพการซื้อขาย ส่งออกในตลาดโลก คู่แข่งขันทางการผลิตการบริการ แหล่งวัตถุดิบคุณภาพวัตถุดิบและผู้ร่วมลงทุน

สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่จะกำหนด ทิศทางของการดำเนินงานองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่จะ ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคลากร โดยเฉพาะด้านบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลจะต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน องค์ประกอบของตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สิ่งสำคัญ ดังต่อไปนี้

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

การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิตและการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของ กระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงาน ขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

สุภาพ ณ นคร (2544 : 53) กล่าวว่าคนเราทุกคนมีพลัง หรือประสิทธิภาพ 2 รูปแบบด้วยกัน คือ พลังที่บริสุทธิ์ภายในตนเป็นพลังอำนาจที่แท้จริงหรือเป็น ประสิทธิภาพที่ขึ้นกับการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

รู้จักตนเอง บุคลากรและสิ่งต่าง ๆ เพื่อช่วยเกื้อหนุนให้พบความสำเร็จ ในการดำเนินชีวิตตามที่ต้องการ สำหรับพลังอีกรูปแบบหนึ่งเป็นพลังอำนาจซึ่งเกิดจากวัตถุ พลังรูปแบบนี้เกิดจากตำแหน่งหน้าที่เงินทอง และเมื่อกำหนดตำแหน่งหน้าที่ เงินทอง พลังรูปแบบนี้ก็จะหมดไป ดังนี้

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

สำหรับแนวคิดทฤษฎีด้านประสิทธิภาพ ซึ่งนับเป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องได้ความรู้ และประสบการณ์มาตั้งแต่กำเนิดที่ต้องการบรรลุประสิทธิภาพแห่งตน อันเป็นเป้าหมายที่สำคัญของคนเรา

เวอร์ม่า (ชนะ กล้าชิงชัย. 2541 : 9 ; อ้างอิงจาก Verma. 1978. **Introduction to Quality**

**Method: A Managerial Emphasis.** p.45) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่จัดการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในการนี้จะรวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

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

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



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

53

4. มีความสามารถที่จะจัดการหรือแก้ปัญหาได้อย่างเฉียบพลัน และมีโอกาสผิดพลาดน้อยมาก โดยอาศัยการประสานประโยชน์จากความเป็นผู้ที่มิมีมนุษยสัมพันธ์และมีการสื่อสารข้อความอย่างดีเยี่ยม

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

## 2.5 แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเป็นแนวทางในด้านการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี โดยแนวความคิดเกี่ยวกับส่วนผสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการให้บริการ การสร้างและแนะนำลักษณะทางกายภาพ (สุดาวรรณ คำตัน. 2548 : 22) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ รวมถึงบริการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้นๆ ผลิตภัณฑ์จะต้องสามารถปรับปรุงได้เสมอ ทั้งเรื่องคุณภาพ รูปแบบ และการออกแบบเพื่อพัฒนาตรงกับความต้องการของตลาดหรือลูกค้า

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน เป็นสิ่งที่กำหนดแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการในรูปเงินตรา เป็นส่วนที่เกี่ยวกับวิธีการกำหนดราคา นโยบาย และกลยุทธ์ต่างๆ ในการกำหนดราคา

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กิจกรรมการนำผลิตภัณฑ์ที่กำหนดไว้ออกสู่ตลาดเป้าหมาย ในส่วนประสมนี้ไม่ได้หมายถึงเฉพาะสถานที่จำหน่ายอย่างเดียว แต่เป็นการพิจารณาว่าจะจำหน่ายผ่านคนกลางต่างๆ อย่างไร และมีการเคลื่อนย้ายสินค้าอย่างไร ส่วนประสมในการจัดจำหน่าย (Distribution mix) ประกอบด้วย

3.1 ช่องทางการจัดจำหน่าย (Channel of distribution) คือ กลุ่มของสถาบันหรือบุคคลที่ทำหน้าที่หรือกิจกรรมอันจะนำผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตไปยังผู้บริโภค

3.2 การกระจายตัวสินค้า (Physical distribution) คือ กิจกรรมทั้งสิ้นที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายตัวสินค้าที่มีปริมาณถูกต้องไปยังสถานที่ที่ต้องการและเวลาที่เหมาะสม



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

54

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จัดจำหน่ายและตลาดเป้าหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสาร หรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ การส่งเสริมทางการตลาดอาจทำได้ 4 แบบด้วยกัน ซึ่งเรียกว่า “ส่วนผสมการส่งเสริมการตลาด (Promotion mix) หรือส่วนผสมในการติดต่อสื่อสาร (Communication mix) ประกอบด้วย

4.1 การโฆษณา เป็นการติดต่อสื่อสารแบบไม่ใช้บุคคล โดยผ่านสื่อต่างๆ และผู้อุปถัมภ์รายการต้องเสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณาที่ผ่านสื่อ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา เป็นต้น

4.2 ขายโดยใช้บุคคล เป็นการติดต่อสื่อสารทางตรงแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ขายและลูกค้าที่มีอำนาจซื้อ ซึ่งเป็นการขายโดยพนักงานขาย

4.3 การส่งเสริมการขาย เป็นกิจกรรมทางการตลาดที่นอกเหนือจากการขายโดยใช้พนักงานบุคคล การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ที่ช่วยกระตุ้นการซื้อของผู้บริโภคและประสิทธิภาพของผู้ขาย

4.4 การให้ข่าวและประชาสัมพันธ์

4.4.1 การให้ข่าว การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้าและบริการแบบไม่ใช้บุคคล

4.4.2 การประชาสัมพันธ์ เป็นความพยายามที่ได้จัดเตรียมไว้ขององค์กร เพื่อชักจูงกลุ่มสาธารณะให้เกิดความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

5. บุคคล (People) หมายถึง ผู้ให้บริการซึ่งคุณภาพในการให้บริการต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือผู้อื่นในการทำธุรกิจ พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหา และสามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. กระบวนการให้บริการ (Process) หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพการให้บริการกับลูกค้าได้รวดเร็วและประทับใจลูกค้า ซึ่งพิจารณาใน 2 ด้านคือ

6.1 ความซับซ้อน (Complexity) จะต้องพิจารณาถึงขั้นตอนและความต่อเนื่องของงานในกระบวนการ เช่น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขอรับสินค้า ระยะเวลาในการอนุมัติเงินกู้ ขั้นตอนการอนุมัติเงินกู้

6.2 ความหลากหลาย (Divergence) ต้องพิจารณาถึงความมีอิสระ ความยืดหยุ่น ความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงขั้นตอนหรือลำดับการทำงานได้ เช่น การปรับเปลี่ยนเงินค่างวดให้เหมาะสมกับคุณสมบัติของลูกค้า หรือระยะเวลาในการกู้ให้เหมาะสมกับความสามารถในการชำระหนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

55

7. การสร้างและแนะนำลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence presentation) หมายถึง การสร้างรูปลักษณะทางกายภาพให้เป็นที่โดนตาโดนใจ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งส่วน หรือแผนกของพื้นที่ในอาคาร และลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ ที่สามารถดึงดูดใจลูกค้า และทำให้มองเห็นภาพลักษณ์ของการบริการได้อย่างชัดเจน

จากแนวคิดดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ส่วนผสมทางการตลาดของธุรกิจบริการ ทั้งทางด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล กระบวนการให้บริการ การสร้างและแนะนำลักษณะทางกายภาพ คือสิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจ เป็นสิ่งที่กำหนด นโยบาย และกลยุทธ์ต่าง ๆ

### 3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค และทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 3.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

องค์ความรู้ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (จรวยพร กุลอำนาจชัย. 2538 : 42 - 44)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีการศึกษามาตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยเกิดขึ้นในอังกฤษ ยุโรป รวมทั้งในสหรัฐอเมริกา ซึ่งเรื่องที่สำคัญที่นิยมศึกษา ได้แก่ การมุ่งตอบคำถามที่ว่าทำอะไรจึงจะเอาชนะความจำเจและความน่าเบื่อของงานและช่วงต้นศตวรรษที่ 20 มีการเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจ โดยการจ่ายค่าจ้างการทำงานเป็นรายชิ้นและมีช่วงเวลาในการพักจากการทำงาน การทำให้งานมีความแตกต่างหลากหลายกันออกไป เน้นการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เป็นต้น ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจก็ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น จนถึงปัจจุบันจากการสำรวจถึงแนวคิดเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจ” ของสจ๊วต ออสแคมป์ พบว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ใน 3 นัย คือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึงสภาวะการณ์ที่ผลปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ความพึงพอใจ หมายถึงระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

### 3. ความพึงพอใจ หมายถึงการทำงานได้เป็นไปตาม หรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมาย 3 นัย เห็นว่าได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจ ต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือนัยแรก อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theories) นัยที่ 2 อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need theories) และนัยที่ 3 จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value theories)

ดังนั้น เมื่อพิจารณาประกอบกับองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการให้บริการดังกล่าวมาข้างต้น แล้ว อาจกล่าวได้ว่า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการสามารถวัดได้ในเรื่องของการตอบสนองต่อความต้องการของคนส่วนรวม

หลักพื้นฐานของความสำเร็จในการบริการ หลักพื้นฐานที่เป็นหัวใจนำไปสู่ความสำเร็จของการบริการที่มีคุณภาพ โดยนำเอาคำว่า “บริการ” ที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “SERVICE” มาแยกตัวอักษรแต่ละตัวเป็นคำขึ้นต้นขององค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ (วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. 2539 : 108)

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายอยู่ที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลักสำคัญ โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะต้องมีจุดมุ่งหมายของการมารับบริการและคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น หากผู้ให้บริการ (ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติการบริการ) สามารถรู้เท่าทันหรือรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อการบริการดังกล่าว ดังนั้นคุณภาพของการบริหารบริการและการให้บริการพนักงานบริการนับเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จของการบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับการวางแผนการบริการที่ต้องสอดคล้อง กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และพัฒนาคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี ได้แก่ การเป็นผู้มีจิตสำนึกของการให้บริการ รวมทั้งการมีความรู้ ความสามารถ เจตคติ ตลอดจนบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงานบริการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการต้องสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกสบาย สวยงาม และมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ รวมทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการ จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศของการบริการที่สร้างความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของการบริการทุกระดับ

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กรหรือธุรกิจบริการใด ๆ มักจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรืออาจจะเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เป็นที่ยอมรับว่า



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

57

ผู้รับบริการมักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วทันใจ มีประสิทธิภาพและแสดงออกด้วย อชยาศัยไมตรีที่ดียิ่งงาม ทั้งนี้สิ่งที่ลูกค้าคาดหวังไว้นั้นจะแตกต่างผันแปรไปตามลักษณะของงาน บริการ เช่น ความคาดหวังของคนไข้ที่รอให้แพทย์มาตรวจเช็คอาการป่วยย่อมแตกต่างจากการ คาดหวังของวัยรุ่นที่ยืนรอเข้าแถวเพื่อขึ้นเรือเหาะในสวนสนุก เพราะคนไข้รู้สึกไม่สบายก็จะ คาดหวังให้ได้รับการบริการที่รวดเร็วและเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษ

3. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการบริการขึ้นอยู่กับ ความพร้อมที่จะให้บริการสิ่งที่ผู้รับบริการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ ความต้องการของ บุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและไม่อาจกำหนดตายตัวได้ เพราะความต้องการของแต่ละบุคคลจะ แตกต่างกันตามธรรมชาติ ทั้งยังแปรเปลี่ยนไปได้ทุกขณะตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น หน่วยบริการ หรือธุรกิจบริการจำเป็นต้องตรวจสอบดูแลให้บุคคลรวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ และ สถานที่ให้บริการมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา ในอันที่จะสนองบริการได้อย่างฉับพลัน และทันใจ ก็ จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ และรู้สึกประทับใจ ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องมั่นใจว่าได้เตรียมทุกอย่าง ที่เกี่ยวข้องกับการบริการไว้พร้อมสรรพที่จะให้บริการได้ทันทีเมื่อมีผู้มารับบริการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่ เอาเปรียบลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าด้วยความพยายามที่จะทำให้ลูกค้าพอใจและ ถูกใจกับบริการที่ได้รับยอมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการอาชีพบริการมี ลักษณะต่าง ๆ กันและมีวิธีการบริการที่ไม่เหมือนกัน คุณค่าของการบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกประทับใจ เช่น ลูกค้าเข้าไปในภัตตาคารแห่งหนึ่งพนักงาน เสิร์ฟให้การต้อนรับด้วยความสุภาพรับคำสั่งและนำอาหารมาเสิร์ฟถูกต้อง ไม่ต้องรอนาน อาหารมี รสชาติดี โต๊ะอาหารถูกจัดไว้ได้อย่างสวยงามด้วยอุปกรณ์เข้าชุดกัน มีเสียงดนตรีเบา ๆ ภายใน ภัตตาคารตกแต่งอย่างทันสมัยไม่แออัดและสะอาดเรียบร้อย หลังจากการจ่ายเงินค่าบริการลูกค้ามีความรู้สึกไม่ เสียหายเงินที่จ่ายไปและตั้งใจว่าจะกลับมาภัตตาคารนี้อีก เพราะอาหารอร่อยและบริการดีเยี่ยม เหล่านี้แสดงให้เห็นว่าลูกค้าได้รับคุณค่าจากการบริการอย่างเต็มเปี่ยม

5. ความสนใจต่อการบริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับ และทุกคนอย่างยุติธรรมหรือการให้บริการเท่าเทียมกันนับเป็นหลักการของการให้บริการที่สำคัญ ที่สุด ไม่ว่าลูกค้าจะเป็นใครก็ตามเขาต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น ผู้ให้บริการจึง จำเป็นต้องให้ความสนใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการที่เข้ามาติดต่อโดยเสมอภาคกัน การเอาอกเอาใจ เฉพาะลูกค้าที่ซื้อสินค้าครั้งละมาก ๆ หรือลูกค้าที่มีฐานะดี แต่งตัวดีโดยไม่เอาใจใส่ต่อลูกค้าอื่น ย่อมทำให้ลูกค้าอื่นรับรู้ถึงการปฏิบัติที่แตกต่างกันนี้ และอาจไม่พอใจที่จะมาเป็นลูกค้าอีกต่อไป ดังนั้นการปฏิบัติต่อลูกค้าจะต้องสุภาพอ่อนโยน และให้เกียรติลูกค้าตลอดเวลาในกรณีที่ลูกค้ามา





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

58

ขอรับบริการพร้อมกันหลายคน ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังในลักษณะที่สมควรมาก่อนจะได้รับการบริการก่อน โดยไม่ด่วนตัดสินใจจากเพียงรูปโฉมหรือกำลังซื้อเท่านั้น ผู้ให้บริการจะต้องทราบเทคนิคการให้บริการที่เหมาะสม และเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้าในการให้ความใส่ใจได้อย่างเหมาะสมด้วย

6. ความมีไมตรีจิตในการบริการ (Courtesy) เป็นการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงอักษยาศัยของความเป็นมิตร และสร้างบรรยากาศของการบริการที่อบอุ่นและเป็นกันเอง จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อการบริการที่ได้รับ คุณสมบัติของผู้ให้บริการ และพฤติกรรมบริการที่ดีจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการให้บริการด้วยไมตรีจิตแก่ลูกค้า ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกสง่างามมีชีวิตชีวาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพอ่อนโยน รู้จักค้นหาความต้องการของผู้รับบริการที่มีทักษะและจิตสำนึกของการให้บริการ

7. ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการบริการขึ้นอยู่กับบริการอย่างเป็นระบบที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องระหว่างคนกับคน การกำหนด “ปรัชญาการบริการ” หรือแผนในการให้บริการ และการพัฒนากลยุทธ์การบริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ นำมากำหนดเป้าหมายของการบริการ รวมทั้งแบบและปัจจัยพื้นฐานของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการทุกฝ่าย ซึ่งมีบทบาทรับผิดชอบงานบริการที่ตนเองถนัด และมีอำนาจในการตัดสินใจ ขณะปฏิบัติงานการตรวจสอบ และปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอให้เป็นไปตามเกณฑ์ และความคาดหวังของผู้รับบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมบุคลากรผู้ปฏิบัติงานบริการให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาตรฐานคุณภาพของงานบริการอย่างสม่ำเสมอ

มิลเลท (Millet. 1954 : 257) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้านดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกคิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

59

2. การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวน การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้น ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการคือ กระบวนการที่ผู้ให้บริการจะต้องทำกิจกรรมอย่างใด อย่างหนึ่ง หรือหลายอย่าง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่มีความคาดหวังไว้ ล่วงหน้า ว่าตนจะได้รับความพึงพอใจจากการได้รับบริการอย่างสูงสุด โดยผู้บริการจะเป็นผู้สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความต่อเนื่อง ทันเวลา และมีการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ จะต้องขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการ ซึ่งคือส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งด้วย

จากทฤษฎีข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะการณ์ของความสำเร็จที่เป็น การตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความคาดหวังของ ผู้รับบริการ ความพร้อมในการบริการ ความมีคุณค่าของการบริการ และความสนใจต่อการบริการ

## 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อเป็น แนวทางในการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ไฟฟ้า โดยผู้วิจัยในศึกษาเอกสาร ตำรา และอื่น ๆ ตลอดจน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) เป็นพฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมินผล (Evaluating) และการใช้จ่าย (Disposing) ใน ผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขาได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2540 : 1)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

60

หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการศึกษาวิธีการที่แต่ละบุคคลทำการตัดสินใจที่จะใช้ทรัพยากร ได้แก่ เงิน เวลา บุคลากร ฯลฯ เกี่ยวกับการบริโภคสินค้าของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่มีความต้องการซื้อ (Needs) มีอำนาจซื้อ (Purchasing power) ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ (Purchasing behavior) และพฤติกรรมการใช้ (Using behavior) ผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนี้ (เสรี วงษ์มณฑา. 2542 : 30 - 31)

1. ผู้บริโภคเป็นบุคคลที่มีความต้องการ ความต้องการในที่นี้ไม่ใช่ความต้องการที่เป็นรูปธรรม แต่เป็นความต้องการในระดับที่เป็นนามธรรม เป็นความต้องการขั้นปฐมภูมิ (Primary needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวผลิตภัณฑ์ หรือบริการเลย แต่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เช่น ต้องการอาหาร ต้องการพักผ่อน หรือต้องการความสะดวกสบาย

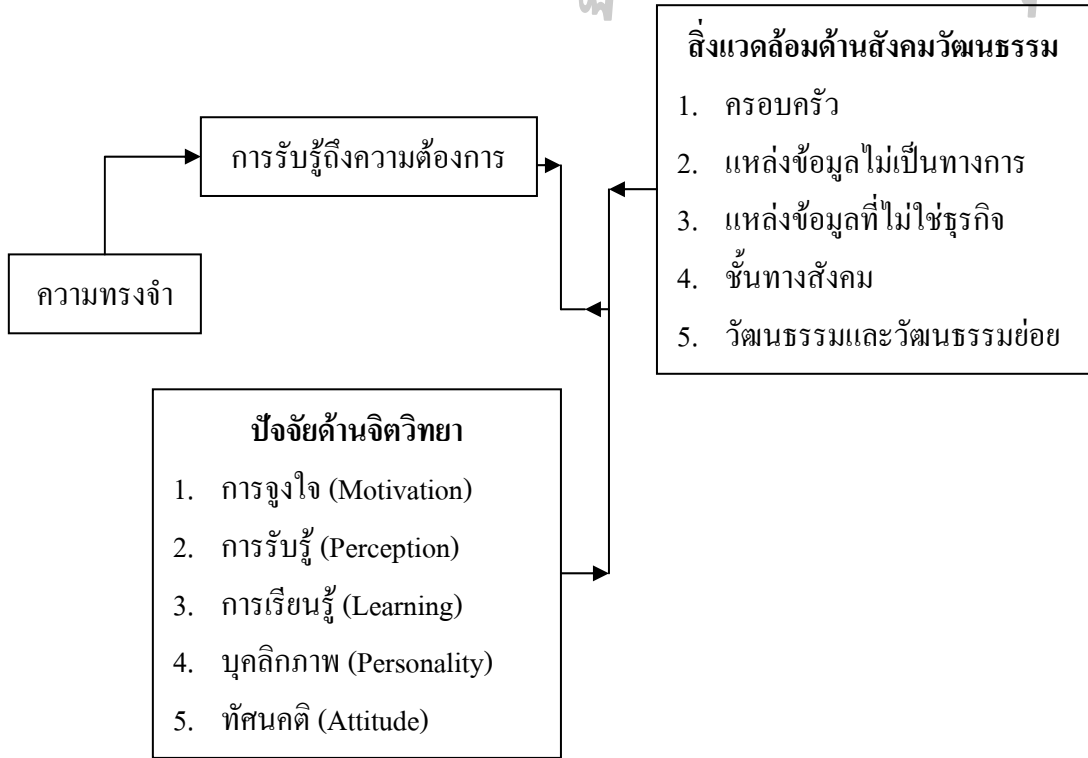
2. ผู้บริโภคเป็นผู้ที่มีอำนาจซื้อ ถึงแม้ว่าผู้บริโภคจะมีความต้องการ แต่ถ้าหากไม่มีอำนาจในการจับจ่ายแล้ว ก็ถือว่ายังไม่ใช่ผู้บริโภคที่แท้จริง

3. การเกิดพฤติกรรมการซื้อ เมื่อผู้บริโภคมีปัจจัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทั้ง 2 ประการแล้ว ก็จะเกิดพฤติกรรมการซื้อตามมา เป็นต้นว่า ผู้บริโภคซื้อที่ไหน ซื้อเมื่อใดและใครเป็นคนซื้อ

4. พฤติกรรมการใช้ ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นอย่างไร เช่น ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นมากน้อยแค่ไหน ใช้เมื่อใด และใช้อย่างไร

กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Decision process) กระบวนการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นเกิดขึ้น ในขั้นตอนของการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่มีสองทางเลือกขึ้นไปมีรายละเอียดดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2540 : 23 - 28)

1. การรับรู้ถึงความต้องการ (Need recognition) หรือการรับรู้ปัญหา (Problem recognition) เป็นการรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างสภาพที่ต้องการและสภาพปัจจุบัน ซึ่งมากพอที่จะกระตุ้นให้เกิดกระบวนการตัดสินใจ ดังภาพประกอบ 3 เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงความต้องการ



ภาพประกอบ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงความต้องการ

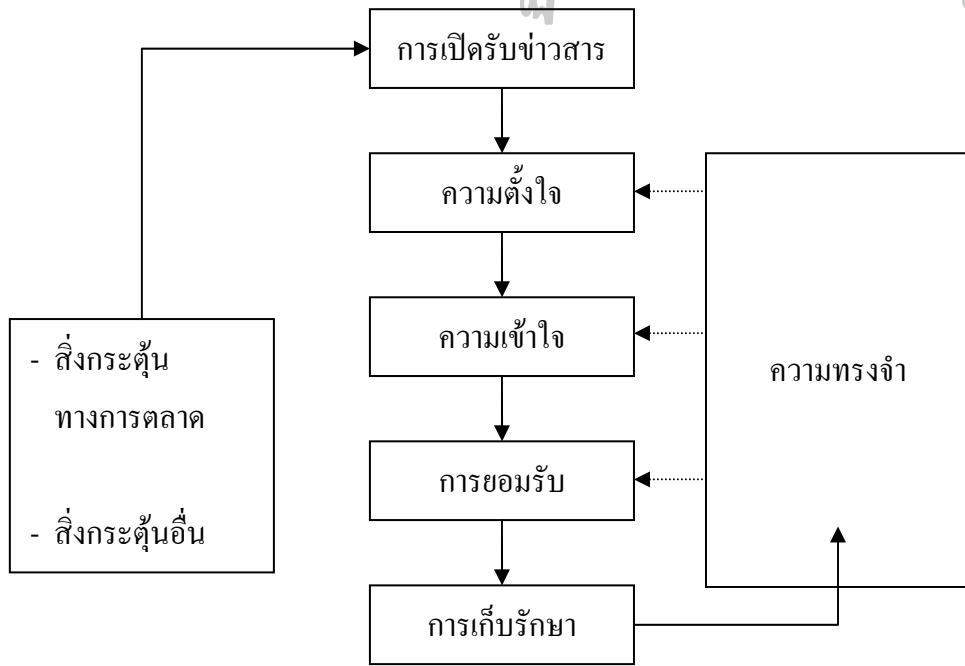
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2540 : 23 - 28

2. การค้นหาข้อมูล (Searching for information) หรือการค้นหาข้อมูลก่อนการซื้อ เมื่อผู้บริโภครับรู้ถึงความจำเป็นจึงจำเป็นต้องค้นหาข้อมูลด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งมาจาก 2 แหล่ง คือ แหล่งข้อมูลภายใน และแหล่งข้อมูลภายนอก เช่น สื่อมวลชน พนักงานขาย การโฆษณา

ดังนั้นสิ่งสำคัญที่เจ้าของธุรกิจต้องให้ความสำคัญ คือ การสร้างการรู้จักตราสินค้าด้วยเหตุผลที่ว่าบุคคลจะไม่พิจารณาหรือทดลองสินค้าที่ไม่คุ้นเคย ในการรับรู้ความต้องการการค้นหาข้อมูลจะต้องอาศัยกระบวนการข้อมูล ซึ่งหมายถึง กระบวนการซึ่งมีการรับรู้ถึงสิ่งกระตุ้น การตีความหมาย การเก็บรักษาข้อมูลไว้ในความทรงจำ และนำข้อมูลดังกล่าวนั้นกลับมาใช้ใหม่ภายหลัง ซึ่งกระบวนการข้อมูล ดังภาพประกอบ 4 เรื่องกระบวนการข้อมูล



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 4 กระบวนการข้อมูล

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2540 : 23 - 28

การเปิดรับข่าวสาร (Exposure) หมายถึงการที่บุคคลมีการรับรู้จากสิ่งกระตุ้น โดยผ่านประสาทสัมผัสหนึ่งอย่างขึ้นไป เช่น การเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การลิ้มรส และการได้สัมผัส

การสัมผัส (Attention) หมายถึง การเกิดความสามารถในการเข้าใจ โดยความตั้งใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อบริการ และเนื้อหาของข่าวสารนั้นมีความสำคัญ จะเกิดความตั้งใจแบบเลือกสรร (Selective attention)

ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นการตีความหมายสิ่งกระตุ้น

การยอมรับ (Acceptance) เป็นขั้นตอนของกระบวนการข้อมูลซึ่งแสดงระดับของสิ่งกระตุ้นที่มีอิทธิพลต่อความรู้ (Knowledge) ทักษะคติ (Attitude) ของบุคคล

การเก็บรักษา (Retention) คือ การส่งข้อมูลที่ผ่านกระบวนการในข้างต้นไว้ในระบบความทรงจำระยะยาว

3. การประเมินผลทางเลือก (Alternative evaluation) การประเมินผลจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับอิทธิพลจากความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งพิจารณาปัจจัยด้านจิตวิทยา และอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมด้านสังคมและวัฒนธรรม ที่ปรากฏออกมาในรูปของสิ่งจูงใจ (Motive) ค่านิยม (Value) รูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyle)



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

63

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchasing decision) เป็นขั้นตอนที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อ ซึ่งการซื้อจะเกิดขึ้นได้โดยทั่วไปในทุกๆ ที่ที่มีผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นอยู่

5. การประเมินผลภายหลังการซื้อ (Postpurchase evaluation) ขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นภายหลังจากซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์นั้นไปแล้ว ถ้าเป็นไปได้ตามที่คาดหวังไว้ผลลัพธ์ก็คือพึงพอใจ แต่ถ้าผลลัพธ์ต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

## รูปแบบพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคทั้ง 5 ขั้นตอนที่ได้กล่าวมาในตอนต้นนั้น จัดเป็นรูปแบบทั่ว ๆ ไปของการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค แต่ไม่ได้หมายความว่า การซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการทุกชนิดจะต้องผ่านกระบวนการดังกล่าวทุกขั้นตอนเสมอไป กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เหมือนกับกระบวนการตัดสินใจซื้อเพื่อแก้ปัญหาของคน การตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์จะสามารถตัดสินใจได้เร็วหรือช้าขึ้นอยู่กับความพยายามที่ต้องใช้เพื่อแก้ปัญหานั้น ดังนั้นรูปแบบการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคแบ่งตามระดับการแก้ปัญหาได้ ดังนี้ (ดารา ทีปะปาล, 2542 : 41 - 43)

1. พฤติกรรมการซื้อตามปกติ (Routinized response behavior) เป็นพฤติกรรมการซื้อตามความเคยชิน ซื้อเป็นประจำ เมื่อซื้อสินค้าราคาถูก และต้องซื้อบ่อย ๆ จะใช้การตัดสินใจซื้อน้อยมาก เพราะคุ้นเคยกับผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นเป็นอย่างดี ไม่จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารมาก

2. พฤติกรรมการซื้อที่ต้องแก้ปัญหายางอย่าง (Limited problem solving) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อต้องเผชิญกับการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ การตัดสินใจซื้อไม่สามารถทำได้ทันที จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลอย่างมาก

3. พฤติกรรมการซื้อที่ต้องแก้ปัญหาย่างมาก (Extended problem solving) เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อต้องเผชิญกับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ไม่คุ้นเคยเป็นการซื้อครั้งแรก มีราคาแพง มีความเสี่ยงมากจำเป็นต้องใช้ข้อมูลอย่างมาก

## ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ หรือผู้บริโภคเกิดขึ้นจากปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลปัจจัยภายในบุคคลอาจเรียกว่า ปัจจัยด้านจิตวิทยา หรือปัจจัยปัจเจกบุคคล ด้านปัจจัยภายนอก เรียกว่า ปัจจัยทางด้านสังคม ซึ่งทั้ง 2 ปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อทุกขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. ปัจจัยด้านปัจเจกบุคคล (Individual factors)

1.1 การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเลือกรับ จัดระเบียบ และแปลความหมายข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ออกมาเป็นภาพที่มีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่บุคคลจะ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

64

ไม่รับข่าวสารหรือข้อมูลทุกชนิดที่ผ่านสายตา แต่จะมีกระบวนการเลือกรับข่าวสาร (Selective perception) หรือกระบวนการกั้นกรองข่าวสาร (Filtering process) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ

1.1.1 การเลือกเปิดรับ (Selective exposure) หมายถึง การที่ผู้บริโภคจะเลือกรับข้อมูลข่าวสารบางเรื่องที่เสนออยู่ทั่วไป

1.1.2 การเลือกสนใจ (Selective attention) เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคเลือกมุ่งเน้นความสนใจไปที่สิ่งเร้า หรือข่าวสารอย่างใดอย่างหนึ่ง และในขณะที่เดียวกันจะไม่สนใจต่อสิ่งเร้าอื่นๆ เพียงแต่ผ่านหูผ่านตาเท่านั้น

1.1.3 การเลือกตีความเข้าใจ (Selective comprehension) เมื่อผู้บริโภคเลือกสนใจที่จะรับรู้ข่าวสารอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ก็จะแปลความหมายหรือตีความเข้าใจข่าวสารที่ได้รับตามทัศนคติ ความเชื่อแรงจูงใจ และประสบการณ์ของตนเองเป็นสำคัญ ซึ่งอาจจะไม่ตรงตามเจตนาของผู้ส่งข่าวสารได้

1.1.4 การเลือกจดจำ (Selective retention) หมายความว่า สิ่งโฆษณาข่าวสารต่าง ๆ ที่ได้เห็น ได้ยิน และได้อ่าน และผ่านกระบวนการการรับรู้มาถึงขั้นตีความหมายทำความเข้าใจแล้ว แต่ไม่ได้หมายความว่า ผู้บริโภคจะสามารถจดจำข่าวสารได้ทั้งหมด แต่จะจดจำข่าวสารบางอย่างหรือบางส่วนที่เด่น

1.2 การจูงใจ (Motivation) หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นภายในบุคคลที่จะกระตุ้นผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง สิ่งจูงใจเป็นจุดเริ่มต้นผลักดันให้แสดงพฤติกรรมตามลำดับขั้นตอน ประกอบด้วย แรงขับ (Drive) แรงกระตุ้น (Urge) ความปรารถนา หรือความต้องการ (Wish of desire)

ความจำเป็นหรือความต้องการของมนุษย์ เป็นจุดเริ่มต้นให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเนื่องจากมนุษย์มีความต้องการทั้งด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา และทางสรีรวิทยา ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น (Hierarchy of needs) เปรียบเสมือนบันได ซึ่งนักจิตวิทยาได้พยายามจัดลำดับความต้องการของมนุษย์ไว้ต่างๆ กันมากมาย แต่แนวความคิดของมาสโลว์ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น หรือ “Maslow’s five-level hierarchy of needs” ดังภาพประกอบ 5 เรื่องลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

65



ภาพประกอบ 5 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : ดารา ทีปะปาล. 2542 : 48 - 51

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่นที่อยู่ร่างกาย และการนอนพักผ่อน
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย
3. ความต้องการยอมรับ (Acceptance needs) เนื่องจากบุคคลต้องอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากผู้อื่น
4. ความต้องการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและบุคคลอื่นความต้องการนี้เป็นพึงพอใจในอำนาจ ความภาคภูมิใจ สถานะ และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self confidence)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Needs for self-actualization) ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

66

1.3 การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลเนื่องมาจาก การได้รับประสบการณ์ และประสบการณ์ที่ได้รับนี้ไม่จำเป็นจะต้องเป็นประสบการณ์ที่เกิดจากผลกระทบต่อบุคคลนั้น โดยตรง อาจเกิดจากการสังเกตเหตุการณ์ พฤติกรรมผู้บริโภคร่วมกันมากเกิดจากการเรียนรู้ทั้งประสบการณ์ตรง หรือประสบการณ์อ้อม

ดารา ทีปะปาล (2542 : 48 - 51) กล่าวว่า การเรียนรู้จากการใช้ประสบการณ์เป็นกระบวนการพัฒนาการตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยอัตโนมัติ อันเกิดจากการกระทำซ้ำ ๆ อันเกิดปัจจัยตัวแปร 4 อย่างคือ แรงขับ (Drive) สิ่งเร้า (Cue) การตอบสนอง (Response) และการเสริมแรง (Reinforcement) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

แรงขับ คือ สิ่งกระตุ้นอันเกิดจากภายในร่างกายจิตใจให้บุคคลกระทำ หรือแสดงพฤติกรรม สิ่งเร้า คือ สิ่งกระตุ้นหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ผู้บริโภครับรู้หรือพบเห็นในสิ่งแวดล้อมทั่วไป การตอบสนอง คือ การกระทำอันเป็นความพยายามเพื่อให้แรงขับได้รับความพอใจ และการเสริมแรง คือ ความพอใจที่ได้รับอันเกิดจากผลการกระทำ

1.4 ความเชื่อและทัศนคติ (Belief and attitude) ดารา ทีปะปาล (2542 : 51 - 53) ได้กล่าวว่า ความเชื่อ หมายถึง ความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ความเชื่ออาจเป็นส่วนประกอบช่วยเสริมสร้างทัศนคติของบุคคล แต่ไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการชอบหรือไม่ชอบ ความเชื่อของบุคคลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ส่วนทัศนคติ หมายถึง แนวความคิด ของบุคคลที่มีต่อบางสิ่งบางอย่าง เกิดขึ้นจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อม และเป็นการเรียนรู้ที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อที่สัมพันธ์กันหลาย ๆ ความเชื่อ ทัศนคติจะแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งว่าดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งทัศนคตินั้นสามารถแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบด้วยกันคือ

1.4.1 องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความเชื่อหรือความรู้ที่ผู้บริโภคมุ่งต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งความเชื่อนี้อาจเป็นความเชื่อที่ถูกหรือผิด หรืออาจเป็นความเชื่อในแง่บวกหรือลบก็ได้

1.4.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกของผู้บริโภคทั้งในแง่บวกและแง่ลบ อันแสดงถึงความชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยเพียงไร

1.4.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม หมายถึง การกระทำใด ๆ ของผู้บริโภครวมกันเกิดจากความเชื่อและความรู้สึกที่เกิดขึ้น พฤติกรรมหรือการกระทำแสดงออกมาในรูปของการซื้อหรือไม่ซื้อผลิตภัณฑ์

การเกิดทัศนคติขึ้นอยู่กับปัจจัยของการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อตัวผลิตภัณฑ์ ทัศนคติมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับพฤติกรรมผู้บริโภค ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยมุ่งเน้น



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

67

องค์ประกอบด้านความรู้ ความเข้าใจ และทำการสื่อสารสิ่งเหล่านั้นเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

1.5 บุคลิกภาพและแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง (Personality and self-concept) หมายถึง ลักษณะทางด้านจิตวิทยาของบุคคล แต่ละคนมีลักษณะเฉพาะของตนเองที่แตกต่างกัน อันนำไปสู่การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในรูปแบบเดียวกันเสมอ บุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล และทำให้คนมีความแตกต่างกัน ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

แนวคิดเกี่ยวกับตนเอง มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของความคิดและความรู้สึกทั้งหมดที่บุคคลมองตนเองว่ามีลักษณะเป็นอย่างไร เคยเป็นอย่างไร และหวังจะเป็นอย่างไร ประกอบด้วยทัศนคติ การรับรู้ ความเชื่อ และการประเมินตนเอง ความคิดเกี่ยวกับตนเองอาจเปลี่ยนแปลงได้ แต่จะค่อย ๆ เปลี่ยน และเมื่อบุคคลมีแนวคิดกับตนเองอย่างไรแล้ว ก็จะแสดงพฤติกรรมไปตามแนวคิดนั้น

1.6 แบบการดำเนินชีวิต หมายถึง รูปแบบการใช้ชีวิตของบุคคลแสดงออกมาในรูปของกิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น เช่น ผู้บริโภคใช้เวลาหรือทรัพยากรต่าง ๆ ภายใต้อะไรที่เขาสนใจ การเข้าใจแบบแผนการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคจะช่วยสามารถได้ความคิดของผู้บริโภคอย่างชัดเจน และสามารถจะกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดต่าง ๆ

## 2. ปัจจัยด้านสังคม (Social factors)

2.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) หมายถึง กลุ่มในสังคมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มอ้างอิงโดยตรง ได้แก่ ครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน กลุ่มศาสนา อาชีพ สโมสร ส่วนกลุ่มอ้างอิงโดยอ้อม ได้แก่ กลุ่มที่บุคคลไม่ได้เป็นสมาชิกโดยตรง แต่คาดหวังว่าในอนาคตจะเข้าร่วมเป็นสมาชิก

กลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลต่อผู้บริโภคอย่างมาก โดยจะทำหน้าที่เป็นแม่แบบ อันจะมีผลต่อพฤติกรรมและแบบการดำเนินชีวิต นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลต่อทัศนคติและแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง รวมทั้งจะเป็นตัวสร้างความกดดัน จูงใจให้ผู้บริโภคแสดงพฤติกรรมคล้อยตามกลุ่มเพื่อแสดงความเป็นพวกเดียวกัน

2.2 กลุ่มผู้นำทางความคิด (Opinion leaders) หมายถึง กลุ่มบุคคลในสังคมซึ่งเป็นผู้ให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บางอย่างโดยเฉพาะ หรือบางประเภท โดยการติดต่อพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการ อาจจะเป็นบุคคลที่ได้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้น ๆ แล้ว หรือเป็นผู้มีความรู้ ความสนใจในสิ่งนั้นเป็นอย่างดี

ผู้นำทางความคิดมีอิทธิพลต่อความเชื่อ ความคิด และพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคเป็นอย่างมาก ผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเชื่อผู้นำทางความคิด มากกว่าเชื่อพนักงานขายหรือการโฆษณา



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

68

ดังนั้นถ้าหากสามารถเข้าถึงผู้นำทางความคิด ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้แล้วจะช่วยให้สามารถทำการตลาดได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.3 ครอบครัว (Family) หมายถึง กลุ่มบุคคลซึ่งประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มีความเกี่ยวข้องผูกพันกันทางสายเลือด การสมรส หรือการรับเอาไว้ ในการศึกษาเรื่องครอบครัวเนื่องจากแต่ละครอบครัวมีลักษณะที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะสมาชิกในครอบครัว ดังนั้นความต้องการการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการต่าง ๆ จะมีความหลากหลาย อาจจะมีการตัดสินใจซื้อร่วมกัน แต่ก็ไม่เสมอไป จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงบทบาท รวมทั้งอิทธิพลที่มีต่อกันในครอบครัว จะช่วยให้สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำการตลาดหรือการเลือกใช้กลยุทธ์ทางการตลาดไปยังกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 วงจรชีวิต (Life cycle) เป็นลำดับขั้นตอนการดำเนินชีวิตของบุคคล ซึ่งทัศนคติมีแนวโน้มต่าง ๆ เปลี่ยนไปอันเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการพัฒนาการทางด้านวุฒิภาวะ ประสพการณ์ รายได้ และฐานะของบุคคลนั้น วงจรชีวิตของมนุษย์มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค การศึกษาวงจรชีวิตเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องทำความเข้าใจ เนื่องจากแต่ละช่วงของวงจรชีวิต จะมีความต้องการและความจำเป็นในตัวสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน รวมทั้งพฤติกรรมการซื้อที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งถ้าหากเกิดความเข้าใจ จะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการแบ่งส่วนตลาด หรือเลือกตลาดเป้าหมาย รวมทั้งการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการให้ตรงกับความต้องการได้มากที่สุด

2.5 ชั้นของสังคม (Social class) เป็นการแบ่งสมาชิกในสังคมซึ่งมีสถานภาพทางสังคมค่อนข้างจะเหมือน ๆ กันและยังยื่นออกเป็นลำดับชั้น โดยสมาชิกในแต่ละชั้นมีค่านิยม ความสนใจ และพฤติกรรมคล้ายคลึงกันร่วมกันอยู่ ปัจจัยที่นำมาใช้เป็นตัวกำหนดชั้นของสังคมไม่ใช่รายได้เป็นเกณฑ์เพียงอย่างเดียว แต่พิจารณาจากหลายๆ ปัจจัย เช่น อาชีพ ระดับการศึกษา และท้องถิ่นที่อาศัยอยู่ ซึ่งแต่ละชั้นของสังคมจะมีความแตกต่างกันในด้านการแต่งกาย การพูด การแสดงออก

2.6 วัฒนธรรมและวัฒนธรรมย่อย (Culture and subculture) เป็นปัจจัยสุดท้ายทางด้านสังคม ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค อันหมายถึงผลรวมของค่านิยม และวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่สังคมใดสังคมหนึ่งมีร่วมกันและจะถูกถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง วัฒนธรรมสามารถแบ่งเป็นกลุ่มย่อย ๆ ได้โดยอาศัยฐานบางอย่างเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง เช่น ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความเชื่อทางการเมือง ภูมิภาค ความเชื่อทางศาสนา ชนชาติ และเชื้อชาติต่าง ๆ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

69

การทำความเข้าใจเรื่องวัฒนธรรมและวัฒนธรรมย่อย นำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมาก ในทางการตลาด เพราะวัฒนธรรมและวัฒนธรรมย่อยของสังคมที่ต่างกันย่อมนำไปสู่พฤติกรรม การซื้อที่แตกต่างกันด้วย จะช่วยทำให้วางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงาน สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาในครั้งนี้ โดยมีเนื้อหาและรายละเอียดดังต่อไปนี้

ชาลินี และคณะ (ชุมศักดิ์ ชุมนุม. 2541 : 81 ; อ้างอิงจาก Zaleanick and others. 1958.

**Motivation Productivity and Satisfaction of Workers.** p.98) ทฤษฎีองค์การ (Organization theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมขององค์การ (Organization environment)
2. การประมวลผลสารสนเทศและการตัดสินใจเลือก (Information processing and choices)
3. การปรับตัวและการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Adaptation and change)
4. เป้าหมายขององค์การ (Goals)
5. ชนิดของงานที่จะทำให้เป้าหมายสำเร็จ (Work)
6. การออกแบบขององค์การ (Organization design)
7. ขนาดและความสลับซับซ้อนขององค์การ (Size and complexity)
8. วัฒนธรรมขององค์การ (Organization culture)
9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอกได้แก่

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



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

70

ตัวอย่างความต้องการภายในได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

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

1. กลยุทธ์ (Strategy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างและขนาดองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (System) ขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) รูปแบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมปฏิบัติงานในองค์กร
6. ความสามารถ (Skill)
7. ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรจะประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลโดยตรงกับ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ซึ่งได้แก่ การกำหนดวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน กำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือในการควบคุมที่ดี และปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ สภาพแวดล้อมภายในองค์กร มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจน บรรยากาศในการทำงาน ความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงานของคนในองค์กร และความ สะดวก มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรีซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยเนื้อหาและรายละเอียดดังนี้



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำรงค์คี ดันรัตนกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรมไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณภาพ ความเชื่อถือได้ของกระแสไฟฟ้าที่จ่ายให้ความรวดเร็วในการให้บริการ การอำนวยความสะดวก การให้ข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน ให้บริการ ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม ในการรับบริการจากการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ปัญหาการไม่ได้รับความสะดวกในการบริการ การไม่ได้รับแจ้งข่าวสาร ค่าใช้จ่ายและค่าธรรมเนียมในการรับบริการ แพง กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และการขอใช้กระแสไฟฟ้าแล้วได้ใช้ กระแสไฟฟ้าล่าช้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวมานี้พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามี่ ปัญหาในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่พบว่าอยู่ในระดับน้อย คือ ปัญหาพนักงานบริการไม่สุภาพ

ฉัฐวุฒิ เจตนา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย 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 รายได้โดยเฉลี่ย ต่ำกว่า 5,000 บาท รองลงมาคือ 5,000 - 10,000บาท ความพึงพอใจโดยภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ฯในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์ที่บ้านพักหรือที่สำนักงาน เป็นบริการที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ในขณะที่ความพึงพอใจการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับต่ำสุดเมื่อเทียบกับการให้บริการด้านอื่น ๆ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ความต้องการใช้โทรศัพท์พื้นฐานพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่ต้องการใช้โทรศัพท์ที่บ้านพักหรือที่สำนักงาน โทรทางไกลและโทรภายในท้องถิ่นสูงกว่าโทรศัพท์สาธารณะ

โสฬส เอี่ยมสะอาด (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณะของตำรวจ สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ คุณวุฒิ การศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และ 3) เปรียบเทียบ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

72

ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เจด็จ วิศรี (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่แสดงความคิดเห็นส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี จบระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวท./ปวส. ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่บ้านเดี่ยว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท และเสียค่าไฟฟ้าเดือนที่ผ่านมาอยู่ระหว่าง 501 - 1,500 บาท 2) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความสม่ำเสมอของกระแสไฟฟ้า ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ไฟฟ้ากระพริบ ความปลอดภัยของระบบไฟฟ้า ความรู้ความสามารถและกิริยามารยาทของพนักงาน และการได้รับข้อมูลจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างถูกต้องเหมาะสมกับเวลา 3) อายุ ลักษณะที่อยู่อาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและจำนวนเงินค่าไฟฟ้าต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ ส่วน เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีปัญหาในการใช้ไฟฟ้าในสถานที่ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่ อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ไฟฟ้ากระพริบ และปัญหาด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าทำให้อุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าเกิดความเสียหาย

อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการใช้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ผลวิจัยพบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน ในด้านการเข้าถึงลูกค้ำ ด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจการตอบสนองต่อลูกค้ำโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้านลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าในด้านการติดต่อสื่อสารความสามารถความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้ำโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการการตอบสนองลูกค้ำ และ ด้านการบริการให้เป็นที่รู้จักมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในด้านการสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ การตอบสนองต่อลูกค้ำ โดยมีความเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถ และความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง

มงคล ประเทศรัตน์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี จำแนกตามคุณลักษณะของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า 1) ลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองเทศบาล/สุขาภิบาลจำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.89 ประกอบกิจการประเภทอื่นๆ จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.13 ใช้มิเตอร์ ประเภทดีมานด์ (Demand) จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.76 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.98 ราย 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการทั่วไปเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการบริการก่อนการขายและด้านเทคนิคตามลำดับ ส่วนด้านการบริการเสริม มีความพึงพอใจปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการที่มีที่ตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้าต่างกัน ประกอบกิจการต่างกัน และประเภทมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ศุรวุฒิ เริงมงคล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพของการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิงร้อยละ 56.57 อายุ 30 - 40 ร้อยละ 47.22 อาชีพพนักงานเอกชนร้อยละ 37.37 รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 38.89 การศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 60.86 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผู้ใช้บริการที่อายุ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เกรียงไกร นันทวัน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ผลวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจ ต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ในระดับปานกลาง ทั้งความพึงพอใจรวม ความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบไฟฟ้า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และ





# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการจากกองบริการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตยพบว่า ไม่มีปัญหาทำให้เกิดอุปสรรคไฟฟ้าเสียหาย มีปัญหาไฟกระพริบอยู่ในระดับน้อยที่สุด และมีปัญหาไฟฟ้าดับและไฟฟ้ตกอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย มีจำนวน ปัจจัยได้แก่ อาชีพ ค่าไฟฟ้า สื่อที่รับทราบข้อมูล ข่าวสารจากการไฟฟ้านครหลวง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าไปถึงที่เกิดเหตุหลังได้รับแจ้ง ไฟฟ้าขัดข้อง และประเภทของบริการที่ใช้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตยดังนี้ ควรปรับปรุงสถานที่หน้า เคาน์เตอร์รับชำระเงินเนื่องจากมีความแออัดในบางครั้ง ควรปรับปรุงเรื่องบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น พนักงานไฟฟ้าควรให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่ใช้อารมณ์กับประชาชน ควรมีการผ่อนผันการ ตัดกระแสไฟฟ้าเพื่อไม่ให้ประชาชนเดือดร้อน ควรแก้ไขอุปกรณ์หรือระบบไฟฟ้าให้สามารถใช้งาน ได้ทันทีในขณะที่แจ้ง ต้องการให้ค่าไฟราคาถูกกว่านี้

คำรณ ภู่งาม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟในการให้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้า ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.2 มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.8 มี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดร้อยละ 36.5 ส่วนใหญ่รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจคิดเป็น ร้อยละ 44.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.0 และมีค่าไฟ เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท มากที่สุด คือ ร้อยละ 32.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาใน 10 ด้าน คือ ด้าน การเข้าถึงลูกค้า ด้านการสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้าน ความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจในภาพรวมผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนผู้ที่ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

75

การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บุญลือ ทรัพย์เอี่ยม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.6 มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 46.3 ประกอบอาชีพรับราชการ ร้อยละ 23.7 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 46.8 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 37.9 และมาใช้บริการต่ำกว่า 5 ครั้ง/ปี ร้อยละ 63.2 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจระดับมากด้านประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือคุณภาพการบริการ และความปลอดภัยหลังจากให้บริการแล้วเสร็จ ด้านความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และจำนวนครั้ง ในการมารับบริการของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีเพศและจำนวนครั้งในการมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

ชุมพล นพเจริญกุล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารจัดการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่ มีความพึงพอใจมาก ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

76

ด้านการวางแผนแตกต่างกันและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผน ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมคุณภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริหารจัดการด้านการวางแผนในระดับค่อนข้างสูงถึงระดับปานกลาง ด้านการจัดองค์การมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ด้านการจูงใจมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และส่วนด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุรินทร์ สีลสุทธิ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง รูปแบบการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและสร้างรูปแบบการวิจัยการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอุทัยธานี โดยภาพรวมมีปัญหาระดับมาก และเมื่อพิจารณาหลายด้านพบว่า เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก คือ ปัญหาด้านเทคนิคเชิงระบบ ปัญหาด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกัน ปัญหาด้านการให้บริการ

สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้ไฟฟ้าประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ และค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานีเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ และค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพศ ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ สถานภาพสมรส และค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

77

สุริยะ ภูงษา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กรณีศึกษาหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพความพึงพอใจในการให้บริการของ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) และศึกษาปัญหาอุปสรรค แนวทางในการพัฒนาการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มพนักงานที่ ปฏิบัติงานสายจำหน่ายและบริการ ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพความพึงพอใจในการให้บริการของ พนักงานที่ปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ประกอบด้วย การรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า การแก้ไขกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง การตัดและติดตั้งมิเตอร์การจดหน่วยพิมพ์บิล การบำรุงรักษาหม้อแปลง การก่อสร้างขยาย เขตระบบจำหน่ายไฟฟ้า การปรับปรุงบำรุงรักษาระบบจำหน่ายไฟฟ้า โดยภาพรวม พบว่า พนักงาน มีสภาพความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการ ให้บริการ พบว่า ปัญหาอุปสรรคสำคัญที่พนักงานประสบมากที่สุด คือ การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง เครื่องมือเครื่องใช้ยานพาหนะไม่พร้อมใช้งาน คำตอบแทนไม่เหมาะสม พนักงานมีน้อยไม่ พอเพียง การบริการล่าช้าไม่ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง และ พนักงานขาดความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

บรรพจน์ ชาญกิจกรรณ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มี ต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง 2) ศึกษาความ คิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง และ 3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้ไฟฟ้า ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้ ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษา ปวส./ อนุปริญญา มีอาชีพ พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป และมีค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 500 -1,000 บาท 2) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทองในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการ อย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าโดยรวมเห็นด้วยอยู่ใน ระดับปานกลางทุกข้อ 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ได้แก่ เพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างทันเวลาแตกต่างกัน อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและการ ให้บริการ อย่างเพียงพอแตกต่างกัน อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

78

แตกต่างกัน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองทุกด้านไม่แตกต่างกัน

สุวัช แก้วเขียว (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ในการใช้บริการคำแนะนำและตรวจซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในสถานประกอบการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 39 ปี และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. ลักษณะการใช้ไฟของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ส่วนใหญ่มีประเภทของสถานประกอบการ คือ การค้าขายและท่องเที่ยว และการศึกษาและสาธารณสุข มีพนักงานในสถานประกอบการ 61 คน ขึ้นไป มีขนาดหม้อแปลงที่ใช้คือ 160 - 250 kVA. มีระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้า 6 - 10 ปี ประเภทความต้องการใช้บริการ คือ ต้องการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า แหล่งที่ได้รับคำแนะนำด้านไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในพื้นที่ และการใช้บริการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในมีการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นผู้ติดตั้ง ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่มีระดับการตัดสินใจในการใช้บริการคำแนะนำและตรวจซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านบุคลากร ด้านความน่าเชื่อถือองค์กร ด้านส่งเสริมการตลาด และด้านการให้บริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ในการใช้บริการคำแนะนำและตรวจซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีประเภทของสถานประกอบการ ขนาดหม้อแปลงที่ใช้ ระยะเวลาที่ใช้ไฟฟ้า ประเภทความต้องการใช้บริการ และการใช้บริการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ในการใช้บริการคำแนะนำและตรวจซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แมททิว (Matthew. 2009 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพในการบริการต่อความพึงพอใจ ค่านิยม และความตั้งใจในอนาคต ของมหาวิทยาลัยโดยการวัดประสิทธิภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพการบริการ กับความพึงพอใจ ค่านิยม และความตั้งใจในอนาคตภายในมหาวิทยาลัย โดยการวัดประสิทธิภาพของศูนย์สิ่งแวดล้อมและนันทนาการ ผลการวิจัยพบว่าสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Murray และ Howat. 2002 โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 248 ราย เก็บรวบรวมจากนักเรียนซึ่งใช้บริการในนันทนาการวิทยาเขต ของมหาวิทยาลัยในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาพบว่าในแง่การบริการ 3 ส่วน (ส่วนกลาง, บุคลากร, อุปกรณ์ต่อพ่วง), ส่วนกลางเป็นส่วนที่ใช้แสดงนิทรรศการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และค่านิยม อย่างมีนัยสำคัญ มีความสัมพันธ์อย่าง



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

79

มีนัยสำคัญระหว่างค่านิยม ความพึงพอใจ และความตั้งใจในอนาคตอย่างมีนัยสำคัญ แต่ค่านิยมและความตั้งใจในอนาคต แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็นในการเพิ่มเติมบริการ และการศึกษาวิจัยคุณภาพภายในวิทยาเขตนั้นหนาแน่นการด้วย

วาร์กาส (Vargas. 2010 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาผลของการพัฒนาพนักงานในการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และประสิทธิภาพทางการเงิน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ขั้นสูงในการบริการ ในสภาพแวดล้อมของเปอร์โตริโก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานในการจัดการด้านบริการ นำเสนอความท้าทายที่แตกต่างจากสภาพแวดล้อมการผลิต การจัดการที่จำเป็นต้องมุ่งเน้นในการบริการมากกว่าเดิม เพื่อพัฒนาแนวทางในการปรับปรุงออกแบบงาน การแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในองค์กร พิจารณาผลกระทบต่อความคิดของพนักงานที่อาจพัฒนาขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจกับลูกค้า และประสิทธิภาพทางการเงิน ขึ้นอยู่กับการศึกษาก่อนหน้านี้และการนำเสนอต่อลูกค้า ติดต่อกับลูกค้าและการบริการอย่างต่อเนื่อง ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ สิ่งแวดล้อม และความสัมพันธ์ของพนักงาน ความพึงพอใจของลูกค้า และประสิทธิภาพทางการเงินตามลำดับ การศึกษาได้ดำเนินการในเชิงพาณิชย์ธนาคารที่ให้บริการในเปอร์โตริโกเฉพาะสหภาพเครดิตและไม่มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างปัจจัยที่ศึกษา

สรุปจากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าได้มีผู้ศึกษาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจ การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยใช้เป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ศึกษาซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทางได้แก่ ดำรงค์ศักดิ์ ต้นรัตนกุล ณัฐวุฒิ เจตนา โสฬส เอี่ยมสะอาด เจด็จ วิศรี อรพินธ์ ลิศทานองธรรม มงคล ประเสริฐรัตน์ สุรวุฒิ เรืองมงคล เกรียงไกร นันทวัน คำรณ ภู่งาม บุญลือ ทรัพย์เอี่ยม ชุมพล นพเจริญกุล บุรินทร์ ศีลสุทธิ สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ สุริยะ ภูษา แมททริวิ และ วาร์กาส

2. การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ศึกษาซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทาง ได้แก่ บรรพจน์ ชาญกิจกรรมณ์ แมททริวิ และวาร์กาส

3. การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ศึกษาซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นแนวทาง ได้แก่ สุวัช แก้วเขียว