

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา
2. ข้อมูลโครงการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา

1.1 ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (Provincial Electricity Authority) หรือ กฟภ. เป็นรัฐวิสาหกิจสาขาสาธารณูปโภคในสังกัดของกระทรวงมหาดไทย มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ แต่ละภาคประกอบด้วย 3 การไฟฟ้าเขต รวมเป็น 12 การไฟฟ้าเขต ทำหน้าที่ควบคุมการบริหารจัดการสำนักงานการไฟฟ้าต่าง ๆ ในสังกัด ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับช่วงงานมาจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 นั้น มีการไฟฟ้าอยู่ในความควบคุมรวม 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟฟ้า 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดใน พ.ศ. 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้าที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชนที่ได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งในขณะนั้นมี 23 ล้านคน วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ การผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน ภาคธุรกิจ และภาคอุตสาหกรรมต่างๆ ในพื้นที่เขตการจำหน่าย 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

มีภารกิจในการบริการไฟฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตความรับผิดชอบทั่วประเทศ โดยวางเป้าหมายในการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2553 : 23)

1. ปรับปรุงการจัดการ และการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็ว ทันต่อความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

3. พัฒนาการบริหารงานองค์กร การบริหารบุคคล และการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

ในช่วงกลางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 การพัฒนาระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่ของประเทศด้วยพลังน้ำ พลังถ่านหินและน้ำมัน ได้ดำเนินการแล้วเสร็จหลายโครงการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับซื้อกระแสไฟฟ้าในระบบแรงดันที่สูงขึ้นเป็น 11,000 และ 22,000 โวลต์ ในภาคเหนือและภาคกลางจากโรงจักรไฟฟ้าพลังน้ำและโรงจักรพลังความร้อนของการไฟฟ้าอันธิ รับซื้อกระแสไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22,000 โวลต์ จากโรงจักรพลังน้ำและโรงจักรกังหันแก๊สในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากการไฟฟ้าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และรับซื้อกระแสไฟฟ้าในระบบแรงดัน 33,000 โวลต์ ในภาคใต้จากโรงจักรไฟฟ้าพลังถ่านหินลิโง์จังหวัดกระบี่ของการลิโง์ลิโง์ ซึ่ง พ.ศ. 2511 การไฟฟ้าอันธิ การไฟฟ้าภาคตะวันออกเฉียงเหนือและการลิโง์ลิโง์ได้รวมกันเป็นการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย เมื่อมีแหล่งผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่เกิดขึ้นในประเทศ ซึ่งมีกำลังการผลิตไฟฟ้าสูงขึ้นหลายแสนกิโลวัตต์ มีการก่อสร้างระบบสายส่งไฟฟ้าแรงดันสูง 230,000 โวลต์ และการก่อสร้างสถานีลดแรงดันไฟฟ้า โดยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ เป็นระบบเครือข่ายของการส่งพลังงานไฟฟ้าที่สมบูรณ์ขึ้นแล้ว การรับซื้อไฟฟ้าที่แรงดัน 11,000 ถึง 33,000 โวลต์ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็เกิดตามมา สามารถเดินสายจำหน่ายสู่ชุมชนต่างๆ ได้ระยะทางไกลเป็นร้อยๆ กิโลเมตร การเชื่อมโยงระบบผลิตและระบบจ่ายไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้าด้วยกัน เป็นไปอย่างกว้างขวางตามขีดความสามารถของเทคโนโลยีสมัยนั้น ตอบสนองความต้องการในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้นมาก การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้ดำเนินการเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบไฟฟ้าให้มีความพร้อมสำหรับรองรับการขยายตัวของการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ โดยก่อสร้างเพิ่มวงจรระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าหนาแน่น และเปลี่ยนระบบแรงดัน 11 กิโลโวลต์ เป็น 22 กิโลโวลต์ ทั้งหมด ขณะเดียวกันเพื่อลดต้นทุนการผลิตของโรงจักรไฟฟ้าดีเซล ซึ่งต้องเผชิญปัญหาราคาน้ำมันแพงขึ้น จึงเชื่อมโยงโรงจักรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งหมด เข้ารับไฟฟ้าจากสถานีย่อย

ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) แทน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเริ่มพัฒนานำทรัพยากรพลังงานตามธรรมชาติในประเทศมาใช้ เช่น พลังงานน้ำ และแสงอาทิตย์ มาผลิตพลังงานไฟฟ้าจ่ายให้กับหมู่บ้านใกล้เคียงบริเวณ โรงจักร และส่งเข้าระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงของระบบมากขึ้น และช่วยยกระดับแรงดันปลายทางในระบบให้สูงขึ้น รวมทั้งเป็นการลดหน่วยสูญเสียและลดการใช้เชื้อเพลิงลง (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2553 : 29-30)

การพัฒนาการจ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มุ่งที่การก่อสร้างระบบจำหน่ายหรือรับพลังไฟฟ้าในระดับแรงดัน 22 และ 33 กิโลโวลต์ จากสถานีย่อยของ กฟผ. เป็นหลัก แต่ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต้องจ่ายไฟให้ท้องที่ต่างๆ เป็นระยะทางไกลมาก เกินมาตรฐานทางเทคนิค ก่อให้เกิดปัญหาประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าในบางพื้นที่ ทั้งด้านแรงดันไฟฟ้าตกปลายสายจำหน่ายมาก หน่วยพลังงานสูญเสียในระบบสูง กระทบต่อความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้า เกิดไฟฟ้าขัดข้องและไฟฟ้ากะพริบได้ง่าย ดังนั้นตั้งแต่ปี 2530 เป็นต้นมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงขอรับกำลังไฟฟ้าในระดับแรงดันสูง 115 กิโลโวลต์ จาก กฟผ. เพิ่มอีกระบบหนึ่ง สำหรับพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าสูงและหนาแน่นควบคู่กับการปรับปรุง เพิ่มกำลังการจ่ายไฟฟ้าและประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายให้สามารถรองรับการใช้งานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในเขตจังหวัดภาคกลางรอบกรุงเทพฯ พื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2553 : 38-49)

การดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ผ่านมาประสบผลสำเร็จอย่างยิ่ง สามารถขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้บริการกับประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างทั่วถึง ทำให้การบริการด้านพลังงานไฟฟ้าสามารถรองรับธุรกิจอุตสาหกรรมที่ย้ายแหล่งการลงทุนจากในเมือง ให้กระจายไปในชนบทและทำให้บริการประเภทอื่นๆ สามารถให้บริการประชาชนได้มากขึ้น เป็นการกระจายความเจริญไปทั่วประเทศ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเริ่มนำเทคโนโลยีมาพัฒนาการดำเนินการเพื่อยกระดับมาตรฐานระบบสายส่งและการบริการพลังงานไฟฟ้า รวมทั้งปรับปรุงการดำเนินงานและพัฒนา เทคโนโลยีด้านต่างๆ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับขยายการปฏิบัติงานและการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่เพิ่มมากขึ้น ความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การติดต่อสื่อสาร เพื่อควบคุมตรวจสอบและให้บริการอย่างรวดเร็ว กลายเป็นสิ่งที่ทวีความสำคัญมากขึ้น แนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศจึงเริ่มดำเนินการ เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในลักษณะต่างๆ ทั้งในแง่ของการจัดเก็บระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ระบบการบริหารระบบจำหน่าย (Distribution system management : DSM) จากพื้นฐานข้อมูลระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ ประกอบกับระบบการบริหารระบบจำหน่าย DSM ได้นำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยีอีกหลายระดับ ส่งผลให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัยจากระบบ เช่น GIS, GPS, DAS, SCADA, SAP ฯลฯ GIS (Gas insulated switchgear) คือ ความทันสมัยของสถานีไฟฟ้าระบบใหม่ ลดต้นทุนในการก่อสร้างสถานีไฟฟ้า ใช้พื้นที่น้อยและมีคุณสมบัติดีกว่าสถานีระบบเดิม GPS (Global positioning system) คือ เครื่องมือบันทึกตำแหน่งด้วยสัญญาณดาวเทียม นำมาใช้กับการสำรวจ และการจัดเก็บข้อมูลระบบจำหน่ายไฟฟ้า อุปกรณ์ที่ติดตั้งในระบบ ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้ร่วมกันในระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic information system : GIS) ได้ DAS (Distribution automation system) คือ ระบบควบคุมสั่งการจ่ายไฟแบบอัตโนมัติ ระยะที่ 1 SCADA (Supervisory Control and data acquisition) คือ ระบบควบคุมและสั่งการการจ่ายไฟแบบอัตโนมัติ ใช้งานกับศูนย์ควบคุมสั่งการจ่ายไฟและสถานีไฟฟ้า ระยะที่ 2 SAP (System applications products in data processing) คือ ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก ที่สามารถเชื่อมเครือข่ายการทำงานได้ทั้งองค์กร (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2553 : 64-73)

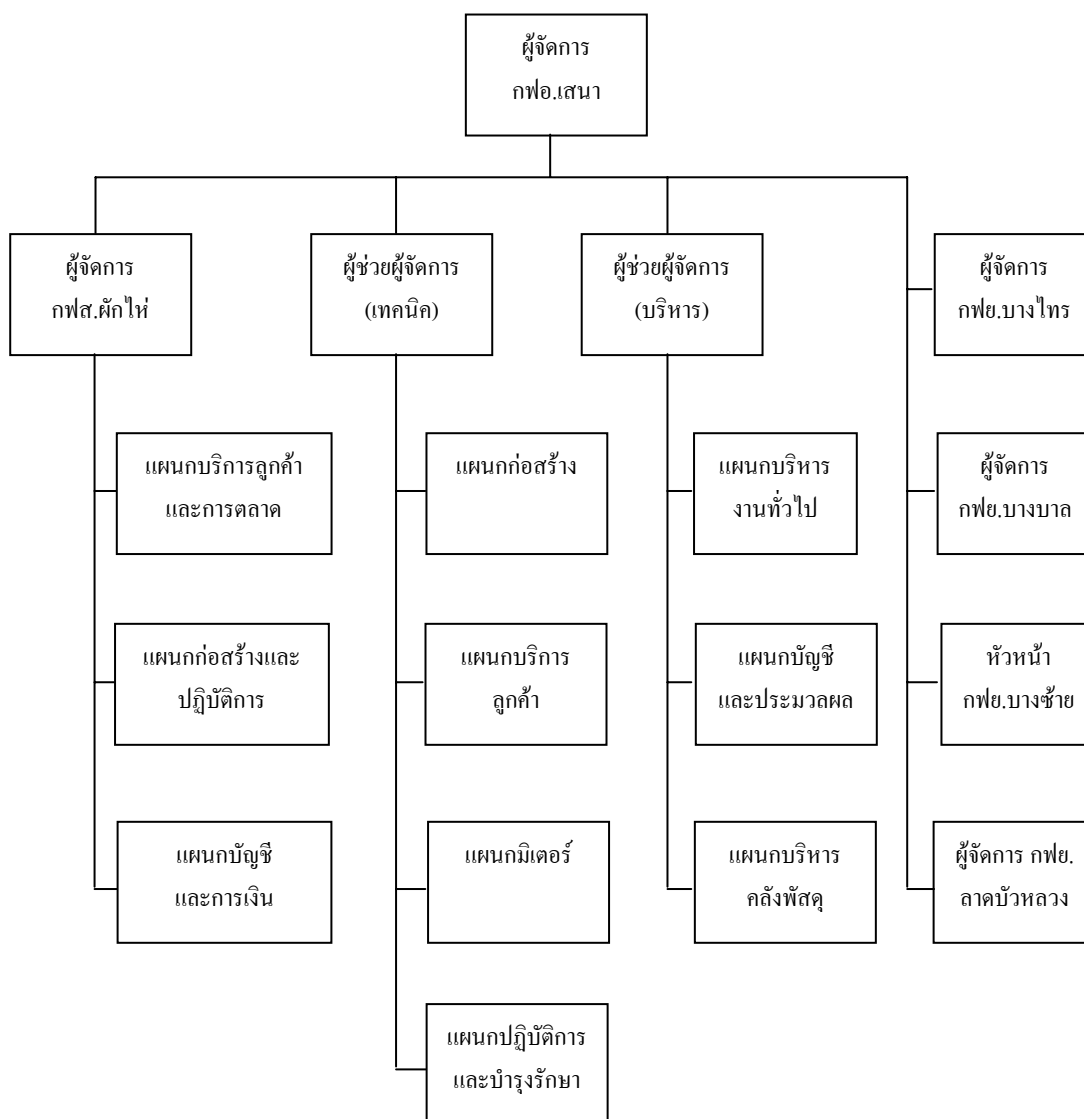
1.2 ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา ตั้งอยู่เลขที่ 75 หมู่ที่ 5 ถนนเสนา – ปทุมธานี ตำบลบางนมโค อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13110 เป็นการไฟฟ้าจตุรรวมงาน (ชั้น 2) สังกัดกระทรวงมหาดไทย เริ่มเปิดดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชนเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2498 โดยเป็นโรงจักร ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเพื่อจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชนในบริเวณตลาดเสนา เท่านั้น ต่อมาเมื่อประชาชนมีความต้องการใช้กระแสไฟฟ้าเพิ่มมากขึ้น ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาต้องดูแลรับผิดชอบพื้นที่สำหรับจ่ายกระแสไฟฟ้า และจำนวนผู้ใช้ไฟเพิ่มขึ้น จึงมีการยกฐานะจากโรงจักรมาเป็น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา ในปี พ.ศ. 2511 ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่จำนวน 6 อำเภอ คือ อำเภอเสนา อำเภอผักไห่ อำเภอบางบาล อำเภอบางไทร อำเภอบางซ้าย และอำเภอลาดบัวหลวง ปัจจุบันมีผู้ใช้ไฟฟ้า จำนวน 62,717 ราย (สถานะ ธันวาคม 2554) มีรายได้ค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน 134 ล้านบาท มีสถานีจ่ายไฟฟ้าจำนวน 3 สถานี มีพื้นที่รับผิดชอบ 1,098 ตารางกิโลเมตร มีพนักงานรวมทั้งหมด 106 คน มีการไฟฟ้าในสังกัดจำนวน 5 การไฟฟ้า รายละเอียดดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา. 2554 : 3)

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอผักไห่ (ชั้น 3) เลขที่ 54-55 หมู่ที่ 5 ตำบลตลาด อำเภอผักไห่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โทรศัพท์ 035-391234 โทรสาร 035-392019
2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอบางบาล (ชั้น 4) เลขที่ 38/4 หมู่ที่ 1 ตำบลมหาพรหมณ์ อำเภอบางบาล จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โทรศัพท์ 035-307936
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอบางซ้าย (ชั้น 4) เลขที่ 106/96 หมู่ที่ 3 ตำบลบางซ้าย อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โทรศัพท์ 035-282388
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอบางไทร (ชั้น 4) เลขที่ 66 หมู่ที่ 9 ตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โทรศัพท์ 035-741256 โทรสาร 035-741251

5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอลาดบัวหลวง (ชั้น 4) เลขที่ 65/9 หมู่ที่ 3 ตำบลสามเมือง อำเภอลาดบัวหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โทรศัพท์ 035-379510

โครงสร้างขององค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา แบ่งออกเป็น 7 แผนก ดังนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา. 2554 : 16

1. แผนกบริการลูกค้า หน้าที่ความรับผิดชอบ

1.1 งานสำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย งานก่อสร้างขยายเขตระบบไฟฟ้า ให้ลูกค้า ทั้งงบบผู้ใช้ไฟและงบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.2 งานบริการรับคำร้องและสำรวจติดตั้งมิเตอร์ บริการติดต่อสอบถามและชี้แจงข้อปัญหาต่างๆ รวมถึงให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท

1.3 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ ชี้แจงแนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐานของ กฟภ. ให้ผู้ใช้ไฟทราบ ตรวจสอบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟทั้งภายในและภายนอกอาคารก่อนการจ่ายกระแสไฟฟ้า กำหนดให้สายการอ่านหน่วยใหม่

1.4 งานบริการหลังการขาย เป็นงานให้บริการหลังการขายอื่นๆ สำหรับลูกค้าอุตสาหกรรม เช่น การส่งจุดต่อ จุดสัมผัสทางไฟฟ้าด้วยกล่องส่งความร้อน ที่ปรึกษาด้านคุณภาพไฟฟ้า ตรวจสอบระบบไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม ฯ

1.5 งานลูกค้าสัมพันธ์ เช่น รับข้อร้องเรียน ข้อปัญหาต่างๆ จากผู้ใช้ไฟฟ้า และ Call Center สร้างความสัมพันธ์ เชื่อมเยียน ประชุม สัมมนากับผู้ใช้ไฟ ติดตามผลการแก้ไข ป้องกันปัญหาต่างๆ จากข้อร้องเรียน การเยียมเยียน และการประชุมสัมมนากับผู้ใช้ไฟ

1.6 งานส่งเสริมการตลาด เช่น โฆษณา ประชาสัมพันธ์ หาลูกค้า เพื่อเพิ่มรายได้ให้กับ กฟภ. เช่น งานขยายเขต ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้าฯ

1.7 งานสารสนเทศทางการตลาด เช่น ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานการให้บริการ ตามที่ผู้ใช้ไฟร้องขอ สำรวจ วิเคราะห์ ความพึงพอใจผู้ใช้ไฟฟ้า วิเคราะห์ข้อมูลคู่แข่งทางการตลาด สำรวจ วิจัยตลาด เพื่อพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการ จัดทำข้อมูลและติดตาม สถานะการใช้ไฟฟ้าหมู่บ้าน คริวเรือน

1.8 งานตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไข คุณภาพไฟฟ้า เช่น ตรวจสอบ วิเคราะห์คุณภาพไฟฟ้าและเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ตรวจสอบ วิเคราะห์แก้ไขปัญหาด้านคุณภาพไฟฟ้า วิเคราะห์ แนะนำ การพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แผนกมิเตอร์ หน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 งานควบคุมคลังขอยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ ได้แก่ ควบคุมคลังขอยมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ การเบิก จ่าย รับคืนมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบเข้าใบสั่งงาน(Work order) การบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ การจัดทำแผนความต้องการมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

2.2 งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม ลดขนาดมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ ได้แก่ งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม ลด มิเตอร์ตามที่ร้องขอทุกขนาด ทั้งที่หน้างานและในระบบ SAP งานตัด-ต่อกลับ มิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบกรณีผู้ใช้ไฟติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าเฉพาะรายหรือติดตั้งมิเตอร์ประกอบ ซีที งานตัด-ต่อกลับ มิเตอร์ทุกขนาด สำหรับงานงดจ่ายไฟฟ้าชั่วคราวสำหรับผู้ใช้ไฟรายย่อย กรณีที่ไม่มีผู้รับจ้าง งานควบคุมงานจ้างเหมา ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่ม ลด ตัด-ต่อกลับมิเตอร์

2.3 งานตรวจสอบมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ ได้แก่ การจัดทำแผนตรวจสอบ มิเตอร์ตามวาระ การตรวจสอบมิเตอร์ตามแผนและควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์ของ กฟผ. ในสังกัด การตรวจสอบมิเตอร์ศูนย์หน่วย มิเตอร์หน่วยใช้น้อยผิดปกติ มิเตอร์สงสัยอื่นๆ และสรุป รายงาน งานมิเตอร์ละเมิดทุกขนาด

2.4 งานอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ มิเตอร์แบ่งแดน และมิเตอร์ของผู้ผลิต ไฟฟ้าขนาดเล็กมาก ได้แก่ การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ประจำเดือน การอ่านหน่วยมิเตอร์ผู้ใช้ไฟรายใหญ่พิเศษรอบ 10 วัน หรือตามที่ กฟผ. กำหนดเพื่อตรวจสอบ การจัดทำแผนสุ่ม ตรวจสอบการอ่านหน่วยมิเตอร์ และดำเนินการสุ่มตรวจสอบตัวคูณมิเตอร์ ซีที วีที เพื่อคิดค่าไฟฟ้า สำหรับผู้ใช้ไฟรายใหญ่ การอ่านหน่วยมิเตอร์แบ่งแดน มิเตอร์ของผู้ผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมาก (VSPP) ประจำเดือน การสร้างข้อมูลและบันทึกข้อมูลผู้ใช้ไฟ ตามช่วงเวลาในระบบได้โหลด ประวัติบุคคลโดยย่อ (Load profile) งานสร้างความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลบุคคลและประวัติผู้ใช้ไฟ รวมถึงการอ่านประวัติบุคคลโดยย่อผ่านตัวกำหนดที่อยู่ของหน่วยความจำ (AMR) หรือผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook)

2.5 งานบริการหลังการขาย ได้แก่ การให้บริการหลังการขายอื่นๆ สำหรับลูกค้า อุตสาหกรรม เช่น การติดตั้งมิเตอร์ TOU เปรียบเทียบค่าไฟฟ้า ฯ

2.6 งานจัดทำฐานข้อมูลระบบไฟฟ้า ได้แก่ การสร้างข้อมูลหลักจตุรรับซื้อไฟฟ้า (สำหรับมิเตอร์แบ่งแดน VSPP โรงจักรไฟฟ้า) เพื่อวิเคราะห์ต้นทุนการซื้อขายไฟฟ้าและการวิเคราะห์ หน่วยสูญเสีย งานจัดทำฐานข้อมูลโครงสร้างเครือข่ายระบบไฟฟ้า (ผูกความสัมพันธ์ระหว่างหม้อแปลงไฟฟ้ากับมิเตอร์) งานดำเนินการปรับแก้ข้อมูลมิเตอร์ที่มีการเพิ่มขึ้นหรือเปลี่ยนแปลง โดยใช้ ตัวอย่างการพัฒนา (Application) ของ GIS

2.7 งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า ได้แก่ งานติดตามดูแลการจัดทำ ทะเบียนควบคุมเครื่องวัดไฟฟ้าของหน่วยงานต่าง ๆ งานประสานงานการตรวจสอบ บำรุงรักษา เครื่องมือวัดไฟฟ้าของหน่วยงานต่างๆ งานประสานงานการตรวจสอบ ปรับแต่งความเที่ยงตรง เครื่องมือวัดไฟฟ้าของหน่วยงานต่างๆ และศึกษาแนะนำการใช้งานเครื่องมือวัดไฟฟ้า

3. แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา หน้าที่ความรับผิดชอบ

3.1 งานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้แก่ การสั่งงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง งานจัดการอยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง รับแจ้งและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องพร้อมทั้งจัดทำใบรายการเรียกเก็บและออกใบแจ้งหนี้ กรณีที่ไปดำเนินการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องหลังมิเตอร์ของผู้ใช้ไฟ

3.2 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า ได้แก่ งานจัดทำฐานข้อมูลการจ่ายไฟฟ้า งานควบคุมและประสานงานการจ่ายไฟฟ้า งานรวบรวมข้อมูลสถิติไฟฟ้าขัดข้องและประเมินค่าดัชนีความเชื่อถือได้ งานวางแผนการจ่ายไฟฟ้า งานจัดทำภาพเขียนแผนภาพเส้นเดี่ยว (Single Line Diagram Switching Diagram) งานวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้าและเสนอแนวทางการแก้ไข งานรวบรวมข้อมูลทางเทคนิค คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ไฟฟ้า งานสำรวจ ออกแบบ ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกันตัดตอน คาปาซิเตอร์แรงสูง งานตรวจสอบ ติดตาม สายงานการประสานงาน (Line coordination)

3.3 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้างบลงทุนปกติ (Investment projects : งบ I) ได้แก่ จัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า งานสำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่ายงานก่อสร้าง ขยายเขต ปรับปรุง ซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสำหรับงบลงทุนปกติ (Investment projects : งบ I) งานประเมินค่าเสียหายกรณีละเมิด ทำให้ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เสียหาย

3.4 งานก่อสร้างระบบจำหน่าย ได้แก่ งานดำเนินการวางแผนและก่อสร้างงานขยายเขต งานงบลงทุนปกติ (Investment projects : งบ I) ตลอดจนการปิดงานก่อสร้างทางเทคนิค (TECO) และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน

3.5 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ได้แก่ งานวางแผนตรวจสอบบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการซ่อมบำรุงรักษา งานตรวจสอบ บำรุงรักษาสายสื่อสาร Fiber Optic ของ กฟภ. งานวางแผนและจัดการงานตัดต้นไม้ งานประสานงานหน่วยเกี่ยวข้องในการควบคุมระบบไฟฟ้าสาธารณะ งานละเมิดระบบจำหน่ายทุกประเภท

3.6 งานฮอทไลน์ ได้แก่ งานติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่ดับกระแสไฟฟ้า งานแก้ไขปัญหาการจ่ายไฟฟ้ากรณีฉุกเฉินโดยไม่ดับไฟ งานควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องมือฮอทไลน์ งานควบคุมการปฏิบัติงานฮอทไลน์

3.7 งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า ได้แก่ งานตรวจสอบระดับแรงดันไฟฟ้า ให้ได้ตามมาตรฐานการจ่ายไฟ งานตรวจสอบ ดูแลความต้องการใช้ไฟฟ้า งานสำรวจ ดูแลความมั่นคงระบบจำหน่าย

3.8 งานบริการหลังการขาย ให้บริการหลังการขายอื่นๆ สำหรับลูกค้าอุตสาหกรรม เช่น การให้เช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า บริการให้เช่าฉนวนครอบสายไฟฟ้า ต่อกลับการใช้ไฟฟ้าจากการถูกงดจ่ายไฟ (นอกเวลาทำการ) งานติดตั้ง รื้อถอน โยกย้าย สับเปลี่ยนหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟ หรืองานให้เช่าหม้อแปลงไฟฟ้าฯ

3.9 งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง

3.10 งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง ได้แก่ งานควบคุม ดูแล บำรุงรักษา เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและระบบผลิต งานวิเคราะห์ประสิทธิภาพการเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้า งานติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองในงานพิธีต่างๆ

3.11 งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์ ได้แก่ งานควบคุมระบบดัชนีหม้อแปลง และจัดทำความต้องการหม้อแปลง คาปาซิเตอร์ งานวางแผนตรวจสอบ บำรุงรักษาและจัดการงาน บำรุงรักษาหม้อแปลง รวมถึงการวัดโหลดตามวาระ สับเปลี่ยนหม้อแปลง งานติดตั้ง รื้อถอน โยกย้าย สับเปลี่ยนหม้อแปลงของผู้ใช้ไฟหรืองานให้เช่าหม้อแปลงไฟฟ้าฯ

3.12 งานจัดทำฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)

3.13 งานควบคุมสายสื่อสาร โทรคมนาคม ได้แก่ งานควบคุมดูแลระบบสื่อสารของ กฟภ. การควบคุมดูแลการอนุญาต การตรวจนับการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมกับเสาไฟฟ้าของ กฟภ. การสำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่ายปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับการพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคม

3.14 งานควบคุมคลังพัสดุย่อยสำรองงานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง เช่น การเบิก-จ่าย พัสดุนานแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

3.15 งานปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS ได้แก่ การสร้าง ปรับปรุง และบันทึกข้อมูล ระบบไฟฟ้าโดยใช้ตัวอย่างการพัฒนาของระบบ GIS การเริ่มหัวข้อ ข้อมูล GIS (Attribute) ที่ปรับปรุงแล้วเข้าสู่ฐานข้อมูลระบบ GIS

4. แผนกก่อสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 งานสำรวจ ออกแบบปรับปรุงระบบไฟฟ้า ได้แก่ งานสำรวจพื้นที่ โดยใช้ข้อมูล ระบบ GIS ประกอบการสำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่ายงานก่อสร้าง ขยายเขต ปรับปรุง ระบบไฟฟ้าสำหรับงานโครงการ (Project Systems : งบ P)

4.2 งานก่อสร้าง-ปรับปรุงระบบจำหน่ายและสายส่งไฟฟ้า ได้แก่ งานดำเนินการ วางแผนและก่อสร้างงานขยายเขตงานงบโครงการต่างๆ (Project systems : งบ P) รวมทั้งงาน ก่อสร้าง รื้อถอน และย้ายระบบไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ (Customer projects : งบ C) ที่ต้องการให้ กฟภ. ดำเนินการให้ ตลอดจนการปิดงานก่อสร้างทางเทคนิค (TECO) และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน

งานขออนุญาตใช้พื้นที่จากหน่วยงานเกี่ยวข้อง งานสรุปแผนความต้องการพัสดุประจำปี (Dummy project) สำหรับงานก่อสร้างขยายเขตปรับปรุงระบบไฟฟ้า ทั่วทุกโครงการ

4.3 งานยานพาหนะและเครื่องมือกล ได้แก่ งานควบคุม ดูแล บำรุงรักษายานพาหนะ และเครื่องมือกล ได้แก่ งานวิเคราะห์อัตราความสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง น้ำมันหล่อลื่นและค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษายานพาหนะและเครื่องมือกล งานจัดหายานพาหนะและเครื่องมือกลให้เพียงพอใช้งาน

4.4 งานความปลอดภัยและชีวอนามัย ได้แก่ งานรณรงค์ด้านความปลอดภัยและชีวอนามัย งานสรุปรวมอุบัติเหตุและการคำนวณค่าดัชนีอุบัติภัย งานประสานงานด้านความปลอดภัยและชีวอนามัยกับหน่วยอื่น

4.5 งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่ ได้แก่ งานซ่อมแซมอาคารสิ่งปลูกสร้าง สถานที่ และระบบสาธารณูปโภคในสำนักงาน

4.6 งานบริการหลังการขาย ได้แก่ การให้บริการหลังการขายอื่นๆ สำหรับลูกค้าอุตสาหกรรม

4.7 งานปรับปรุงฐานข้อมูลระบบ GIS ได้แก่ งานสร้าง ปรับปรุง และบันทึกข้อมูลระบบไฟฟ้าโดยใช้ตัวอย่างการพัฒนาระบบ GIS การเริ่มหัวข้อ ข้อมูล GIS (Attribute) ที่ปรับปรุงแล้วเข้าสู่ฐานข้อมูลระบบ GIS

5. แผนการบริหารคลังพัสดุ หน้าที่ความรับผิดชอบ

5.1 งานจัดการคลังพัสดุ ได้แก่ งานด้านการวางแผนพัสดุ รวบรวมความต้องการพัสดุขงโครงการต่าง ๆ รวมถึงความต้องการพัสดุสำหรับการใช้งานจริง จากการใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ในสังกัด จัดส่งให้คลังพัสดุหลัก งานปรับปรุงแก้ไขแผนความต้องการพัสดุ กรณีความต้องการพัสดุมีการผันแปรด้านบริหารคลังพัสดุ งานรับพัสดุจากการจัดสรร จัดซื้อ พักสต็อกเหลือจากงานก่อสร้าง และพัสดุรื้อถอน งานเบิกพัสดุจากคลังพัสดุหลักจ่ายพัสดุเข้างานก่อสร้าง งานบริการงานบำรุงรักษาและงานอื่นๆ งานตรวจสอบความเพียงพอของปริมาณพัสดุกงคลัง และพัสดุที่ได้รับจากการจัดซื้อ เพื่อแจ้งให้คลังพัสดุหลักจัดสรรหรือจัดซื้อให้ต่อไป งานวิเคราะห์และจัดวางพัสดุที่ได้รับการจัดสรร และพัสดุที่ได้มาจากการจัดซื้อ ให้เหมาะสมกับสถานที่และพัสดุแต่ละประเภท งานดำเนินการจำหน่าย - ทำลายพัสดุ ตามแต่ละกรณี งานตรวจนับพัสดุกงเหลือทุกรายการ ทุกรหัสพัสดุน้อยเดือนละ 1 ครั้ง งานตรวจสอบยอดคงเหลือพัสดुरายวัน (เฉพาะพัสดุที่มีการเคลื่อนไหว) ทุกวัน งานตรวจนับพัสดุประจำปี งานตรวจสอบการยกเลิกเอกสาร ของผู้ใช้งานที่ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลการเบิก-จ่ายภายใต้สถานที่จัดเก็บทุกแห่งในสังกัด ตรวจสอบข้อมูล พักสต็อกระหว่างทาง (Stock transport order)

5.2 งานจัดซื้อ จัดจ้าง ได้แก่ งานบันทึกข้อมูลใบขอเสนอซื้อ พืชอุตสาหกรรมคลัง (Plant stock) และพืชอุตสาหกรรมโครงการ (Project Stock) การเก็บรักษาพืช (Safety stock) กรณีเกิดภาวะขาดแคลน งานจัดทำใบขอให้เสนอราคา RFQ งานกระบวนการคัดเลือกผู้ขาย งานตรวจสอบข้อมูลหลักผู้ขาย – ผู้รับจ้าง (Vendor list) กับการไฟฟ้าต้นสังกัด ทำการประเมินผู้ขาย – ผู้รับจ้าง จัดส่งให้แผนกบริหารพืชคลังหลัก (เฉพาะกรณีผู้ขาย – ผู้รับจ้างตกประเมิน) งานตรวจสอบ - แก้ไขใบขอเสนอซื้อ – ใบสั่งซื้อที่ค้างในระบบทุกเดือน งานจัดพิมพ์ใบสั่งซื้อ - จ้าง ขออนุมัติผู้บังคับบัญชาลงนามในใบสั่งซื้อ – จ้าง งานบันทึกข้อมูลรับในระบบ (Good receipt) อ้างอิงใบสั่งซื้อ – จ้าง งานจัดพิมพ์ใบรับของให้ผู้รับของลงนามรับของประกอบใบสำคัญจ่ายเงิน

6. แผนกบัญชีและประมวลผล หน้าที่ความรับผิดชอบ

6.1 งานด้านจดหน่วย และตรวจสอบหน่วย ได้แก่ การสร้าง ปรับปรุง สายการจดหน่วย การสร้าง ปรับปรุง ข้อมูลแผนการจดหน่วย (ใหม่) การปรับปรุง ตรวจสอบ ลำดับการจดหน่วย เปลี่ยนสายการจดหน่วย (ใหม่) การสร้าง พิมพ์ กลับรายการ ใบสั่งจดหน่วย การบันทึกตรวจสอบและแก้ไขผลการจดหน่วย การสุ่มหน่วย การอ่านหน่วยตามวาระ การตรวจสอบประวัติการใช้ไฟฟ้า รายงานรายละเอียดหน่วยการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ การดาวน์โหลด และการอัปโหลด ข้อมูลการจดหน่วย การปรับปรุง ข้อมูลอัตราการคิดเงินค่าไฟฟ้า การจัดสรรอุปกรณ์ (ตัวคูณ) ใช้ข้อมูลระบบ GIS ในการวางแผน ปรับปรุงสายการจดหน่วย

6.2 งานด้านประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า ได้แก่ การประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า การตรวจสอบข้อมูลค่าไฟฟ้าให้ถูกต้องและครบถ้วน การแก้ไขบิลค่าไฟฟ้าที่ผิดพลาด

6.3 งานปรับปรุงค่าไฟฟ้า การปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ชำระเงินแล้ว การปรับปรุงบิลค่าไฟฟ้าที่ค้างชำระข้ามเดือน

6.4 งานด้านลูกค้ารายใหญ่ ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลการใช้ไฟฟ้า รวมถึงสถานะและวงเงินประกันการใช้ไฟฟ้าในระบบ การระบุข้อมูลเพิ่มเติมในสัญญาสาธารณูปโภค (Contract) แล้วพิมพ์หนังสือสัญญาซื้อขายไฟฟ้าในระบบ การจัดทำทะเบียนคุมสัญญาซื้อขายไฟฟ้า แจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าผู้ใช้ไฟรายใหญ่ คัดออกเบี่ยงเมื่อผิคนัดชำระเงินค่าไฟฟ้าให้เป็นไปตามระเบียบ

6.5 งานควบคุมใบเสร็จรับเงิน ได้แก่ ควบคุมแบบฟอร์มใบเสร็จรับเงิน ควบคุมใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้าที่จัดพิมพ์แล้ว

6.6 งานการเก็บเงินและรับชำระเงิน ได้แก่ การจัดทำและแจ้งหนี้หน่วยงาน การรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร บริษัทบัตรเครดิต (Direct debit and credit card) การรับชำระเงินผ่านเคาร์เตอร์การไฟฟ้า นำฝากเงินและเช็คธนาคาร บันทึกเช็คคืน (Return check) และตรวจสอบความถูกต้อง ออกใบแทนใบกำกับภาษี เพิ่มหนี้ ลดหนี้ พิมพ์ซ่อม ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี ใบเสร็จรับเงิน จัดทำและรวบรวมสถิติผลการเก็บเงินค่าไฟฟ้า จัดเก็บข้อมูลภาษีขายลงสู่อบบันทึกข้อมูล

6.7 งานเร่งรัดติดตามหนี้ ได้แก่ ติดตามการชำระเงินค่าไฟฟ้าให้เป็นไปตามกำหนด การจัดทำจดหมายแจ้งการติดตามหนี้ ตรวจสอบรายงานลูกหนี้ค้างชำระ

6.8 งานควบคุมการงดจ่ายไฟ ได้แก่ ดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการติดตามหนี้ งานงดจ่ายไฟลูกค้ารายย่อย

6.9 งานทะเบียนประกัน (เงินสด/ไม่ใช่เงินสด) จัดทำทะเบียนหลักประกันให้ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน จัดเก็บและรักษาหลักประกัน ทบทวนและหรือแจ้งต่ออายุหนังสือสัญญาค้ำประกัน ภายในเวลาที่กำหนด การโอนเงินประกันจากสัญญาเดิมไปยังสัญญาใหม่ กรณีเป็นเงินสดและหลักทรัพย์ การขอโอนเงินประกันหลักหนี้ค่าไฟฟ้า การโอนเงินประกันรอกินเกิน 2 ปีเป็นรายได้ ตรวจสอบสถานะเงินประกันที่ต้องติดตาม รายงานทะเบียนเงินประกัน รายงานเคลื่อนไหวเงินประกัน

6.10 งานบัญชีลูกหนี้ เจ้าหนี้ ได้แก่ สร้างประวัติลูกหนี้ บัญชีผู้ชำระเงินรวม บัญชีตัวแทนฯ ลูกหนี้ขาดใช้ค่าเสียหาย ลูกหนี้อื่น ตรวจสอบ แก้ไข ประวัติลูกหนี้ การบันทึกรายการหนี้ และปรับปรุงลดหนี้อื่นๆ การบันทึกรายการตั้งหนี้ บันทึกและยกเลิก รายการหนี้ที่ถึงกำหนดการวางบิล การจัดทำและยกเลิก ใบเพิ่มหนี้/ลดหนี้ ลูกหนี้อื่น การโอนเจ้าหนี้เงินรับฝากเกิน 2 ปีเป็นรายได้ ตรวจสอบลูกหนี้/เจ้าหนี้ จัดทำหนังสือรับรองยอดหนี้ประจำปี

6.11 งานด้านตัวแทน ได้แก่ การคิดค่าตอบแทนตัวแทนจดหน่วย จดหน่วยแจ้งหนี้ การคิดค่าตอบแทนตัวแทนเก็บเงิน

6.12 งานปิดบัญชีประจำวัน ได้แก่ การปิดบัญชีประจำวัน การกระทบยอด เช็คนมือ POS เงินสดในมือ-POS เงินฝากธนาคาร บัญชีพักรอจ่าย POS ระหว่าง BPM กับ R/3 และหักล้างรายการ

6.13 งานด้านการจ่ายเงินและภาษี ได้แก่ งานประมวลผลการจ่ายเงิน งานด้านภาษี งานจัดทำทะเบียนเช็ค

6.14 งานบริหารการเงิน ได้แก่ การโอนเงิน เพื่อนำส่งสำนักงานใหญ่ เงินหมุนเวียน เขต โอนระหว่างบัญชีธนาคาร ดอกเบี้ยรับ เพื่อบันทึกรายได้ดอกเบี้ยรับจากเงินฝากธนาคาร การกระทบยอดเงินฝากธนาคาร เพื่อตรวจสอบยอดคงเหลือเงินฝากธนาคารทุกบัญชี และรายการระหว่างทาง การเปิด-ปิดบัญชีเงินฝากธนาคาร เมื่อมีการเปิดบัญชีใหม่ กับธนาคารต่าง หรือปิดบัญชีที่เลิกใช้กับธนาคารต้องมีการจัดการ

6.15 งานด้านบัญชีก่อสร้างและสินทรัพย์ ได้แก่ การตรวจสอบข้อมูลทางบัญชีก่อนเปิดงานก่อสร้าง การปิดงานก่อสร้างทางบัญชี การได้มาของสินทรัพย์ถาวร จากการจัดซื้อ จากการจ้างเหมาก่อสร้าง จากการก่อสร้าง จากการบำรุงรักษา จากการรับบริจาค จากการติดตั้งมิเตอร์

การโอนสินทรัพย์ถาวร สามารถโอนภายในการไฟฟ้าเดียวกัน (ศูนย์กำไรเดียวกัน) และโอนต่าง การไฟฟ้า (ศูนย์กำไรแตกต่างกัน) การจำหน่ายสินทรัพย์ถาวร สามารถจำหน่ายได้ 2 วิธี คือ จำหน่ายเป็นเศษซากและจำหน่ายแบบมีรายได้หรือจากการขาย การจัดพิมพ์รายงาน เพื่อตรวจสอบ สินทรัพย์ของการไฟฟ้าต่าง ๆ เป็นการจัดพิมพ์ประจำเดือน ประจำไตรมาสและประจำปี การปรับปรุง รายการสินทรัพย์ เป็นการปรับปรุงแก้ไข การบันทึกรายการบัญชีที่พบข้อผิดพลาดในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ คือ มูลค่าของสินทรัพย์ไม่ถูกต้องและประเภทของสินทรัพย์ไม่ถูกต้อง

6.16 งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน ได้แก่ การดำเนินงาน งบลงทุน เพื่อ การดำเนินงานปกติ (งบ I) เพื่อบันทึกงบประมาณ ติดตามการใช้จ่ายให้เป็นไปตาม งบประมาณ ที่ตั้งไว้ การดำเนินงานงบผู้ใช้ไฟ เพื่อบันทึกงบประมาณติดตามการใช้จ่าย ให้เป็นไปตามงบประมาณ ที่ตั้งไว้ การดำเนินงานงบทำการ เพื่อบันทึกงบประมาณติดตามการใช้จ่าย ให้เป็นไปตามงบประมาณ ที่ตั้งไว้

6.17 งานด้านต้นทุน ได้แก่ งานด้านบัญชีที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานบำรุงรักษา (CO-PM) การจัดทำรายงานระบบบริหารงานบำรุงรักษา งานด้านบัญชีที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงาน บริการ (CO-WMS) การจัดทำรายงานระบบบริหารงานบริการ งานด้านบัญชีที่เกี่ยวข้องกับระบบ ศูนย์กำไร (PCA) และศูนย์ต้นทุน (CCA) การจัดทำรายงานทุกสิ้นเดือนในระบบศูนย์กำไรและศูนย์ ต้นทุน การตรวจสอบข้อมูลทางบัญชีก่อนเปิดงานก่อสร้าง

6.18 การปิดงบการเงิน ได้แก่ การบันทึกบัญชี เป็นการบันทึกการปรับปรุงรายการ บัญชีเพื่อปิดบัญชีประจำงวด การตรวจสอบบัญชี เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึก บัญชีทุกบัญชีในงบการเงินเพื่อให้ถูกต้อง ครบถ้วน การปรับปรุงบัญชีเพื่อบันทึกแก้ไขรายการที่พบ ข้อผิดพลาด หรือจัดประเภท หรือกลุ่มเพื่อนำไปแสดงในงบการเงินได้อย่างถูกต้อง การออก รายงาน เป็นการจัดพิมพ์รายงานต่าง ๆ ในระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป

6.19 งานวิเคราะห์งบการเงิน ได้แก่ การจัดทำรายละเอียด และรายงานการวิเคราะห์ งบการเงิน เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

6.20 งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย ได้แก่ การพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าชำระเงิน ผ่านตัวแทนเก็บเงิน กำหนดสถานที่นำส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า รายการผู้อนุมัติหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า ประสานงานและติดตั้งโปรแกรมที่ กฟภ. เป็นผู้พัฒนา บำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ประกอบ และระบบเครือข่าย

7. แผนกบริหารงานทั่วไป หน้าที่ความรับผิดชอบ

7.1 ดำเนินการด้านบุคคล ได้แก่ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน การจัดการเวลา วันลา การปฏิบัติงานนอกสถานที่ การปฏิบัติงานล่วงเวลา การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การจัดกะ บันทึก

ตารางการอยู่เวรแก่กระแสไฟฟ้าขัดข้อง และปรับปรุงตารางเมื่อมีการลาจิจ ลาป่วยหรือลาพักผ่อน จัดทำใบเบิกค่าล่วงเวลา และค่าทำงานเป็นกะ ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรวจสอบ ควบคุมเอกสารการลา การปฏิบัติงานนอกสถานที่ บันทึกลงในระบบ TM ทุกสิ้นเดือน ตามวันที่ กำหนด ปรับปรุงแก้ไขประวัติส่วนบุคคล ติดตามดูแลการปรับเปลี่ยนหน้าที่ รวมถึงขออนุมัติ แต่งตั้งพนักงานในสังกัด นำเสนอการไฟฟ้าเขตพิจารณาดำเนินการ จัดทำบัญชีเงินเดือน

7.2 ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสิทธิสวัสดิการ ได้แก่ การวิเคราะห์และ ติดตามดูแล สวัสดิการต่าง ๆ จัดทำใบเบิกค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร และเงินช่วยเหลืออื่น ๆ ตรวจสอบสิทธิ และบันทึกข้อมูลการเบิกจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ลงในระบบ

7.3 รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ ได้แก่ การบันทึก ค้นหา ตรวจสอบ ติดตามบันทึกและหนังสือ เข้า-ออก ภายใน-ภายนอกหน่วยงาน ผ่านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ และจัดทำทะเบียนการควบคุมบันทึกภายใน และหนังสือเข้า - ออก

7.4 ดูแลความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สินต่างๆ เช่น กำกับดูแลรักษา ความปลอดภัยอาคารสำนักงาน สถานีไฟฟ้า และทรัพย์สินของ กฟภ.

7.5 การจัดซื้อ - จัดจ้าง ได้แก่ ค่าใช้จ่ายเข้าหน่วยงาน ครุภัณฑ์ทรัพย์สินพร้อมใช้ งานจ้างเหมาแรงงาน งานจ้างเหมาเบ็ดเสร็จ การจัดซื้อพัสดุขาดแคลนและสำรองคลัง การจัดซื้อ พัสดุเข้างานตรง

7.6 งานตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญพร้อมตั้งหนี้ในระบบ และจัดทำ ใบสำคัญจ่ายเงินรายจ่ายต่างๆ ให้ถูกต้องตามระเบียบของ กฟภ. ได้แก่ ใบสำคัญค่าใช้จ่ายเงิน รายจ่ายต่าง ๆ ค่าเบี้ยเลี้ยง เงินยืม ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด กระจาย จ้างเหมาแรงงานประเภทต่าง ๆ เป็นต้น พร้อมบันทึกตั้งหนี้ในระบบ วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภคของสำนักงาน และ สำนักงานในสังกัด

7.7 ประสานงานและติดตามผลอรรถคดีต่าง ๆ

7.8 ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน

2. ข้อมูลโครงการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

2.1 ความเป็นมาของโครงการ

โครงการจดหน่วย จัดพิมพ์ ส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า เป็นโครงการที่ กฟภ. ตั้งนิตินบุคคลเป็น ตัวแทนของ กฟภ. ทำหน้าที่จดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้าให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก ประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ และประเภทกิจการขนาดเล็ก เป็นการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ช่วยให้เกิดความโปร่งใสในการอ่านหน่วยการใช้ไฟฟ้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานลด ขั้นตอน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (เดิมมีตัวแทนจดหน่วย และ ตัวแทนเก็บเงินค่าไฟฟ้า) เริ่ม ทดลองโครงการใน พ.ศ. 2546 บริษัท กู๊ดเวย์ โฮลดิ้ง จำกัด ยื่นหนังสือขอเป็นตัวแทน จดหน่วยฯ

ของ กฟภ. ในเขต จ.ปทุมธานี รวม 8 แห่ง เป็นโครงการนำร่องจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะเข้าโครงการ จำนวนประมาณ 100,000 ราย บริษัทฯ เป็นผู้จัดหาบุคลากร อุปกรณ์ จัดทำโปรแกรมการดำเนินงาน โดยคิดค่าตอบแทนจาก กฟภ. (ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) จำนวน 5.90 บาทต่อราย บริษัทฯ ได้ทำการ จดหน่วยฯ ให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคครั้งติดในเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546 จำนวนผู้ใช้ ไฟฟ้า 31,692 ราย บริษัทฯ ได้ทยอยดำเนินการให้แก่การไฟฟ้าที่เหลือในเขต จ.ปทุมธานี จนครบถ้วน ทั้ง 8 แห่ง ในเดือน มกราคม พ.ศ. 2547 จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 103,639 ราย โดย กฟภ. เรียกเก็บ ค่าประกันจากบริษัทฯ เป็นเงิน 50 บาทต่อราย เมื่อดำเนินการโครงการนำร่องครบทั้ง 8 แห่ง ใน เดือน มกราคม พ.ศ. 2547 คณะทำงานของการไฟฟ้าทั้ง 8 แห่ง ในเขต จ.ปทุมธานี และบริษัทฯ ได้ ประชุมร่วมกันเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547 เพื่อสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหาที่พบใน ขั้นตอนการทำงาน โปรแกรม การรับส่งข้อมูล การจัดทำรายงาน และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อ ปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานให้มีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น ลดปัญหาและความผิดพลาดที่ เกิดขึ้น เพื่อรองรับการขยายระบบงาน คณะทำงานฯ ได้ประเมินผลการดำเนินงานแล้ว เห็นว่า ระบบงานนี้เป็นประโยชน์ต่อ กฟภ. จึงได้มีบันทึกรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และขออนุมัติ ขยายระยะเวลาระบบงานฯ ดำเนินการเป็นโครงการนำร่องที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระดับเขต อย่าง น้อยเขตละ 1 แห่ง จำนวน 12 เขต โดยมีบริษัท กู๊ดเวย์ โฮลดิ้ง จำกัด เป็นตัวแทนฯ เพื่อเป็นต้นแบบ ให้การไฟฟ้าที่เหลือภายในเขตได้ใช้ศึกษาระบบงาน โดยใช้โปรแกรมของบริษัทฯ ค่าตอบแทน 6.27 บาทต่อราย (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง. 2552 : 3)

2.2 หลักการและเหตุผล

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นผู้ให้บริการด้านการจัดหาจัดเตรียมกระแสไฟฟ้า เพื่อจำหน่าย ให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าตามบ้านเรือนที่อยู่อาศัย สถานประกอบการ และโรงงานอุตสาหกรรมทั่วไป โดยมีพื้นที่รับผิดชอบในจังหวัดและอำเภอต่าง ๆ ทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพฯและปริมณฑล และมี ปริมาณผู้ใช้ไฟฟ้า หรือจำนวนเครื่องวัดมากกว่า 10,000,000 เครื่องวัด ซึ่งในแต่ละเดือนพนักงาน ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะต้องเดินทางไปจดหน่วยเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า เพื่อนำข้อมูลที่ได้ คำนวณหน่วยการใช้ไฟฟ้า จัดพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงิน เพื่อแจ้งหนี้และเรียกเก็บเงิน จากผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป จากนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน ซึ่งเป็นนโยบายที่รัฐบาลถือเป็นนโยบายหลักที่มอบหมายให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง และจากนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งใน การใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาตอบสนองการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งจะทำให้การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคได้ประสิทธิภาพ และมีการลดอัตราการทำงานที่ซ้ำซ้อนในหน่วยงานลงประกอบกับ สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างรวดเร็ว ทันใจ ผู้ใช้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง. 2552 : 5)

2.3 วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของโครงการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

1. ลดภาระการทำงานด้านการจดหน่วยเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า การคำนวณและจัดพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า รวมถึงการแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. ลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการให้บริการจดหน่วยเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า การคำนวณ และจัดพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า รวมถึงการดำเนินการแจ้งหนี้หรือเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า
3. เพิ่มโอกาสการรับเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้เร็วขึ้น เพราะผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าเร็วขึ้นทำให้สามารถชำระหนี้ได้เร็วขึ้น
4. ให้นำนโยบายลดจำนวนพนักงานด้านการจดหน่วยเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า การคำนวณ และจัดพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า รวมถึงการแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคบรรลุผล
5. เสริมสร้างประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือสร้างประสิทธิภาพ

2.4 ประโยชน์ของการใช้งานระบบงานจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

ประโยชน์ของการใช้งานระบบงานจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า มีดังนี้

1. ค่าตอบแทนตัวแทนจดหน่วย ตัวแทนเก็บเงินในเขตชุมชนเมืองมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยจำนวน 9.70 บาทต่อราย แต่ระบบงานจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า กฟภ. จ่ายค่าตอบแทนให้แก่บริษัทฯ จำนวน 6.27 บาทต่อราย ทำให้ กฟภ. ลดต้นทุนในการดำเนินงานได้ จำนวน 3.43 บาทต่อรายต่อเดือน ข้อมูลเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2547 มีผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในระบบงาน จำนวน 278,493 ราย ทำให้ กฟภ. ลดต้นทุนได้ จำนวน 955,230.99 บาทต่อเดือน
2. ลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายในการทำงานของการไฟฟ้า จากเดิมให้พนักงานหรือตัวแทนไปทำการจดหน่วยและส่งข้อมูลไปประมวลผลที่สำนักงานเขตการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จากนั้นข้อมูลถูกส่งย้อนกลับมาที่การไฟฟ้าหน้างาน เพื่อพิมพ์ใบเสร็จรับเงินและจ่ายใบเสร็จรับเงินให้ตัวแทนไปจัดเก็บเงิน หรือวางใบแจ้งค่าไฟฟ้า เปลี่ยนขั้นตอนการทำงานเป็นเมื่อทำการจดหน่วยเสร็จแล้ว (จดหน่วยฯ ทุกวันตามแผน โดยไม่เว้นวันหยุด) มีการพิมพ์และส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าทันที ทำให้แจ้งค่าไฟฟ้าได้เร็วขึ้น 4-5 วัน และวันครบกำหนดชำระหนี้เร็วขึ้น 4-5 วันเช่นกัน ช่วยเสริมสภาพคล่องของ กฟภ. และทำให้ กฟภ. มีอายุลูกค้าที่ดีขึ้น โดยไม่มีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การพิมพ์ใบเสร็จค่าไฟฟ้าแบบเก่า
3. ลดภาระของ กฟภ. ในการจัดหาตัวแทนจดหน่วย ตัวแทนเก็บเงิน การจัดทำสัญญาตั้งตัวแทน การตรวจสอบค่าประกัน การหาตัวแทนเพิ่มเติมหรือทดแทนรายเดิมที่ยกเลิกการเป็นตัวแทน รวมถึงการรับผิดชอบในการตรวจสอบ ติดตาม และควบคุมการจดหน่วย – การรับหน่วยที่จัดได้ การจ่ายบิลให้แก่ตัวแทนไปเก็บเงิน-การนำส่งเงิน และการตัดลูกหนี้ เป็นต้น

4. โครงการนี้ไม่มีการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี (บิลไฟฟ้า) จึงช่วยลดภาระการทำงานของพนักงานบัญชีกลุ่มนี้ โดย กฟภ. สามารถนำพนักงานบัญชีกลุ่มนี้ ไปช่วยงานอื่นทำให้การทำงานในภาพรวมของ กฟภ. มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

5. กฟภ. สามารถลดค่าใช้จ่ายในการเช่าเครื่องจดหน่วยด้วยคอมพิวเตอร์มือถือ เพราะนิติบุคคลที่เป็นตัวแทนฯ เป็นผู้จัดหาอุปกรณ์ในการดำเนินงาน

6. ช่วยให้เกิดความโปร่งใสในการจดหน่วย โดยผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้าได้ทันที ช่วยลดปัญหาการเรียนเรื่องการจดหน่วยไม่ถูกต้อง ลดกระบวนการทำงาน และค่าใช้จ่ายในการแก้ไขใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ช่วยให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และภาพลักษณ์ในการให้บริการของ กฟภ. ดีขึ้น

7. กรณีพบมิเตอร์ชำรุดทำให้ไม่สามารถอ่านหน่วยได้ ขั้นตอนการทำงานตัวแทนฯ จะต้องจัดทำรายงานพร้อมถ่ายภาพตัวมิเตอร์ประกอบ ทำให้ กฟภ. สามารถตรวจสอบสภาพมิเตอร์ได้ทันที และพิจารณานำมิเตอร์ไปเปลี่ยนโดยไม่ต้องส่งพนักงานช่างไปตรวจสอบ ณ จุดที่ติดตั้งมิเตอร์ก่อน ช่วยลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ช่วยให้มีการสับเปลี่ยนมิเตอร์ได้ทันก่อนการจดหน่วยในเดือนถัดไป ทำให้ กฟภ. มีรายได้ค่าไฟฟ้าตรงตามความเป็นจริง การเฉลี่ยหน่วยการใช้ไฟฟ้าลดน้อยลง และช่วยให้หน่วยสูญเสียน้อยลง

8. เป็นการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และนโยบายของผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับปรุงการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและให้ เป็นไปตามมาตรฐานสากล

2.5 ผลกระทบจากการใช้งานระบบงานจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

ผลกระทบจากการใช้งานระบบงานจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า มีดังนี้

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าจะต้องไปชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการรับชำระเงิน หรือที่สำนักงานการไฟฟ้า ที่มีเครื่องบันทึกเงินสด (POS) เพื่อรับชำระเงิน ซึ่งยังมีไม่เพียงพอ ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องเสียเวลารอคอยในการชำระเงิน

2. ในกรณีที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีตู้ หรือกล่องรับจดหมายเพื่อใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้า เมื่อครบกำหนดชำระเงินและถูกจดจ่ายไฟฟ้า จะอ้างว่าไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า ซึ่งเป็นไปได้ว่าใบแจ้งค่าไฟฟ้าปลิว หล่นสูญหายไป ทำให้ไม่ได้รับจริง หรือได้รับแต่อ้างว่าไม่ได้รับ เพื่อเป็นข้อโต้แย้งไม่ชำระค่าต่อกลับการใช้ไฟฟ้า

3. ในบางพื้นที่ที่มีตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าไม่เพียงพอและเหมาะสม

4. ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบและเข้าใจระบบงานใหม่

2.6 ขั้นตอนการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดให้มีการจดหน่วยสำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก ประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ และประเภทกิจการขนาดเล็ก ประจำเดือนในแต่ละเดือนๆ ละ 7 วัน มีรายละเอียดดังนี้

1. เดือนที่ลงท้ายด้วย คม ให้เริ่มอ่านหน่วยวันที่ 21 เป็นวันแรก
2. เดือนที่ลงท้ายด้วย ын ให้เริ่มอ่านหน่วยวันที่ 20 เป็นวันแรก
3. เดือนกุมภาพันธ์ ให้อ่านหน่วยวันที่ 18 หรือ 19 แล้วแต่กรณี



ภาพประกอบ 3 เครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld-computers) สำหรับจดหน่วย แบบที่ 1

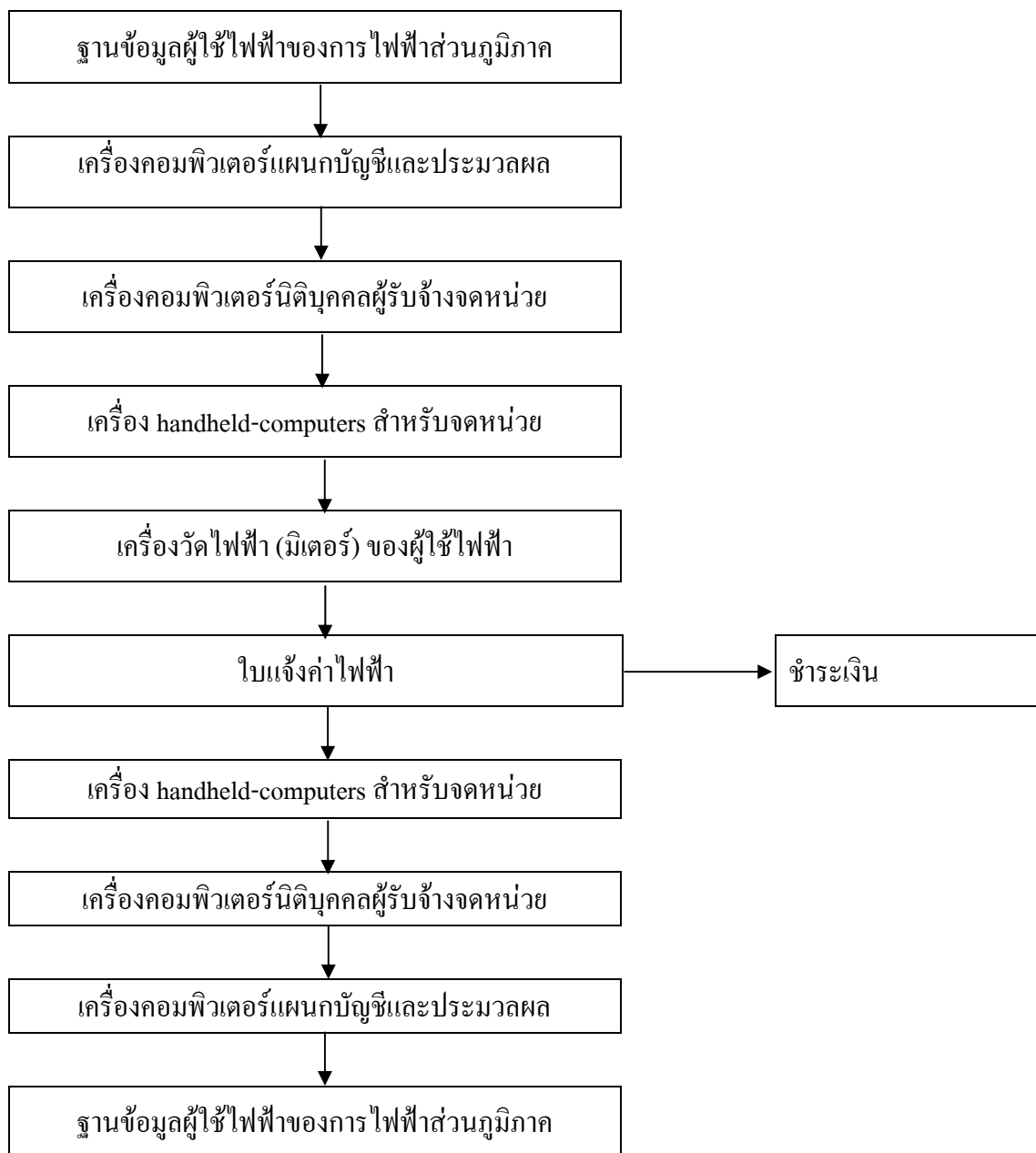
ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง. 2552 : 10



ภาพประกอบ 4 เครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld-computers) สำหรับจดหน่วย แบบที่ 2

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง. 2552 :10

ในการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจัดจ้างนิติบุคคลดำเนินการจดหน่วยและส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานแสดงดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 แสดงขั้นตอนการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า

จากภาพประกอบ 5 อธิบายรายละเอียดตามขั้นตอนต่างๆ ในการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าได้ ดังนี้

ขั้นที่ 1 ระบบฐานข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลของสายการจดหน่วยที่มีในระบบทั้งหมด ว่ามีสายการจดหน่วยสายใดบ้าง ถึงกำหนดเวลาที่ ต้องจดหน่วยในรอบเดือนปัจจุบัน และดำเนินการจัดกลุ่มแบ่งแยกข้อมูลตามการไฟฟ้า

ขั้นที่ 2 พนักงานบัญชีแผนกบัญชีและประมวลผล ดำเนินการดาวน์โหลดข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าที่ถึงกำหนดต้องจดหน่วย จากฐานข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลงสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำการไฟฟ้า

ขั้นที่ 3 นิติบุคคลผู้รับจ้างจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ดำเนินการดาวน์โหลดข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะต้องทำการจดหน่วย จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของแผนกบัญชีและประมวลผล และดำเนินการแบ่งแยกตามพื้นที่เพื่อส่งต่อการจดหน่วย

ขั้นที่ 4 นิติบุคคลผู้รับจ้างจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ดำเนินการอัปโหลดข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าที่จะต้องทำการจดหน่วยใส่เครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ (Handheld-computers) โดยแบ่งแยกเครื่องตามพื้นที่ในการจดหน่วย เพื่อส่งต่อการปฏิบัติงาน และเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

ขั้นที่ 5 พนักงานจดหน่วยของบริษัทฯ ดำเนินการบันทึกหน่วยที่ได้จากเครื่องวัดไฟฟ้า (มิเตอร์) ของผู้ใช้ไฟฟ้างานเครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ และทำการประมวลผลค่าไฟฟ้า พร้อมทั้งจัดพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้า

ขั้นที่ 6 พนักงานจดหน่วย ดำเนินการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ประมวลได้ ส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า เพื่อนำไปชำระเงิน

ขั้นที่ 7 พนักงานจดหน่วย บันทึกข้อมูลค่าไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าแต่ละราย ตามที่ได้จัดพิมพ์ใบแจ้งส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า ลงเครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ

ขั้นที่ 8 เมื่อจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้าครบถ้วนแล้ว พนักงานจดหน่วย ดำเนินการอัปโหลดข้อมูลที่ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์มือถือ เข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ของนิติบุคคลผู้รับจ้าง

ขั้นที่ 9 พนักงานบัญชีแผนกบัญชีและประมวลผล ดำเนินการดาวน์โหลดข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าที่บริษัทฯ ได้จดหน่วยและส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว ลงสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ประจำการไฟฟ้า

ขั้นที่ 10 พนักงานบัญชีแผนกบัญชีและประมวลผล ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าที่บริษัทฯ ได้ทำการจดหน่วยและส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว มาดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขในกรณีมีข้อผิดพลาด เมื่อข้อมูลถูกต้องครบถ้วนแล้ว ดำเนินการอัปโหลดข้อมูลเข้าฐานข้อมูลผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าสามารถชำระเงินค่าไฟฟ้าได้ทั่วประเทศ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไบแจ้งค่าไฟฟ้า
 โมโตในเครื่องเงินค่าไฟฟ้า Version 2.21 #1
 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 0-3520-2010

รหัสการไฟฟ้า G09101	หมายเลขผู้ใช้ไฟฟ้า 0082 020000420207	ไบแจ้งค่าไฟฟ้าเลขที่ 000085656554
ประเภท 1125	แรงดัน 5	วันที่อ่านหน่วย 25/02/55
		เวลาที่อ่านหน่วย 15:09 น.
		ประจำเดือน 02/2555

ชื่อ-ที่อยู่ นาย บุญสม ชักโยง
 64 ต.จางีต อ.เสนา จ.พระนครศรีอยุธยา 13110

เลขอ่านครั้งตั้ง	เลขอ่านครั้งก่อน	มิเตอร์/หน่วยที่ใช้
5410.000	5248.000	162.00

พลังไฟฟ้าสูงสุด
พลังงานไฟฟ้า

ตั้งศูนย์ 0.0000	ค่าไฟฟ้าฐาน บาท/หน่วย	497.49
ค่า Ft 0.0000		0.00
รวมเงินค่าไฟฟ้า		497.49
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7 %		34.82
รวมเงินที่ต้องชำระ		*****532.31

Userno:512200
 PEA No:7148406

00709101020000420207550207550303
 000085656554000162000005323110

ขอใบแจ้งไฟฟ้าที่มีไม่ลดชำระค่าบริการ ในเดือน 9-10
 เริ่มมีผลต่อชำระค่าไฟฟ้าแล้ว เพราะมีการตัดไฟ
 ไปลดชำระเงินภายในวันที่ 26 ก.พ.-6 มี.ค. 2555

ภาพประกอบ 6 ไบแจ้งค่าไฟฟ้าที่จัดส่งให้ผู้ใช้ไฟฟ้า



ภาพประกอบ 7 เครื่องพิมพ์ใบแจ้งค่าไฟฟ้าแบบพกพา

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคกลาง. 2552 : 11

2.7 ข้อปฏิบัติของนิติบุคคลตัวแทนจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า

ข้อปฏิบัติของนิติบุคคลตัวแทนจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า มีดังนี้

1. การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช่ไฟฟ้า ใบแจ้งค่าไฟฟ้าแท่งบาร์โค้ด (Barcode) ต้องมีความคมชัดและมีความสมบูรณ์ ตัวแทนจุดบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า หรือการไฟฟ้าฯ สามารถใช้เครื่องสแกน (Scan) แท่งบาร์โค้ดเพื่อรับชำระเงินได้ทุกราย หากใบแจ้งค่าไฟฟ้าฉบับใด บาร์โค้ดไม่สามารถใช้เครื่องสแกนเพื่อรับชำระเงินได้ ให้ถือเป็นใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่ไม่สมบูรณ์
2. ตัวแทนจดหน่วยต้องส่งข้อมูลหน่วยที่จดได้ในแต่ละวัน ให้แก่ กฟภ. ผ่านทางโมเดมเครือข่ายของ กฟภ. โดยตรง ห้ามส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายสาธารณะ เช่น Hotmail , yahoo เป็นต้น
3. ห้ามพนักงานจดหน่วยหรือพนักงานตำแหน่งอื่นๆ ของตัวแทนจดหน่วย รับชำระเงินหรือรับฝากเงินจากผู้ใช่ไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็นค่าไฟฟ้า ค่าบริการของ กฟภ. หรือเป็นค่าสินค้า ค่าบริการของหน่วยงานเอกชนอื่นใด
4. ตัวแทนจดหน่วย ต้องติดตั้งกล่องใส่ใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช่ไฟฟ้าทุกบ้าน และติดตั้งอย่างเหมาะสมกับพื้นที่ที่ติดตั้ง โดยกล่องมีสภาพยึดติดกับสิ่งที่ติดตั้ง ไม่เอียง หรือหลุดหาย
5. พนักงานจดหน่วยต้องแต่งกายให้มีความเหมาะสมกับการเป็นตัวแทนฯ ของ กฟภ. เช่น ใส่กางเกงขายาว ใส่รองเท้าหุ้มส้น (หนังหรือผ้าใบ) เสื้อเชิ้ตแขนสั้น-ยาว ติดบัตรแสดงตัว เป็นต้น ห้ามแต่งกายที่ไม่เหมาะสม เช่น ใส่กางเกงขาสั้น-ขาสามส่วน รองเท้าแตะ (ยกเว้นพื้นที่จดหน่วยมีน้ำขัง หรือน้ำท่วม) เสื้อกล้าม เสื้อแขนกุด เป็นต้น
6. พนักงานจดหน่วยต้องสามารถตอบคำถามในเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช่ไฟฟ้าที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจดหน่วย และรวมถึงความรู้ความเข้าใจของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่จดหน่วย เช่น การเปลี่ยนค่า FT รายชื่อตัวแทนจุดบริการที่ผู้ใช่ไฟฟ้าสามารถไปชำระเงิน ระยะเวลาชำระเงินที่สำนักงานของ กฟภ. และอื่นๆ
7. พนักงานจดหน่วยจะต้องให้ความร่วมมือกับ กฟภ. ในการรายงานปัญหาอื่นๆ ที่พบจากการปฏิบัติงาน และงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการจดหน่วยโดยตรง เช่น พบการละเมิดการใช้ไฟฟ้าเสาเอียง สายไฟฟ้าขาด-หย่อน และเหตุอื่นๆ ที่ระบบจำหน่ายไฟฟ้าของ กฟภ. อาจเป็นอันตรายแก่ประชาชน ทรัพย์สิน หรือสัตว์เลี้ยงของประชาชน เป็นต้น

2.8 อัตราค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดอัตราค่าไฟฟ้า แยกตามประเภทผู้ใช่ไฟฟ้า ได้เป็น 8 ประเภท ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2554 : เว็บไซค์)

1. ประเภทที่ 1 บ้านอยู่อาศัย ได้แก่ การใช้ไฟฟ้าภายในบ้านเรือนที่อยู่อาศัย รวมทั้งวัด สำนักสงฆ์ และสถานประกอบศาสนกิจของทุกศาสนา ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้องโดยตรงผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1 ที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้ไฟฟ้าภายในบ้านเรือน ที่อยู่อาศัย ติดตั้งเครื่องวัดไม่เกิน 5 แอมป์ 220 โวลต์ 1 เฟส 2 สาย และใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน

1.2 ที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้ไฟฟ้าภายในบ้านเรือน ที่อยู่อาศัย ติดตั้งเครื่องวัดเกิน 5 แอมป์ 220 โวลต์ 1 เฟส 2 สาย และใช้ไฟฟ้าเกิน 150 หน่วยต่อเดือน

2. ประเภทที่ 2 กิจการขนาดเล็ก ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ รวมกับ บ้านอยู่อาศัย อุตสาหกรรม ส่วนราชการที่มีลักษณะเป็นอุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจหรืออื่นๆ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังงานไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ โดยผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

3. ประเภทที่ 3 กิจการขนาดกลาง ได้แก่ การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม หน่วยราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานที่ทำการของหน่วยงานราชการต่างประเทศ และสถานที่ทำการขององค์การระหว่างประเทศ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ แต่ไม่ถึง 1,000 กิโลวัตต์ และมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนก่อนหน้าไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

4. ประเภทที่ 4 กิจการขนาดใหญ่ ได้แก่ การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจ อุตสาหกรรม หน่วยราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานที่ทำการของหน่วยงานราชการต่างประเทศ และสถานที่ทำการขององค์การระหว่างประเทศ ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป หรือมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนก่อนหน้าเกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

5. ประเภทที่ 5 กิจการเฉพาะอย่าง ได้แก่ การใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบกิจการ โรงแรม และ กิจการให้เช่าพักอาศัย ตลอดจนบริเวณที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาที สูงสุด ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

6. ประเภทที่ 6 องค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ได้แก่ การใช้ไฟฟ้าขององค์กรที่ไม่ใช่ส่วนราชการ แต่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ โดยไม่คิดค่าตอบแทน โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

7. ประเภทที่ 7 สูบน้ำเพื่อการเกษตร ได้แก่ การใช้ไฟฟ้ากับเครื่องสูบน้ำเพื่อการเกษตร ของหน่วยราชการ สหกรณ์เพื่อการเกษตรกลุ่มเกษตรกรที่จดทะเบียนจัดตั้งกลุ่มเกษตรกร กลุ่มเกษตรกร ที่หน่วยราชการรับรอง โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

8. ประเภทที่ 8 ไฟฟ้าชั่วคราว ได้แก่ การใช้ไฟฟ้าเพื่องานก่อสร้าง งานที่จัดขึ้นเป็นพิเศษชั่วคราว สถานที่ที่ไม่มีทะเบียนบ้านของสำนักงานทะเบียนส่วนท้องถิ่น และการใช้ไฟฟ้าที่ยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยต่อผ่านเครื่องวัดไฟฟ้าเครื่องเดียว

2.9 โครงการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้เริ่มนำระบบจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้ามาใช้งานตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา ตามแผนปฏิบัติงาน พ.ศ. 2550 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เดิมการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีการจ้างตัวแทนออกไปจดหน่วยการใช้ไฟฟ้าตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า และกลับมาพิมพ์ใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า จากนั้นจึงให้ตัวแทนเก็บเงินไปเก็บเงินกับผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้านของผู้ใช้ไฟฟ้า ข้อดีคือผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมาชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือที่ตัวแทนจุดบริการต่าง ๆ ข้อเสีย คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่สามารถตรวจสอบได้ว่ามีการจดหน่วยถูกต้องหรือไม่ และไม่ทราบจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จะต้องชำระในแต่ละเดือน จะทราบก็ต่อเมื่อ กฟภ. ส่งตัวแทนมาเก็บเงินค่าไฟฟ้าเท่านั้น จึงทำให้เกิดข้อร้องเรียนมากมาย ดังรายละเอียดตาราง 3 - 6

ตาราง 3 แสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา พ.ศ. 2549 ช่วง 6 เดือนแรก

ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน					
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	51	35	45	55	64	55
หน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่ถูกต้อง	41	32	20	24	15	26
ความไม่สะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า	78	65	45	54	60	55
รวม	170	132	110	133	139	136

ที่มา : รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และข้อมูลผลการให้บริการลูกค้า ประจำ พ.ศ. 2549

ตาราง 4 แสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา พ.ศ. 2549
ช่วง 6 เดือนหลัง

ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน					
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.
ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	40	22	51	21	35	49
หน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่ถูกต้อง	52	46	35	38	29	34
ความไม่สะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า	46	35	18	41	37	19
รวม	138	103	104	100	101	102

ที่มา : รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และข้อมูลผลการให้บริการลูกค้า ประจำ
พ.ศ. 2549

ตาราง 5 แสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา พ.ศ. 2550
ช่วง 6 เดือนแรก

ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน					
	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	78	63	52	64	88	45
หน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่ถูกต้อง	36	29	23	21	27	35
ความไม่สะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า	104	89	97	88	92	26
รวม	218	181	172	173	207	106

ที่มา : รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และข้อมูลผลการให้บริการลูกค้า ประจำ พ.ศ.
2550

ตาราง 6 แสดงข้อร้องเรียนเกี่ยวกับค่าไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา พ.ศ. 2550
ช่วง 6 เดือนหลัง

ข้อร้องเรียน	จำนวนข้อร้องเรียน					
	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต. ค.	พ. ย.	ธ. ค.
ไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า	51	49	57	30	39	55
หน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่ถูกต้อง	20	22	25	42	40	64
ความไม่สะดวกในการชำระค่าไฟฟ้า	73	85	96	61	51	33
รวม	144	156	178	133	130	152

ที่มา : รายงานมาตรฐานคุณภาพบริการของ กฟภ. และข้อมูลผลการให้บริการลูกค้า ประจำ
พ.ศ. 2550

ซึ่งหลักจากได้รับข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้าแล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาได้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 3 วัน โดยดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนตามสาเหตุดังนี้

1. กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า แบ่งเป็น 2 กรณี คือ กรณีที่ 1 หากยังไม่ถูกจ่ายกระแสไฟฟ้า จะดำเนินการประสานงานกับตัวแทนเก็บค่ากระแสไฟฟ้าให้จัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟ กรณีที่ 2 กรณีถูกจ่ายกระแสไฟฟ้าแล้ว จะดำเนินการตรวจสอบว่าเป็นความผิดพลาดของตัวแทนเก็บค่ากระแสไฟฟ้าหรือผู้ใช้ไฟฟ้า เมื่อพบความสาเหตุความผิดพลาดแล้ว จึงดำเนินการเรียกเก็บค่าต่อกลับเพื่อจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าต่อไป

2. กรณีหน่วยการใช้ไฟฟ้าไม่ถูกต้อง จะจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปดำเนินการตรวจสอบหน่วยจริงที่เครื่องวัดไฟฟ้า หากหน่วยคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงจะดำเนินการแก้ไขใบแจ้ง ค่าไฟฟ้าให้ใหม่ และหากได้ตรวจสอบแล้วหน่วยการใช้ไฟฟ้าถูกต้อง ก็จะดำเนินการชี้แจงให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับทราบเพื่อชำระค่าไฟฟ้าต่อไป

3. กรณีไม่สะดวกไปชำระค่าไฟฟ้า ระบบเดิมก่อนที่จะนำระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้ามาใช้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะดำเนินการแต่งตั้งตัวแทนเก็บค่าไฟฟ้า โดยดำเนินการพิมพ์

ใบแจ้งค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา และจัดส่งให้ตัวแทนเก็บค่าไฟฟ้าไปบริการเก็บค่าไฟฟ้าจากผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน โดยที่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ต้องไปชำระที่อื่น แต่ก็มีปัญหาเนื่องจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้อยู่บ้านตลอดเวลา ทำให้บางครั้งไม่ได้พบกับตัวแทนเก็บค่าไฟฟ้าจึงไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า และหากได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้าก็จะชำระได้ที่เดียวคือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทำให้ไม่มีความสะดวก ไม่ทันสมัยต่อการดำเนินการธุรกิจในยุคปัจจุบัน

ใน พ.ศ. 2551 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้นำระบบระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชช.) ระบบบริหารงานสาธารณูปโภค หรือ SAP-ISU (System applications products in data processing – industry solution for utilities) มาใช้งานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งครอบคลุมพื้นที่จำนวน 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดปทุมธานี จังหวัดนครนายก จังหวัดอ่างทอง จังหวัดสระบุรี จังหวัดปราจีนบุรี และจังหวัดสระแก้ว โดยยกเลิกระบบงานแบบเก่าทั้งหมด ทำให้ระบบงานในส่วนของการรับข้อร้องเรียน และจัดเก็บข้อร้องเรียน ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่างๆ ถูกยกเลิกไปด้วย และได้เปิดช่องทางการร้องเรียนใหม่ผ่านทางระบบโทรศัพท์ของ กฟภ. (PEA Call Center) หมายเลขโทรศัพท์ 1129 ซึ่งสามารถแจ้งข้อร้องเรียนได้ทุกรอบเรื่องตลอด 24 ชั่วโมง จึงส่งผลให้สถิติข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา ไม่ถูกต้องและน้อยผิดปกติไม่เป็นไปตามความเป็นจริงเท่าที่ควร โดยในพ.ศ. 2553 มีการร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ของ กฟภ. เกี่ยวกับการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา จำนวน 3 ราย และใน พ.ศ. 2554 มีจำนวน 6 ราย สาเหตุเนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขาดการประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ของ กฟภ. ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้ายังไม่ทราบการร้องเรียนผ่านช่องทางดังกล่าว (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา. 2554 : 9)



ภาพประกอบ 8 แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ PEA Call Center

ปลาย พ.ศ. 2554 ในพื้นที่ภาคกลางประสบปัญหาอุทกภัย ทำให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสนาไม่สามารไปดำเนินการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟได้เป็นปกติ ทำให้ได้รับการร้องเรียนจากประชาชนจากการปฏิบัติของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าไฟฟ้า ค่าบริการและค่าธรรมเนียม ในช่วงเดือนที่ประสบภัยน้ำท่วม ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับความเป็นธรรม แต่เพราะเป็นเหตุสุดวิสัยอันเนื่องมาจากเหตุอุทกภัย จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติการพิจารณาตรวจสอบในกรณีพิเศษ เพื่อให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความเป็นธรรมโดยทั่วกัน ดังนี้

1. กรณีการคิดค่าไฟฟ้าแพงเกินจริงในเดือนที่อาจจะไม่ได้ใช้ไฟฟ้าอันเนื่องมาจากน้ำท่วม และเป็นการถูกเรียกเก็บที่เกิดจากการใช้ค่าเฉลี่ยของการใช้ไฟฟ้า โดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอสนาได้จัดหน่วยการใช้ไฟฟ้าตามตัวเลขที่ปรากฏจริงที่เครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า แล้วแบ่งหน่วยการใช้ไฟฟ้าที่จดได้ออกใบแจ้งค่าไฟฟ้าเป็น 2 ฉบับ (นับจากวันที่จดหน่วยครั้งล่าสุดก่อนเกิดอุทกภัยถึงรอบวันที่จดหน่วยปัจจุบันเดือนธันวาคม) คือ ฉบับเดือนตุลาคม และเดือนพฤศจิกายน ตามสัดส่วนของจำนวนวันของแต่ละเดือนนั้น หากผู้ใช้ไฟฟ้าเกิดข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียกเก็บใบแจ้งดังกล่าว สามารถติดต่อมาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนาให้ตรวจสอบ และแยกการเรียกเก็บเป็นเดือนต่อเดือนได้ โดยหากไม่มีหน่วยการใช้ไฟฟ้าในรอบเดือนที่มีน้ำท่วมก็จะได้รับยกเว้นค่าบริการ “วิธีการคิดค่าไฟเฉลี่ยต่อเดือน เป็นความเจตนาดีของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนา เพื่อช่วยลดภาระค่าไฟที่สะสม เนื่องจากหากนำค่าไฟฟ้าของทั้ง 2 เดือน ไปเรียกเก็บค่าบริการในเดือนเดียว จะทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าเสียค่าไฟฟ้าในช่วงอัตราค่าหัวน้ำ ซึ่งจะทำให้เสียค่าไฟฟ้าสูงกว่าการเฉลี่ย 2 เดือน”

2. กรณีเสียค่าไฟฟ้าแพงกว่าปริมาณการใช้ไฟตามปกติอันเนื่องมาจากไฟรั่ว ผู้ใช้ไฟฟ้าในพื้นที่น้ำท่วม สามารถขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนา พิจารณาและตรวจสอบได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หากพบว่ามีไฟรั่วเนื่องจากน้ำท่วมก็จะมีมีการพิจารณาดำเนินการคืนค่าไฟฟ้าส่วนเกินตามความเหมาะสม

3. กรณีที่มีการตัดไฟฟ้า และถูกเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์ไฟฟ้า ที่เกิดจากผู้ใช้ไฟฟ้าไม่ได้รับใบแจ้งค่าไฟฟ้า หรือ ไม่สามารถไปชำระค่าไฟฟ้าได้ ให้ผู้ใช้ไฟฟ้าติดต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนา เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบและคืนเงินค่าธรรมเนียมการต่อกลับมิเตอร์ไฟฟ้าได้

ทั้งนี้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนา ได้เร่งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่ใช้ไฟฟ้าทราบแนวทางการปฏิบัติข้างต้นโดยทั่วถึงกันแล้ว แต่หากผู้ใช้ไฟยังมีข้อสงสัย สามารถยื่นข้อร้องเรียนได้ที่ PEA Call Center ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โทร. 1129 ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งนี้หากผู้ใช้ไฟฟ้าที่ได้ร้องเรียนต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสนาแล้ว ยังไม่ได้รับความเป็นธรรม สามารถยื่นข้อ

ร้องเรียนร้องเรียนได้ที่ สำนักงานคณะกรรมการกำกับกิจการพลังงาน (กกพ.) (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอเสนา. 2554 : 12)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

มีผู้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคไว้หลายท่านด้วยกัน ได้แก่

นิตยาพร เสมอใจ (2550 : 18) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การค้นหาและการบริโภคใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งทั้งนี้ทั้งนั้นต้องอาศัย กระบวนการตัดสินใจเข้าร่วมเพื่อให้กิจกรรมนั้นลุล่วง

เสรี วงษ์มณฑา (2548 : 32-46) กล่าวว่า พฤติกรรมบริโภค คือ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหา การเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผล หรือการจัดการกับสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 : 124-125) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาแล้วซึ่งการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า

สุวิมล แม้นจริง (2552 : 135) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค เป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะหา ซื้อ ใช้ ประเมิน หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์บริการ และแนวความคิดต่างๆ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้เป็นการศึกษา การตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งเงิน เวลา และกำลัง เพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่างๆ อันประกอบด้วยคำถาม เช่นว่า ซื้ออะไร ทำไมจึงซื้อ ซื้อเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และบ่อยแค่ไหน

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546 : 8) กล่าวว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค คือปฏิกิริยาที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่างๆของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่างๆเหล่านั้น

ดารา ทีปะปาล (2546 : 4) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำใด ๆ ของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการเลือกสรร การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจ ซึ่งเป็นตัวนำหรือตัวกำหนดการกระทำดังกล่าว เพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของผู้บริโภคให้ได้รับความพอใจ

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรม การแสดงออกของบุคคลแต่ละบุคคลในการค้นหา การเลือกซื้อ การใช้ การประเมินผล หรือจัดการ กับสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ฟิลิป (ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. 2547 : 251-285 ; อ้างอิงจาก Phillip. 1997. Advance Marketing Management.) บิดาแห่งวงการด้านการตลาดได้นำทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค มาสร้างเป็นตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคขึ้น โดยกล่าวว่า ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมเพราะมีสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ทำให้เกิดความต้องการ โดยจะถูกป้อนเข้าสู่ความรู้สึกนึกคิดของ ผู้บริโภค ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ (Black box) โดยผู้ผลิตไม่สามารถคาดคะเนได้ว่า ความรู้สึกนึก คิดได้เกิดขึ้นเนื่องจากได้รับอิทธิพลจากปัจจัยใดบ้าง ซึ่งผู้บริโภคก็จะเกิดการตอบสนอง (Response) เรียกตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคว่า สิ่งกระตุ้น - การตอบสนอง (Stimulus - Response Model ; S - R Model) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สิ่งกระตุ้น หมายถึง สิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดความต้องการ หรือเกิดความรู้สึกนึกคิดอย่างใด อย่างหนึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 สิ่งกระตุ้นภายใน หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการภายในร่างกายของ ผู้บริโภค หรือเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นตามสัญชาตญาณ เช่น ความหิว ความเจ็บป่วย ความกลัว เป็นต้น

1.2 สิ่งกระตุ้นภายนอก หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่มีได้เกิดขึ้นเองจากความต้องการภายใน ร่างกาย แต่เป็นสิ่งที่นักการตลาดสร้างให้เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความต้องการ โดยใช้สิ่งจูงใจ ทางด้านเหตุผลและอารมณ์ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1.2.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด เกิดจากการที่นักการตลาดนำส่วนประสมทางการตลาด มาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความต้องการ ได้แก่

1.2.1.1 ผลិតภัณฑ์โดยการพัฒนาส่วนประกอบต่างๆ ซึ่งอาจเป็นคุณภาพ ปริมาณ การออกแบบบรรจุภัณฑ์ เป็นต้น

1.2.1.2 ราคา โดยการกำหนดราคาผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับคุณภาพ

1.2.1.3 ช่องทางการจัดจำหน่าย โดยการวางจำหน่ายผลิตภัณฑ์อย่างทั่วถึง สามารถหาซื้อได้ง่ายและสะดวกในการเดินทาง หรือจัดตกแต่งร้านค้าให้สวยงาม เป็นระเบียบ

1.2.2 การส่งเสริมการตลาด โดยมีการโฆษณาสม่ำเสมอ มีการส่งพนักงานขาย ไปสาธิตสินค้า การแจกสินค้าตัวอย่างเพื่อทดลองใช้ มีการลดราคาสินค้า เป็นต้น

อย่างไรก็ตามการกระตุ้นความต้องการของผู้บริโภค โดยใช้สิ่งกระตุ้นทางการตลาดนั้น ควรนำส่วนประสมทางการตลาด มาใช้ควบคู่กันว่า ผู้บริโภคคิดอย่างไร ซื้ออย่างไร เป็นต้น

1.2.3 สิ่งกระตุ้นอื่นๆ เป็นสิ่งกระตุ้นภายนอกที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ แต่สามารถสร้างโอกาสให้เกิดขึ้นได้ ได้แก่

1.2.2.1 ภาวะทางเศรษฐกิจ

1.2.2.2 เทคโนโลยี

1.2.2.3 กฎหมายและการเมือง

1.2.2.4 วัฒนธรรม

2. ความรู้สึกนึกคิดหรือกลองคำ เป็นความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่ได้รับสิ่งกระตุ้น ซึ่งผู้ผลิตหรือจำหน่ายไม่สามารถทราบได้ จึงต้องพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดดังกล่าว เพื่อจะได้ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ประกอบด้วย

2.1 ลักษณะของผู้บริโภค ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรม สังคม และจิตวิทยา

2.2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค คือ การรับรู้ปัญหาหรือความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และ พฤติกรรมหลังการซื้อ

3. การตอบสนอง คือการแสดงออกของผู้บริโภค โดยผ่านการตัดสินใจในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ การเลือกผลิตภัณฑ์ การเลือกตราสินค้า การเลือกผู้ขาย การเลือกเวลาในการซื้อ และการเลือกปริมาณการซื้อ

ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริโภคของฟิลิป คอตเลอร์ สามารถสรุปได้ดังภาพ ประกอบ 9

Stimulus		Buyer's black box		Response
สิ่งกระตุ้นทางการตลาด และสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ		กลองคำ หรือ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ		การตอบสนอง ของผู้ซื้อ
สิ่งกระตุ้น ทางการตลาด	สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ	ลักษณะของผู้ซื้อ -ปัจจัยทาง วัฒนธรรม	กระบวนการ ตัดสินใจของ ผู้ซื้อ	การตอบสนอง
-ผลิตภัณฑ์ -ราคา -การจัดจำหน่าย -การส่งเสริม การตลาด	-เศรษฐกิจ -เทคโนโลยี -การเมือง -วัฒนธรรม	-ปัจจัยทางสังคม -ปัจจัยส่วนบุคคล -ปัจจัยทางจิตวิทยา		-การเลือกซื้อ -การเลือกราคา -การเลือกผู้ขาย -เวลาการซื้อ -ปริมาณการซื้อ

ภาพประกอบ 9 ตัวแบบพฤติกรรมผู้บริโภคของฟิลิป คอตเลอร์

ฮาโรลด์ เจ เลวิต (ทิวา พงษ์ชนไพบุลย์ และคณะ. 2554 : 16 ; อ้างอิงจาก Harold J. Leavitt. 1964. **Managerial psychology ; An introduction to individuals, paris, and groups in organizations.**) ได้กล่าวว่า ผู้บริโภคจะแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา จะต้องมีส่วนทำให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ เสมอ ซึ่งสาเหตุดังกล่าวจะเป็นสิ่งกระตุ้นทำให้มนุษย์เกิดความต้องการ และจากความต้องการดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจ เพื่อแสดงพฤติกรรมออกมา จากทฤษฎีข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริโภค จะมีลักษณะดังนี้

1. พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีส่วนทำให้เกิดความต้องการขึ้น
2. พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีสิ่งจูงใจให้แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ
3. พฤติกรรมผู้บริโภคที่เกิดขึ้น ย่อมมีเป้าหมายในเรื่องของการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

สแตนตัน (ทิวา พงษ์ชนไพบุลย์ และคณะ. 2554 : 17 ; อ้างอิงจาก Stanton. 1987. **Fundamentals of Marketing.**) ได้คิดค้นตัวแบบเพื่ออธิบายพฤติกรรมผู้บริโภคว่า พฤติกรรมผู้บริโภคจะเกิดขึ้นเนื่องจากมีพลังกระตุ้น 4 ประการ คือ

1. สังคมและกลุ่มต่างๆ ในสังคม ประกอบด้วย วัฒนธรรม วัฒนธรรมย่อย ชนชั้นทางสังคม กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว เป็นต้น
2. สภาพทางจิตวิทยา ได้แก่ แรงจูงใจ การรับรู้ การเรียนรู้ บุคลิกภาพ ทักษะ ความเชื่อที่ยึดมั่น เป็นต้น
3. ข่าวสารข้อมูลต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลทางด้านราคา ข้อมูลทางการจัดจำหน่าย ข้อมูลของบริษัทผู้ผลิต เช่น ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ฐานะการเงิน เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ผู้บริโภคสามารถรับทราบได้โดยผ่านสื่อต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ เป็นต้น หรืออาจผ่านสื่อทางด้านตัวบุคคล เช่น พนักงานขาย เพื่อนฝูง เป็นต้น
4. สภาพการณ์ต่างๆ ย่อมมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของผู้บริโภคเสมอ เช่น เวลา สถานที่ โอกาส เงื่อนไขในการซื้อ เป็นต้น

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการบริโภคสินค้า นักการตลาดต้องศึกษาว่าสินค้าที่เขาจะทำการเสนอการขายนั้น ใครคือลูกค้า (Who) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What) ทำไมจึงซื้อ (Why) ซื้อเมื่อไร (When) ซื้อที่ไหน (Where) ซื้อและใช้บ่อยครั้งเพียงใด (How often) รวมทั้งการศึกษาว่าใครมีอิทธิพลต่อการซื้อ (Who) พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการค้นหาหรือวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค เพื่อทราบถึงลักษณะความต้องการ พฤติกรรมการซื้อและการใช้ของผู้บริโภค คำตอบที่ได้จะช่วยให้นักการตลาดสามารถจัดกลยุทธ์

ทางการตลาด ที่สามารถสนองตอบความพึงพอใจของผู้บริโภคได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค ประกอบด้วย (ฉัตรยาพร เสมอใจ. 2549 : 48-50)

1. ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is the target market?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงลักษณะกลุ่มเป้าหมาย (Occupants) ทางด้านประชากรศาสตร์ ภูมิศาสตร์ จิตวิทยา และพฤติกรรมศาสตร์

2. ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงสิ่งที่มีประสงค์ในการซื้อ (Objective) เช่น คุณสมบัติหรือองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product components)

3. ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงวัตถุประสงค์ในการซื้อ (Objective) ของผู้บริโภคซึ่งจะต้องศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมซื้อ คือ ปัจจัยทางจิตวิทยา ปัจจัยทางสังคม ปัจจัยทางวัฒนธรรม และปัจจัยเฉพาะบุคคล

4. ใครมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?) เป็นคำถามเพื่อทราบถึงบทบาทของกลุ่มต่างๆ(Organization) ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจซื้อประกอบด้วย ผู้ริเริ่มผู้มีอิทธิพล ผู้ตัดสินใจ ผู้ซื้อและผู้บริโภค

5. ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงโอกาสในการซื้อ (Occasions) เช่น ช่วงเดือนใดของปี ช่วงวันใดของเดือน ช่วงเวลาใดของวัน เป็นต้น

6. ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงช่องทางหรือแหล่ง (Outlets) ที่ผู้บริโภคไปทำการซื้อ เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านค้า

7. ผู้บริโภคซื้ออย่างไร(How does the consumer buy?) เป็นคำถามที่ต้องการทราบถึงขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Operations) ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมิน การตัดสินใจซื้อ และความรู้สึกภายหลังการซื้อ

ฟิลลิป (ชนวรรณ แสงสุวรรณ และคณะ. 2547 : 249-270 ; อ้างอิงจาก Phillip. 1997.

Advance Marketing Management.) ได้นำเสนอ ปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค ดังนี้

1. ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural factor) เป็นสัญลักษณ์และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นเป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งไปสู่รุ่นหนึ่งโดยเป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคมหนึ่ง วัฒนธรรมเป็นสิ่งกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งนักการตลาดต้องคำนึงถึงความเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมและนำการเปลี่ยนแปลงนั้น ไปใช้กำหนดโปรแกรมการตลาดโดยวัฒนธรรมแบ่งได้ดังนี้

1.1 วัฒนธรรมพื้นฐาน (Culture) เป็นลักษณะพื้นฐานของบุคคลในสังคม เช่น ลักษณะนิสัยของคนไทย

1.2 วัฒนธรรมกลุ่มย่อย (Subculture) หมายถึง วัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มมีลักษณะเฉพาะแตกต่างกันซึ่งมีอยู่ภายในสังคมขนาดใหญ่และสลับซับซ้อน วัฒนธรรมย่อมเกิดจากพื้นฐานทางภูมิศาสตร์และลักษณะพื้นฐานของมนุษย์

1.3 ชั้นทางสังคม (Social class) หมายถึง การแบ่งสมาชิกของสังคมเป็นระดับฐานะที่แตกต่างกันโดยถือเกณฑ์รายได้ ทรัพย์สิน อาชีพ ในแต่ละชั้นสังคมจะมีสถานะเดียวกัน นักการตลาดต้องศึกษาชั้นสังคมเพื่อเป็นแนวทางการแบ่งส่วนตลาด กำหนดตลาดเป้าหมาย ศึกษาความต้องการของตลาดเป้าหมาย

2. ปัจจัยด้านสังคม (Social factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อของกลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อบุคคลในกลุ่มทางด้านค่านิยม (Value) การเลือกพฤติกรรม (Behavior) การดำรงชีวิต (lifestyle) รวมถึงทัศนคติ (Attitude) ลักษณะทางสังคมประกอบด้วย

2.1 กลุ่มอ้างอิง (Reference groups) เป็นกลุ่มที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่มนี้จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ ความคิดเห็น และค่านิยมของบุคคล กลุ่มอ้างอิง แบ่งเป็นกลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนสนิท เพื่อนบ้าน และกลุ่มทุติยภูมิ ได้แก่ บุคคลชั้นนำในสังคม เพื่อนร่วมอาชีพ และร่วมสถาบัน บุคคลในสังคมต่าง ๆ

2.2 ครอบครัว (Family) บุคคลในครอบครัวถือว่ามีอิทธิพลมากที่สุดต่อทัศนคติ ความคิด และค่านิยมของบุคคล

2.3 บทบาทและสถานะ (Roles and statuses) บุคคลจะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่มซึ่งจะต้องวิเคราะห์ว่าใครมีบทบาทเป็นผู้คิดริเริ่ม ผู้ตัดสินใจซื้อ ผู้มีอิทธิพล ผู้ซื้อและผู้ใช้

3. ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) เป็นลักษณะส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย

3.1 อายุ (Age) อายุที่ต่างกันจะมีความต้องการผลิตภัณฑ์ที่ต่างกัน

3.2 วงจรชีวิตครอบครัว (Family life cycle stage) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว การดำรงชีวิตในแต่ละขั้นตอนเป็นสิ่งที่มอิทธิพลต่อความต้องการ ทัศนคติ และค่านิยมของบุคคลทำให้เกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์และพฤติกรรมการซื้อที่ต่างกััน

3.3 อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลนำไปสู่ความจำเป็นและความต้องการสินค้าและบริการที่ต่างกัน นักการตลาดต้องศึกษาว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีบุคคลในอาชีพไหนสนใจเพื่อที่จะจัดกิจกรรมทางตลาดให้สนองความต้องการให้เหมาะสม

3.4 โอกาสทางเศรษฐกิจ (Economic circumstances) หรือรายได้ (Income) ซึ่งมีผลต่ออำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงิน

3.5 การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดี มากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

3.6 ถิ่นนิยมหรือคุณค่า (Value) และรูปแบบการดำรงชีวิต (Lifestyle) หมายถึงความนิยมในสิ่งของหรือบุคคลหรือความคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

4. ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological factor) คือปัจจัยภายในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและการใช้สินค้า ประกอบด้วย

4.1 การจูงใจ (Motivation) หมายถึง พลังสิ่งกระตุ้น(Drive) ที่อยู่ภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ การจูงใจเกิดภายในตัวบุคคลแต่อาจถูกกระทบจากปัจจัยภายนอก เช่น วัฒนธรรม ชั้นทางสังคม หรือการใช้เครื่องมือการตลาดเพื่อกระตุ้นให้เกิดความต้องการการรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับการเลือกสรร จัดระเบียบ เข้าใจในข้อมูล ที่เลือกสรร และเก็บรักษาข้อมูลที่ได้เลือกสรร

4.2 การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและ (หรือ) ความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่ผ่านมา นักการตลาดประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ด้วยการโฆษณาซ้ำแล้วซ้ำอีก หรือจัดการส่งเสริมการขายเพื่อทำให้เกิดการตัดสินใจหรือซื้อเป็นประจำ

4.3 ความเชื่อถือ (Beliefs) เป็นความคิดที่บุคคลยึดถือเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ในอดีต

4.4 ทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติของผู้บริโภคกับการตัดสินใจซื้อสินค้าจะมีความสัมพันธ์กัน นักการตลาดจึงต้องศึกษาทัศนคติที่เกิดขึ้นมาได้อย่างไรและเปลี่ยนแปลงอย่างไร

4.5 บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันของบุคคล ซึ่งนำไปสู่การตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมที่มีแนวโน้มเหมือนเดิมและสอดคล้องกัน ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์ได้พิจารณากำหนดบุคลิกภาพของผู้บริโภค แบ่งได้เป็น

4.5.1 อิด (Id) เป็นส่วนที่แสดงพฤติกรรมออกมาตามความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ตามความต้องการที่แท้จริง

4.5.2 อีโก้ (Ego) เป็นความต้องการด้านการยกย่อง ความภาคภูมิใจ ความเคารพ เป็นส่วนที่แสดงพฤติกรรมออกมาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ เหตุผลหรือเหตุการณ์ที่เป็นจริงในสังคม

4.5.3 ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) เป็นส่วนที่แสดงพฤติกรรมออกมาตามค่านิยมของสังคมและมาตรฐานด้านศีลธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับ

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

4.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction พจนานุกรมด้านจิตวิทยาแซฟปลิน (ชนพร ชุมวรรฐายี. 2549 : 8 ; อ้างอิงจาก Chaplin. 1968. Dictionary of psychology.) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ หลากหลาย เช่น ทศนคติและความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติด้านลบและแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง สอดคล้องกับ เซเลส (รวีทย์ เดชจรัสศรี. 2548 : 40 ; อ้างอิงจาก Sayles. 1960. Personnel : The Human Problems of Management.) ที่ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจกล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้ว จะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนั้น มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก อื่น ๆ ส่วนความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพอใจคือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ออสแคมป์ (อมรรัตน์ เชาวลิต. 2551 : 58 ; อ้างอิงจาก Oscamps. 1984. **Applied Social Psychology**.) กล่าวว่า ความพึงพอใจ มีความหมายอยู่ 3 นัยด้วยกันคือ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพการณ์ที่ผลการปฏิบัติจริง ได้เป็นไปตามที่บุคคลคาดหวังไว้

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ

3. ความพึงพอใจ หมายถึง การที่งานได้เป็นตามหรือตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคลซึ่งจากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว ออสแคมป์เห็นว่าเป็นการนำไปสู่การพัฒนา ทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญคือ ตามความหมายนัยแรกอยู่ในกลุ่ม ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theories) ตามความหมายที่สองอยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (Need Theories) และตามความหมายนัยที่สามจัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (Value Theories) นอกจากนี้ยังได้สรุปถึงปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ 1) ตัวลักษณะงาน 2) เงื่อนไขเกี่ยวกับงาน 3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 4) ความแตกต่างของแต่ละบุคคล

หลุยส์ จาปาเทศ (2545 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ชวิณี เดชจินดา (2550 : 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับที่พึงพอใจ

มนตรี เลียบแหลม (2546 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือ เป็นไปตามที่ตนเองต้องการและความรู้สึกดังกล่าวนี้จะลดลงหรือไม่เกิด

ชาวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2548 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง หรือจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมีค่ามากกว่าความรู้สึกทางลบ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ แมคคอร์มิคและแดเนียล (McCormick & Daniel. 1980 : 61) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) และมีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจและการจูงใจจะเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน และได้ให้แนวความคิดไว้ว่า การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึงความพอใจเมื่อต้องการหรือเป้าหมายได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ คือ ความพึงพอใจ

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2553 : 18) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เมื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่เชื่อมกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ระดับความคาดหวังของลูกค้า อาจได้จากประสบการณ์ที่เคยใช้สินค้านั้น

โชคชัย ชยธวัช (2547 : 144) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นผลลัพธ์จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ในการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง

วรูม (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2552 : 64 ; Vroom. 1964. **Work and Motivation.**)

กล่าวว่า ความพึงพอใจกับทัศนคติเป็นคำที่มีความหมายคล้ายคลึงกันมากจนสามารถใช้แทนกันได้ โดยให้คำอธิบายความหมายของทั้งสองคำนี้ว่า หมายถึง ผลจากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง คล้ายกับที่ เชลลีย์ (Shelly. 1975) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในแง่บวกและแง่ลบ โดยความรู้สึกในแง่บวกและความรู้สึกในแง่ลบและความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน เรียกกันว่า ระบบความพึงพอใจ

กูด (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2552 : 65 ; อ้างอิงจาก Good. 1973. **Dictionary of Education.**) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้น ๆ

โวลแมน (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2552 : 64 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973. **Education and Organizational Leadership in Elementary Schools.**) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

ธีระศักดิ์ กำปรรณารักษ์ (2550 : 15) กล่าวว่า ความสำคัญของความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ช่วยให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการแรกที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าของงานบริการก็คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดจากความสำคัญดังกล่าว สรุปได้ว่า หากบุคคลมีความพึงพอใจย่อมส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน ตลอดจนทำให้เกิดความศรัทธาในหน่วยงานต่อไป

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน ขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2550 : 16) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้ จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาท สำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบ

อาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ของจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสาย ในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

มิลเล็ท (ลีทึ พิตตัน โภคาคูล. 2553 : 23 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954. **Management in the Public Service.**) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐ ควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม หรือ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนสถานที่ให้บริการ และสถานที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้ มิลเล็ท ยังเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ณัฐยา สิ้นตระการผล (2553 : 26) กล่าวว่า การบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์การของรัฐได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับประชาชนในสังคม เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุดโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐ และยังต้องทำการศึกษาลักษณะการให้บริการประชาชนของรัฐ ต้องคำนึงถึงหลัก 3 ประการ คือ

1. เพื่อประโยชน์สาธารณะ การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่าง เจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชน โดยมีเป้าหมายที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์แก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนซึ่งองค์การของรัฐมีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1.1 เป็นกลไกปกครองดูแลประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย

1.2 เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

2. หลักการบริการประชาชน การบริการประชาชนซึ่งเป็นหน้าที่ของรัฐ จะต้องบริการประโยชน์สาธารณะรัฐ จะต้องทำหน้าที่ให้บริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชน เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในสังคม การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การรักษาสิทธิมนุษยชนโดยกฎหมายการป้องกันประเทศ การให้สิ่งตอบแทนแก่สมาชิกในสังคม ผู้ทำคุณประโยชน์ต่อชาติบ้านเมือง การออกกฎหมาย สวัสดิการแก่ผู้ใช้แรงงาน การระดมทรัพยากร ได้แก่ เงินภาษีอากรจากสังคม การสาธารณสุข การบริการผู้ยากจนให้เปล่าโดยบัตรสุขภาพ การให้การศึกษาแก่เยาวชนแบบให้เปล่า การวางแผนใช้พลังงานและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและวางแผนชุมชนเมือง การจัดทำบริการสาธารณะ

3. หลักการบริหารในด้านการบริการประชาชน รัฐมีเป้าหมายการบริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน รัฐมีหน้าที่เป็นองค์การของรัฐ ถ้าเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐ บริการประชาชนดีแล้ว ประชาชนที่ได้รับบริการจากองค์การของรัฐ ควรมีความสุข ซึ่งผลที่ได้จากการบริการของรัฐดังกล่าว ประชาชนจะพอใจและให้ความร่วมมือกับรัฐ การบริการประชาชนเป็นการบริหารงานอย่างเป็นระบบ เมื่อประชาชนติดต่อมาขอรับบริการขององค์การของรัฐ ถ้ามีการจัดระบบการบริหารงานที่ดี เช่น การจัดองค์การ การวางแผนการประสานงานกันเป็นอย่างดี ผลที่ได้ก็คือการทำงานที่เกิดประสิทธิภาพ ประชาชนที่มาติดต่องานก็จะได้รับความสะดวกในการที่มารับบริการในทางตรงกันข้าม หากการจัดระบบการบริหารงานหย่อนสมรรถภาพ ผลที่จะเกิดขึ้นกับประชาชนที่จะต้อง เสียเวลา เสียงบประมาณ และประชาชนก็จะเกิดความเบื่อหน่ายต่อองค์การของรัฐ ซึ่งนำความเสียหายมาสู่การบริหารองค์การของรัฐโดยส่วนรวมทั้งระบบ

ฟิตซ์เจอร์ลด์ และคูแรนท์ (รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์, 2551 : 30 ; อ้างอิงจาก Fitzgerald & Durant, 1980. **Citizen Evaluation and Urban Management : Service Delivery in an Era of Protest.**) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction)

เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการแท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 31) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบปะกับพฤติกรรมกรให้บริการ เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เกิดจากการรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหา รวมทั้งลดปัญหา และทำให้ประชาชนเกิดความภาคภูมิใจได้มากน้อยเพียงใด

รุ่งโรจน์ อรรถานิติ (2554 : 84) กล่าวว่ามืองค์ประกอบ 3 ประเภทที่พืงนำมาพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การดังนี้

1. องค์ประกอบของสภาพแวดล้อม คือ ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปในสังคม เช่น ค่านิยม มรรยาททางสังคม แบบแผนพฤติกรรมในประชาคม องค์ประกอบนี้มีอิทธิพลต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับองค์การเป็นอย่างมาก เพราะองค์การรูปนัยถึงแม้จะมีโครงสร้างและบทบาทเหมือนกันก็ตาม แต่หากอยู่ในสภาวะแวดล้อมแตกต่างกันไปด้วย

2. องค์ประกอบภายในขององค์การ เป็นลักษณะที่เกิดขึ้นภายในขององค์การเอง ซึ่งจะพิจารณาถึงเป้าหมายขององค์การว่าให้บริการประชาชนเฉพาะตัวหรือบริการสังคมส่วนรวม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างไร การควบคุมบังคับบัญชาคว่ามีการตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่องค์การใกล้ชิดแค่ไหน ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในขององค์การเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่เป็นอิสระ หรือจับกลุ่มมีพฤติกรรมแบบเดียวกัน ขนาดองค์การและลำดับชั้นการบังคับบัญชา คว่าองค์การมีขนาดใหญ่หรือเป็นองค์การขนาดเล็ก

3. องค์ประกอบของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการติดต่อ ตัวแปรที่นำมา พิจารณาดังนี้ สภาพทางสังคมที่แตกต่างกันหรือคล้ายกันระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ ความสนิทสนมใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน สภาพสถานที่เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นขณะเจ้าหน้าที่พบประชาชน ช่วงเวลาที่พบปะนานเพียงใด

มิลเล็ท (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2552 : 15 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954. **Management in the Public Service.**) ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสิทธิเท่าเทียมกัน ทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ เพศผิว หรือ ความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะ ใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำเช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญ คืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพเทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ เป็นความรู้สึกที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการ ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคล ในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด ดังนั้นจึงเกิดความรู้สึกมากขึ้นไปตามปัจจัยต่างๆที่เป็นตัวกำหนด ประสิทธิภาพของการบริการจะประกอบด้วย ความสะดวกในการมาใช้บริการ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ มีดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's general theory of human motivation) (สมศักดิ์ ประเสริฐสุข, 2554 : 38 ; อ้างอิงจาก Maslow, 1970. **Motivation and Personality**.) คือ ทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับการจูงใจ เป็นทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมนุษย์ โดยตั้งสมมติฐานว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีสิ้นสุด เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง หรือพึงพอใจ

อย่างหนึ่งอย่างใดแล้ว ความต้องการสิ่งอื่นๆ ก็ จะเกิดขึ้นมาอีก ความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำสุดไปหาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety need) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ยังมีความต้องการสูงในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ

1.3 ความต้องการทางด้านสังคม ความรัก ความพอใจ (Belongingness and love needs) ภายหลังจากที่ตนได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการทางด้านสังคม จะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้ เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

1.4 ความต้องการชื่อเสียงยกย่อง (Self-esteem needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องความสามารถ ความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ ในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

1.5 ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-actualization needs) ความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ ความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ความทะเยอทะยาน ความใฝ่ฝัน ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้นอย่างครบถ้วนแล้ว ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นและมักจะเป็นความต้องการที่เป็นอิสระเฉพาะแต่ละคน ซึ่งต่างก็มีความนึกคิดใฝ่ฝันอยากที่จะประสบผลสำเร็จในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้อย่างสูงส่งในทัศนะของตน

2. ทฤษฎีความต้องการ อี อาร์ จี (E R G Theory) (อ้างในสมศักดิ์ ประเสริฐสุข 2554 : 43) ในช่วงปี ค.ศ. 1969 เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอแนวความคิดที่สอดคล้องกับมาสโลว์ ซึ่งได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้นตอน คือ

2.1 ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ (Existence Needs : E) ประกอบด้วยความต้องการที่จำเป็นในการอยู่รอดของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม

2.2 ความต้องการสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs : R) เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

2.3 ความต้องการเจริญเติบโต (Growth NEEDS :G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพในตนเองที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุด

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์ มีความคล้ายคลึงกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ แต่แตกต่างที่ความต้องการของมนุษย์อาจกลับไปกลับมา ได้ เช่น กระบวนการความพึงพอใจ ความก้าวหน้า (Satisfaction – progression process) อาจทำให้อึดอัดใจในความพยายาม เพราะต้องเพิ่มความรับผิดชอบ จึงกลับมาสนใจความต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นอยู่อย่างสุขสบายแทน เรียกสภาพการณ์เช่นนี้ว่า กระบวนการถดถอย ความคับข้องใจ (Frustration regression process)

อัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่าความสำคัญของความแตกต่างของบุคคลในความต้องการต่าง ๆ กัน ทั้งความแตกต่างของบุคคลในระดับพัฒนา และความแตกต่างของบุคคลในฐานะสมาชิกของกลุ่ม เขาเน้นทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์ มาประยุกต์ใช้ในแง่ที่ว่าแม้ผู้บริหารจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับต่าง ๆ ของพนักงาน โดยการดำเนินการด้วยวิธีต่าง ๆ แต่บางครั้งการตอบสนองเหล่านั้นอาจติดขัด หรือสิ่งที่จะพึงมอบให้ อาจยังไม่มี การตอบสนองนั้นๆ ก็จะไม่ได้ผลดีตามต้องการ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการจูงใจ หรือหันกลับให้ถูกทาง มิฉะนั้นการจูงใจอาจไม่เกิดประโยชน์เท่าที่ควร

3. ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory) ทฤษฎีสองปัจจัยเป็นทฤษฎีจูงใจของเฮอริชเบอร์ก (สมศักดิ์ ประเสริฐสุข. 2554 : 45 ; อ้างอิงจาก Frederick Herzberg. 1959. **The Motivation to Work.**) ซึ่งได้กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน เฮอริชเบอร์ก เมาส์เนอร์และสไนเดอร์แมน ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่องานของวิศวกรและบัญชี 200 คน จากอุตสาหกรรม 11 แห่งในบริเวณเมือง Pittsburgh มลรัฐ Pennsylvania สหรัฐอเมริกา ได้ข้อสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความรู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละคน ปัจจัยดังกล่าวเฮอริชเบอร์ก เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factor) หรืออาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygienic factor)

ปัจจัยจูงใจ (Motivation factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ปัจจัยดังกล่าวมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการคือ

3.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) คือ การที่บุคคลสามารถทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นเป็นอย่างดี

3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่บอกถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่ในความสำเร็จของงานด้วย

3.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The work itself) คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนาย ใหลงมือปฏิบัติเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

3.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับการมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ โดยไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

3.5 ความก้าวหน้า (Promotion) คือ การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยบำรุง (Maintenance factor) คือ ปัจจัยที่จะบำรุงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงาน ปัจจัยบำรุงประกอบด้วย

3.6 เงินเดือน (Salary) เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

3.7 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of growth) เป็นสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3.8 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with superior, subordinate, peers) คือ การติดต่อกันโดยทางกาย หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

3.9 สถานะทางอาชีพ (Status) คือ อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรี

3.10 นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

3.11 สภาพการทำงาน (Working conditions) คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

3.12 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีขึ้น เป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในแห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับงานในที่แห่งใหม่

3.13 ความมั่นคงในงาน (Security) คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

3.14 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision technical) คือ ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2552 : 13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

ศิริพร วิษณุหิมาชัย (2554 : เว็บไซต์) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ สุขกาย สุขใจ หรือความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อ เป็นที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับไปแล้ว อาจเกิดความประทับใจหรือไม่ประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551 : 6) กล่าวว่า การบริการ (Service) คือ การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง แม่นยำ การแก้ปัญหาของลูกค้า ในขณะที่ลูกค้ามาใช้บริการหรือภายหลังจากลูกค้ามารับบริการแล้ว

สมิต สัจฉกร (2548 : 3) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร

ชไมพร สุธรรมวงศ์ และคณะ (2554 : 8) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำกิจกรรมใดๆ ด้วยร่างกาย เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการได้

ชานาญ ภู่อี่ยม (2548 : 7-8) กล่าวว่า การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE มีความหมายถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดีดังนี้

S = SMILING & SYMPATHY ยิ้มแย้มแจ่มใสเห็นอกเห็นใจประชาชน

E = EARLY RESPONSE ให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจมีต้องใจประชาชนร้องขอ

R = RESPECTFUL แสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = VOLUNTARINESS MANNER ให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = IMAGE ENHANCING การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = COURTESY กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = ENTHUSIASM มีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่าประชาชน

คาดหวัง

จากแนวคิดต่างๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการกระทำให้กับผู้รับบริการ สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจมีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำล้วนๆ โดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใดๆ ก็ได้ โดยการบริการหมายรวมถึงแต่การกระทำที่อำนวยความสะดวก ในลักษณะที่เป็นนามธรรมล้วนๆ โดยไม่มีวัสดุ สิ่งของ หรือสินค้าเป็นส่วนประกอบสำคัญของการกระทำนั้นๆ จนถึงการกระทำที่เป็นส่วนเสริมหรือเพิ่มเติมให้กับสินค้า หรือการกระทำที่ส่งผลให้ได้รับสิ่งของที่เป็นรูปธรรม

5.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ฉัฐยา สิ้นตระการผล (2553 : 35) กล่าวว่า คุณภาพงานบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานและมีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองตามความต้องการจำเป็น และความคาดหวังของผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการ

สมิธ และฮุสตัน (ชไมพร สุธรรมวงศ์ และคณะ. 2554 : 12 ; อ้างอิงจาก Smith and Houston. 1982. **Management : Making Organizations Perform.**) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง (expectation-WHAT THEY WANT) กับการรับรู้ (perception-WHAT THEY GET)

ลิวนิส และบวม (ชไมพร สุธรรมวงศ์ และคณะ. 2554 : 12 ; อ้างอิงจาก Lewis, and Bloom. 1983. **Incorporation of time-continuity into sub-synoptic analysis by using dynamic constraints.**) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

กรอนรูส (ชไมพร สุธรรมวงศ์ และคณะ. 2554 : 13 ; อ้างอิงจาก Gronroos. 1984. **A Service Quality Model and its Marketing Implications.**) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าจำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมิน

ครอสบี (ชไมพร สุธรรมวงศ์ และคณะ. 2554 : 13 ; อ้างอิงจาก Crosby. 1988. **Quality if Free.**) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

เพนชานสกี และโทมัส (ยากร หวังมหาพร และคณะ. 2554 : 45 ; อ้างอิงจาก Penchansky and Thomas. 1981. **The Concept of Access.**) กล่าวว่า การเข้าถึงการบริการ มีหลักการต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กุลชน ธนาพงศ์ธร (2549 : 125) กล่าวว่า หลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติ
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติ ได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ภาครัฐบาลโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย ได้มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการของภาครัฐและได้จัดทำเป็นคู่มือขึ้นมา ซึ่งเรียบเรียงโดย วรเดช จันทรรคน และไพโรจน์ ภัทรนรากุล เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี โดยเป้าหมายภาคราชการจะเน้นผลลัพธ์ขั้นปลาย (Ultimate outcomes) 10 ประการ ดังนี้ (สถาบันมาตรฐานการสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2554 : เว็บไซต์)

1. ความเสมอภาคในการบริการ
2. ความเป็นธรรมในการบริการ
3. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. สิทธิเสรีภาพของประชาชน
5. ความทั่วถึง
6. ความพึงพอใจของประชาชนในฐานะลูกค้า
7. ประสิทธิภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ
8. ความประหยัดทั้งของภาคราชการและประชาชนผู้รับบริการ
9. คุณภาพและความถูกต้องของการบริการและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
10. การรักษาผลประโยชน์สาธารณะ ความผาสุก คุณภาพชีวิตของประชาชน โดยรวม

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549 : 36-38) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการและสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของอเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday & Anderson, 1971 : 234) ประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์กรประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในแง่ของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ (User) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุดิธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึงความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับบอคิดว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจาก กระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไวเนื้อเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ใช้บริการ

กรมการปกครอง (2554 : เว็บไซค์) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีว่า หมายถึง การที่ข้าราชการซึ่งทำงานติดต่อกับผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ ด้วยความรวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรม และมีธรรมาศยต่อผู้รับบริการด้วยดี โดยมีหลักการให้บริการ ดังนี้คือ

1. การปฏิบัติตน

1.1 การแต่งกายที่ดี เหมาะสม เป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและเป็นทีประทับใจแก่ผู้พบเห็นและติดต่อด้วย ผู้แต่งกายดีไม่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีรูปร่างและหน้าตาดี

- 1.2 การรักษาเวลา ข้าราชการต้องอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน ดังนี้
 - 1.2.1 เวลาและกลับตามเวลาราชการ ไม่มีทำงานสายและกลับก่อน
 - 1.2.2 การพักกลางวัน เป็นไปตามระเบียบของราชการ
 - 1.2.3 ไม่ผิคนัด
- 1.3 หลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์ การโต้แย้ง การแสดงความฉุนเฉียวกับผู้ที่มาติดต่อราชการ
- 1.4 มีมารยาทในการให้บริการผู้มาติดต่องาน
2. การปฏิบัติงาน
 - 2.1 การจัดสำนักงานควรดำเนินการดังนี้
 - 2.1.1 งานบริการประชาชนควรตั้งอยู่ในส่วนล่างของอาคาร และใกล้ทาง เข้า-ออก เพื่อสะดวกแก่ประชาชนที่ไปติดต่อ
 - 2.1.2 มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทสะดวกไม่ตั้งอยู่ในชั้นที่บังประตู หน้าต่าง
 - 2.1.3 การจัดโต๊ะทำงาน ควรเป็นไปตามสายงานหรือทิศทางเดินของงานตามลำดับเป็นเส้นตรง ไม่ย้อนไปย้อนมา
 - 2.1.4 การตั้งตู้เอกสาร จะต้องไม่เกะกะและมีที่วางพอที่จะเปิดตู้ให้ได้สะดวก และควรวางชิดฝาผนังห้องไม่ควรวางปิดประตู หน้าต่าง
 - 2.1.5 สำนักงานต้องสะอาด เรียบร้อย สวยงาม
 - 2.1.6 สำนักงานควรมีพื้นที่กว้างขวางพอสมควร และควรจัดที่สำหรับผู้มาติดต่อพร้อมทั้งจัดที่นั่งรอ มีน้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สาธารณะ
 - 2.1.7 ห้องน้ำสะอาด
 - 2.2 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้
 - 2.2.1 อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้หรือเอกสารที่ต้องใช้ร่วมกัน ควรอยู่ใกล้ชิดกันหรือที่เกี่ยวข้องกัน ใกล้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
 - 2.2.2 ต้องเพียงพอ เบิกจ่ายใช้สะดวก
 - 2.2.3 ควรเขียนตัวอย่างคำร้อง แบบพิมพ์ ต่างๆ ติดไว้เป็นตัวอย่างแก่ประชาชนพร้อมปากกา
 - 2.3 วิธีการปฏิบัติงาน
 - 2.3.1 ศึกษาหาความรู้และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ ความสามารถเป็นคุณสมบัติพื้นฐานสำคัญในการปฏิบัติราชการ งานบริการประชาชนของทางราชการ จะ

บกพร่องขาดประสิทธิภาพ ถ้าขาดราชการขาดความรู้ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ ดังนั้นจึงสามารถพิจารณาเรื่องความรู้ความสามารถนี้ได้ใน 2 ลักษณะคือ

2.3.1.1 ความรู้ ความสามารถในงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
ข้าราชการคนใดได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใดต้องหมั่นศึกษาหาความรู้งานใน หน้าที่นั้นๆ

2.3.1.2 ความรู้ ความเข้าใจ ในระบบงานและโครงสร้างการทำงานของ
หน่วยงาน

2.3.2 การปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ข้าราชการต้องเตือนตัวเองอยู่เสมอว่า งานที่รับผิดชอบอยู่นั้น ถ้าเรา
เกิดความรู้ความชำนาญทำให้ดูเหมือนเป็นสิ่งที่ง่าย แต่สำหรับประชาชนแล้วเรื่องต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่ใช่
กิจวัตรประจำวัน เขาย่อมขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้น

2.3.2.2 การซักถาม ควรทำเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จำเป็นเพื่อประกอบ
การพิจารณาในเรื่องนั้น ด้วยวาจาสุภาพเหมาะสม ไม่ให้ประชาชนมีความรู้สึกที่ถูกซักถามเสมือน
เป็นผู้กระทำผิด

2.3.2.3 งานบริการใด ถ้าผู้รับบริการต้องรอระหว่างดำเนินการ ควรแจ้งให้
ผู้รับบริการทราบ พร้อมทั้งแจ้งเวลาว่าจะแล้วเสร็จเมื่อใด

2.3.2.4 ควรให้ข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้ เพราะถ้าหากข้าราชการ
คนใดลาหยุดงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ด้วยเหตุใด ข้าราชการคนอื่นสามารถปฏิบัติงาน
แทนกันได้ งานบริการจะมีความต่อเนื่องไม่ต้องสะดุดหยุดลง

2.4 การจัดลำดับก่อนหลัง คนที่มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน

3. คำพูดที่ต้องหลีกเลี่ยงในการทำงาน

การทำงานที่ต้องติดต่อให้บริการประชาชนแต่ละวันอาจก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์
ความหงุดหงิด ความเครียด ซึ่งข้าราชการต้องควบคุมความรู้สึกเหล่านี้ ทั้งท่าทาง กิริยาและคำพูด

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2554 : เว็บไซค์) ได้ให้เป้าหมายสำคัญ
ของการบริการ เป็นการพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) โดยมีแนวทาง
คือ

1. การให้บริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจ
กระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา
การให้บริการว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ(Recipients)โดยฝ่ายแรกถือ
ปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้นซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงานมีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือ มอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

อนึ่ง การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเห็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงาน การติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรขอบริการให้บริการสามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การให้บริการในการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งจะต้องมีการจัดส่งเอกสารหลักฐานให้ส่วนกลางเพื่อจัดทำบัตร การแจ้งย้ายปลายทาง ซึ่งสำนักทะเบียนปลายทางจะต้องรอการยืนยันหลักฐานทางการทะเบียนจากสำนักทะเบียนต้นทาง เป็นต้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์

เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดย

ที่ผู้รับบริการ ไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือมารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

นอกจากนี้ การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้ว ก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้น แล้วก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญ ที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. ความสุภาพอ่อนน้อม

เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้อย่างยิ่งขึ้น ความสุภาพอ่อนน้อมในการบริการนั้น จะเกิดขึ้นได้ก็โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่า ตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

6. ความเสมอภาค

การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่า ข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

1. การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

2. การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเล็งการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ

เวอร์มา (วิชชาริยา เรื่องโพธิ์. 2553 : 9 ; อ้างอิงจาก Verma. 1994. **Rural leadership in a welfare society: A study in social status and role performance.**) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ และการเข้าถึงการบริการมีหลักการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการให้แก่แหล่งบริการที่ผู้ยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 : 20-23) กล่าวว่า คุณภาพ (Quality) เป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่สามารถตอบสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้ โดยมุ่งเน้นความสำคัญที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งลูกค้ามีความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังว่าผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะส่งมอบคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งนี้องค์กรซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถือว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (Service quality) ไว้ว่า สิ่งสำคัญประการหนึ่ง

ในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ ก็คือ การรักษาระดับการให้บริการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการนั้นได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการเล่าปากต่อปาก หรือจากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ซึ่งลูกค้าจะพอใจอย่างยิ่งถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ ณ สถานที่ ในเวลา และในรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งคุณภาพของการให้บริการ มีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า รวมถึงความสะดวกในการเข้าพบผู้ให้บริการโดยไม่ต้องเสียเวลาขนานาน ทั้งนี้เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้ เช่น การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า, สถานที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง วิธีรับบริการง่ายไม่ยุ่งยากหลายขั้นตอน เวลาเปิด-ปิด ทำการมีความเหมาะสมต่อการมาใช้บริการ สถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก และเพียงพอ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย อธิบายได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยพนักงานใช้คำพูดที่สุภาพเข้าใจง่าย มีการแสดงออกที่ดีให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการเสมอ มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ ข้อความในเอกสารมีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย เอกสารหรือแผ่นพับสำหรับเผยแพร่ข่าวสารมีข้อความอธิบายถูกต้อง เข้าใจง่าย และเหมาะสมสวยงาม เป็นต้น

3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญในการปฏิบัติงานในถูกต้องรวดเร็ว เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ในการจดหน่วย สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดีและเป็นที่น่าพอใจลูกค้า ทั้งนี้เพื่อให้การบริการดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ อ่อนโยนแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีความสุภาพ เรียบร้อย และให้เกียรติลูกค้า โดยสนใจเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ มีวิจรรย์ญาณใช้ดุลยพินิจพิจารณาได้ระตรองปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดีให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจแก่ลูกค้าทุกครั้ง เป็นต้น

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องมีการสร้างความน่าเชื่อถือโดยมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับหน้าที่และสถานที่ มีความรับผิดชอบ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า ส่วนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้บริการมีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมืออุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง สามารถปฏิบัติตามสัญญาได้อย่างแน่นอนและแม่นยำ มีการจัดส่งเอกสารให้ลูกค้าเป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอในวันที่ใกล้เคียงกัน มีหลักฐานการรับชำระเงินที่ถูกต้องชัดเจนให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง และพนักงานเก็บความลับหรือข้อมูลของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นที่จะตรวจสอบแก้ไขผิดพลาดในการให้บริการ มีการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการรับบริการก็สามารถติดต่อสอบถามพนักงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง รวมถึงปัญหาและความเคลือบแคลงใด ๆ โดยในด้านอาคารสำนักงานตั้งอยู่ในชุมชนที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีความปลอดภัย มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก ดูแลทั้งในสำนักงานหรือที่จอดรถ พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อยค่าธรรมเนียมหรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ มีระบบจัดเก็บข้อมูลของลูกค้าที่ทันสมัย มีมาตรฐาน และปลอดภัย

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) หมายถึง การบริการที่ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการให้บริการดังกล่าวได้ การกำหนดเวลาเพื่อส่งเอกสารไปให้ลูกค้ามีความเหมาะสม การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับทราบถึงการบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ การแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการหรืออัตราค่าบริการ และการให้บริการทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) หมายถึง พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจกับลูกค้า โดยพนักงานที่ให้บริการคำนึงถึงความเร่งรีบของลูกค้าเป็นสำคัญ พนักงานไม่พูดคุยกันหรือรับโทรศัพท์ขณะปฏิบัติงาน เนื่องจากทำให้เสียเวลา การติดตั้งกล่องรับความคิดเห็นสำรวจความต้องการของลูกค้า เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป

กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพของการให้บริการ คือ มโนทัศน์และปฏิบัติการในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่ได้รับ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของ

ธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ โดยผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้ปัจจัยดังต่อไปนี้ คือ การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 ความพึงพอใจในการให้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้า

พิมพ์พันธ์ หุ่นสุวรรณ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของประชาชนในจังหวัดสุโขทัยต่อการให้บริการของข้าราชการสังกัดกรมที่ดิน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ สถานที่ตั้งของสำนักงานที่ดินแต่ละสาขา และระยะเวลาที่ดำเนินงานแล้วเสร็จ มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการแตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนผู้มีระดับการศึกษาน้อย และประกอบอาชีพเกษตรกร มีความรู้สึกประทับใจพึงพอใจต่อการให้บริการของข้าราชการกรมที่ดินมาก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย คือประชาชนที่มาใช้บริการมีทัศนคติที่ดี ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว สุภาพ เป็นธรรมชาติ เสมอภาค สะดวก ถูกต้อง ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างเพียงพอ ทั้งนี้มีปัจจัยที่ส่งผลสืบให้เกิดทัศนคติที่ดีคือ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการด้วยความยุติธรรม เสมอภาค

ชาติรี ปันดิ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ของสำนักงานทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่พอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ แต่พบปัญหาและอุปสรรคคือ ไม่ทราบขั้นตอนการขอรับบริการ รองลงมาคือระเบียบกฎหมายไม่ชัดเจน และประชาชนผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่ ทราบเหตุผลที่เจ้าหน้าที่ไม่ดำเนินการให้ตามคำร้อง เพราะไม่เป็นไปตามระเบียบทางราชการ เตรียมเอกสารไม่ครบ ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คิดว่าความพร้อม ความกระตือรือร้น และความมีอัธยาศัยไมตรีของเจ้าหน้าที่ มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจในการมารับบริการและทำให้มาใช้บริการมากขึ้น ส่วนการจัดสำนักงานของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย เป็นสัดส่วนเป็นระเบียบเรียบร้อยดี รวดเร็ว ปรับปรุงทุกด้านดีขึ้นกว่าเดิม โดยเฉพาะพึงพอใจในอันดับหนึ่งในด้านเจ้าหน้าที่บริการดี พุดจาไพเราะยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมา ได้แก่ ระบบการให้บริการดี เป็นธรรมชาติต่อทุกคน เน้นระบบคิว

พรทิพย์ สุทธิภิรมย์กุล (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักเหมืองแร่และสัมปทาน กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเหมืองแร่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการด้านความประทับใจในการรับบริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน และพบว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ ด้านความชัดเจนของข้อมูล ความสะดวกในการให้บริการ และด้านความประทับใจในการรับบริการแตกต่างกัน ทัศนคติในการใช้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการใช้บริการ และที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุดคือ ทัศนคติในการใช้บริการด้านบุคลากรที่ให้บริการกับการใช้บริการด้านความประทับใจในการรับบริการ

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการมีความพึงพอใจต่ำสุด ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพและรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้มารับบริการที่มีมากที่สุดคือต้องการให้สำนักงานเทศบาลตำบลสบปราบเน้นที่การบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นพิเศษในด้าน มารยาทและมนุษยสัมพันธ์ รองลงมาคือในด้านของข้อมูลข่าวสาร

สรเรศริญ พงษ์พิพัฒน์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานทะเบียนราษฎร มีการกำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน เป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการบริการได้ถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ขณะเดียวกันยังประสบปัญหาด้านประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการให้บริการและการจัดเตรียมเอกสาร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี และสามารถให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อซักข้อใจได้ ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย มีความเสมอภาคในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าสำนักงานเทศบาลตำบลเชียงดาว มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง อุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย แต่ประสบปัญหาด้านสถานที่ให้บริการคับแคบ ด้านระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่าระเบียบกฎหมายมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ด้านประชาชนผู้รับบริการพบว่าประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในกระบวนการและวิธีการมารับบริการงานทะเบียนราษฎร ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับมาก เพราะได้รับบริการที่รวดเร็ว มีความเป็นธรรม และไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากประชาชน ประชาชนผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรพัฒนาอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ คอยแนะนำตอบข้อซักถามของประชาชนที่มารับบริการ ควรปรับปรุงสถานที่ให้กว้างขวาง สวยงาม และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย

บุษราภรณ์ ฉายชูผล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสำนักงานประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ความพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ให้บริการ เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย จำแนกตามอายุโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาคารสถานที่ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน จำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกัน ยกเว้นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามรายได้โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ยกเว้นในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกัน

กรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร เรียงลำดับตามองค์ประกอบของคุณภาพการบริการจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความมั่นใจ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการสนองตอบลูกค้า มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความไว้วางใจหรือความเชื่อถือ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความใส่ใจ และการเข้าใจลูกค้า มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ประภัสสร เริงโพธิ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านลักษณะทางกายภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมใช้บริการต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีพฤติกรรมใช้บริการชำระในกลุ่มสาขารัฐวิสาหกิจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน และเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน และยังพบว่าผู้ใช้บริการที่มีจำนวนบิลชำระแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน เปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่าด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพแตกต่างกัน จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ใช้บริการมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า เพศ สถานภาพ การศึกษา รายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่าด้านบริการ ด้านราคา ด้านส่งเสริมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน โดยพบว่าอายุ อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่าด้านบริการ ด้านส่งเสริมทางการตลาดแตกต่างกัน

ฉันทิมาพร ดวงพัตรา (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดศรีสะเกษ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเป็นรายด้าน คือด้านการชำระที่บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) การชำระผ่านธนาคาร การชำระในระบบ TOT Postpaid Payment (ใช้ก่อนจ่ายทีหลัง) และการชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส ทุกด้านอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดศรีสะเกษ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานด้านการชำระผ่านธนาคาร การชำระในระบบใช้ก่อนจ่ายทีหลัง และภาพรวมช่องทางการชำระค่าบริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านการชำระที่บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) และภาพรวมช่องทางการชำระค่าบริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการมีเพศและอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานในภาพรวมช่องทางการชำระค่าบริการ และในรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน

6.2 ความพึงพอใจในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้า

เกรียงไกร นันทวัน (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตยในระดับปานกลาง ทั้งความพึงพอใจรวม ความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบไฟฟ้า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการพบว่า ไม่มีปัญหาทำให้เกิดอุปกรณ์ไฟฟ้าเสียหาย

มีปัญหาไฟกระพริบอยู่ในระดับน้อยที่สุด และมีปัญหาไฟฟ้าดับและไฟฟ้าตกอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ไฟฟ้าต่อการบริการ มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ อาชีพ ค่าไฟฟ้า สื่อที่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้านครหลวง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าไปถึงที่เกิดเหตุหลังได้รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และประเภทของบริการที่ใช้ ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นว่า ควรปรับปรุงสถานที่หน้าเคาน์เตอร์รับชำระเงินเนื่องจากมีความแออัด ปรับปรุงเรื่องบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น พนักงานไฟฟ้าควรให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่ใช้อารมณ์กับประชาชน มีการผ่อนผันการตัดกระแสไฟฟ้าเพื่อไม่ให้ประชาชนเดือดร้อน แก้ไขอุปกรณ์หรือระบบไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้ทันทีในขณะแจ้ง และต้องการให้ค่าไฟราคาถูกกว่านี้

ธนวัฒน์ เตชะปณิต (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคที่มีความแตกต่างกันไม่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับเวลารอคิวที่แตกต่างกัน ผู้บริโภคจะมีความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะคือ การลดเวลารอคิว ควรเพิ่มจำนวนพนักงานในการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า และการให้บริการรับคำร้องต่างๆ ให้มากขึ้น เพื่อบริการผู้บริโภคได้อย่างทั่วถึง มีระยะเวลาสั้นลง รวดเร็วมากขึ้น อาจทำการเพิ่มจุดให้บริการนอกสถานที่ (Counter Service) หรือตัวแทนรับชำระค่าไฟฟ้า มาแบ่งเบาภาระของศูนย์บริการผู้ใช้ไฟในแต่ละเดือน

อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมากทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้าง

บริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจใน ด้านความสามารถ และด้านความมีน้ำใจ ในระดับปานกลาง ผู้ตอบแบบสอบถามที่ชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าใน ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าในระดับมากทุกด้าน

อรอุษา พ่วงอำไพ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการ ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านการบริการ ของพนักงานมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านอาคารสถานที่ ด้านการใช้บริการ ด้าน ข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบรรยากาศ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานเป็นอันดับแรก รองลงมามีเครื่องปรับอากาศ เพียงพอ อันดับสุดท้ายห้องสุขาสะอาด ด้านการบริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก ในด้าน ความสุภาพเป็นกันเอง และความกระตือรือร้นในการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมาความถูกต้อง ในการให้บริการ อันดับสุดท้ายในความยิ้มแย้มแจ่มใส มีน้ำใจไมตรี ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ใน ระดับปานกลาง ในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นอันดับแรก รองลงมาข้อมูลทางระบบ สารสนเทศ และเทคโนโลยี และมีความพึงพอใจในเอกสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ เป็นอันดับ สุดท้าย ด้านการใช้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้บริการ ต่าง ๆ เป็นอันดับแรก รองลงมาการให้บริการที่เท่าเทียมกัน และการให้บริการเสริมอื่น ๆ เป็น อันดับสุดท้าย ผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน ข้อมูลข่าวสาร อาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ความแตกต่างกัน

บดินทร์ ดวงชาตม (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้าส่วนภูมิภาครังสิต จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความต้องการ ในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการ ในการรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้านระดับการศึกษา สถานที่ หน่วยงานรับบริการ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน มีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกัน แต่ผู้ใช้ ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ การ ติดต่อสื่อสารมีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการบริการ มีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

มงคล ประเทศรัตน์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการทั่วไปเป็นอันดับแรก รองลงมาด้านการบริการหลังการขาย ด้านการบริการก่อนการขายและด้านเทคนิคตามลำดับ ส่วนด้านการบริการเสริมมีความพึงพอใจปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีที่ตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้าต่างกัน ประกอบกิจการต่างกัน และประเภทการใช้ไฟฟ้าต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ประสิทธิ์ ตาสวรรณ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาล แม่โจ้ เห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนผู้ใช้ไฟในเขตเทศบาลสันทราย เห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ในขณะที่ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งเขตเทศบาลแม่โจ้ และตลาดเทศบาลสันทรายเห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

สิทธิพันธ์ ใจแก้ว (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งที่เป็นผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยและกิจการขนาดเล็ก เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินมากที่สุด เนื่องจากมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง การชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงรายและส่วนกลาง เป็นวิธีที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจเป็นอันดับแรก โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า และความปลอดภัย ส่วนด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ปัจจัยย่อยที่พึงพอใจอันดับแรก คือจำนวนเงินค่าไฟฟ้าที่จ่ายทุกครั้งถูกต้อง ตรงกับที่ระบุไว้ในใบแจ้งค่าไฟฟ้า รองลงมาคือ พนักงานมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง

และมีระบบการบันทึกข้อมูลและการรับชำระค่าไฟฟ้าที่น่าเชื่อถือปลอดภัยตามลำดับ การชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และความปลอดภัยในระดับมาก ส่วนด้านความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยย่อยที่พึงพอใจอันดับแรก คือขั้นตอนหรือรูปแบบที่ให้บริการสะดวกรวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการใช้บริการ และสามารถยื่นคำร้องขอใช้บริการได้ที่สำนักงานไฟฟ้าและที่ธนาคาร ตามลำดับ การชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านความมีน้ำใจ ความไว้วางใจ และความปลอดภัยในระดับมาก ส่วนด้านความสามารถ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า การเข้าถึงลูกค้า และการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยย่อยที่พึงพอใจอันดับแรก คือพนักงานจากรับบริการมีความซื่อสัตย์ต่อการรับชำระเงินทุกครั้ง รองลงมาคือ จุดรับบริการตั้งอยู่ในทำเลและสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย เหมาะสมต่อการให้บริการเป็นต้น การชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความไว้วางใจ ความปลอดภัยในระดับมาก ส่วนด้านความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ การตอบสนองลูกค้า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยย่อยที่พึงพอใจอันดับแรก คือขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน รองลงมาคือ สะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถึงบ้านตามลำดับ

อรุณ ศิริภักทรวรินทร์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันป่าตองมีการให้บริการรวดเร็วมากเรียงตามลำดับดังนี้ การบริการตรวจสอบเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า การแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องทางโทรศัพท์หมายเลข 1129 การบริการฉนวนครอบสายไฟฟ้าและลูกถ้วยแรงสูง การตรวจหาความร้อนจุดต่อจุดสัมผัสทางไฟฟ้า และเรื่องการทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้าระบบแรงดัน 22-115 เควี. สำหรับการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพคาดหวัง พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการคุณภาพการให้บริการในทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของระบบไฟฟ้า ด้านการให้บริการทั่วไป ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อนงค์พรรณ สุวรรณทะมาลี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีผลต่อการให้บริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่าวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้าที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกใช้บริการมากที่สุด คือ เลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เหตุผลสำคัญที่ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน เนื่องจากมีความรวดเร็วในการให้บริการและมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การชำระเงินค่าไฟฟ้าทั้ง 4 วิธี ได้แก่ การชำระผ่านตัวแทนเก็บเงิน ชำระผ่านการหักบัญชีธนาคาร การชำระที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน และการชำระผ่านจุดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคาดหวังมากกว่าระดับการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริง ความคาดหวังและการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงมีความแตกต่างกัน คุณภาพด้านการบริการชำระค่าไฟฟ้ากรณีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ แต่จากการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงทั้ง 3 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าคุณภาพการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร คุณภาพด้าน การบริการชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่ แต่จากการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของทั้ง 3 ปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่าคุณภาพการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้ากรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมากคือ การให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และรูปลักษณ์ ซึ่งการรับรู้ถึงการได้รับบริการจริงของปัจจัยทั้ง 3 มีระดับมากเช่นกัน อย่างไรก็ตามผลการทดสอบทางสถิติพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่าคุณภาพการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจในเท่าที่ควร คุณภาพด้านการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า กรณีชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดลำพูน ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือการให้ความมั่นใจ ความน่าเชื่อถือ และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งการรับรู้ถึงการบริการจริงของปัจจัยทั้ง 3 มีระดับมากเช่นกัน ส่วนปัจจัยการดูแลเอาใจใส่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก แต่มีการรับรู้ถึงการบริการจริงในระดับปานกลาง แสดงว่าคุณภาพการให้บริการต่อปัจจัยการดูแลเอาใจใส่ยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร คุณภาพด้าน การบริการชำระค่าไฟฟ้ากรณีชำระค่าไฟฟ้าโดยผ่านจุดบริการรับชำระเงิน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังในระดับมาก 3 อันดับแรก คือการตอบสนองลูกค้า ความน่าเชื่อถือ และการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งการรับรู้ถึงการบริการจริงของทั้ง 3 ปัจจัย มีระดับปานกลาง แสดงว่าคุณภาพการให้บริการของทั้ง 3 ปัจจัยยังไม่เป็นที่พึงพอใจเท่าที่ควร

ไทรเทพ บุญटनाชัย (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่าวิธีชำระค่าไฟฟ้าที่เคยใช้ได้แก่ นำใบแจ้งชำระค่าไฟฟ้าไปชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า เนื่องจากสะดวกและประหยัดเวลา ส่วนใหญ่ชำระค่าไฟฟ้าในวันและเวลาตามแต่สะดวก และมีความเห็นว่าการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้า ให้บริการได้เท่าเทียมกับบริการชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น ด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการระบบการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าสรุปได้คือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในด้านการเข้าถึงลูกค้าในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัยรวมทั้งด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในระดับปานกลาง ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้าได้แก่ ปัญหาด้านความเชื่อมั่นในการส่งใบแจ้งค่าใช้จ่ายให้ตรงต่อเวลา และปัญหาด้านความเชื่อมั่นในอุปกรณ์วัดไฟฟ้า

กิตติธัช อยู่ดี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านคุณภาพบริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมา ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

บุญลือ ทรัพย์เอี่ยม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจระดับมากด้านประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคุณภาพการบริการ ความปลอดภัย หลังจากให้บริการแล้วเสร็จ ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งในการมารับบริการของลูกค้า พบว่าลูกค้าที่มีเพศและจำนวนครั้งในการมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน

คำรณ ภู่งาม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟที่มีต่อการให้บริการใน 10 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อ

สื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ลูกค้าด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้าในภาพรวมทั้ง 10 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงเป็นลำดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความสุภาพ ด้านความสามารถ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการติดต่อสื่อสาร การเปรียบเทียบความพึงพอใจในภาพรวม ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

กิตติ ปัทพี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจระดับมากทุกด้านอันดับที่ 1 คือด้านกระบวนการปฏิบัติงาน รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบการให้บริการตามลำดับ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอาชีพต่างกัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในภาพรวมแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศต่างกันและอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

กิตติพงษ์ โสภางษ์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความสะดวกรวดเร็วจากบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะควรมีการจัดฝึกอบรม หรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่นการกำหนดกฎเกณฑ์เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้า ควรใช้ระยะเวลาเท่าใด เพื่อความเหมาะสมและอำนวย

ความสะดวกให้แก่ลูกค้า จัดทำแผ่นพับเอกสารเผยแพร่วิธีการประหยัดพลังงาน การแก้ไขปัญหา ด้านการใช้ไฟฟ้าภายในบ้านเบื้องต้น

วารวิทย์ ศรีสถิตย์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพปัญหาผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัจจุบันการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้บริการมีปัญหาในด้านสถานที่ตั้ง สำนักงานไม่เหมาะสม เนื่องจากอยู่ติดทางโค้งและสถานที่คับแคบ ไม่สะดวกในการมาติดต่อ ขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 32.67 เกี่ยวกับการเขียนคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้บริการมีปัญหาด้านการเขียนคำร้องขอใช้ไฟฟ้าไม่เป็น ร้อยละ 38.67 ด้านการนำเอกสารมาประกอบการยื่น คำร้องขอใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าจะต้องใช้เอกสารใดบ้าง ร้อยละ 47.33 สภาพปัญหาการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ด้านการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า ร้อยละ 41.33 สำหรับด้านความต้องการที่จะอบรมความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ ร้อยละ 66.67 เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ความต้องการช่างที่จะมาติดตั้งเดินสายไฟฟ้าภายในอาคาร บ้านเรือนนั้น ผู้ใช้บริการต้องการช่างไฟฟ้าที่เป็นพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยตรง ร้อยละ 66.00 เพราะถือว่าเป็นพนักงานไฟฟ้าของรัฐสามารถติดต่อได้สะดวก และได้ใช้ไฟฟ้าเร็วขึ้น สภาพปัญหาผู้ใช้บริการไฟฟ้าหลังมีไฟฟ้าใช้แล้ว สภาพปัญหาด้านบุคลากร ด้านความสามารถและประสิทธิภาพของพนักงาน พนักงานไม่มีความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถึง ร้อยละ 32.00 สภาพปัญหาเกี่ยวกับค่ากระแสไฟฟ้า ค่าบริการ และค่าธรรมเนียม ต่าง ๆ ผู้ใช้ไฟฟ้า บริการ มีปัญหาเกี่ยวกับเงินค่ากระแสไฟฟ้า โดยเห็นว่าค่ากระแสไฟฟ้าแพง ร้อยละ 45.33 กรณีการจ่ายไฟฟ้าชั่วคราวหากไม่ชำระเงินภายใน 7 วัน หลังวันที่เซ็นรับใบเตือนแล้วผู้ใช้บริการไม่เห็นด้วย ร้อยละ 54.00 สภาพปัญหาเมื่อไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าตก ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับความไม่ปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ร้อยละ 77.33 ผู้ใช้บริการมีปัญหาในการหุงหาอาหาร ร้อยละ 66.00 ความไม่สะดวกต่อการรับฟังและรับชมข้อมูลข่าวสารจากวิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์มีปัญหา ร้อยละ 88.00 ความยากลำบากในการคมนาคมผู้ใช้บริการมีปัญหา ร้อยละ 74.00 ปัญหาด้านรายได้ของด้านธุรกิจ การผลิตและร้านค้าตกต่ำลง ร้อยละ 56.00

ศักดิ์นรินทร์ เพ็ชรทอง (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้า ณ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดตรัง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าอยู่ในอันดับที่ 1 รองลงมาคือด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านบริการทั่วไป ตามลำดับ ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และพื้นที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการรับชำระค่ากระแสไฟฟ้าแตกต่างกัน

สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี เปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ และค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันสรุปผลได้ดังนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพอใจในด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน และด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อายุและสถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับต่างกัน โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ และการจัดสภาพแวดล้อมแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือนและขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะของสถานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้าแตกต่างกัน และด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

อดุลย์ จันทาพูน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาทัศนคติของผู้ขอใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการการขอใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ขอใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและวิธีการขอใช้ไฟฟ้า ส่วนความรู้สึกในขั้นตอนการรับคำร้อง การตรวจสอบการเดินสายภายในอาคาร การติดตั้งเครื่องวัดปริมาณการใช้ไฟฟ้าและจ่ายกระแสไฟฟ้า อยู่ในระดับมากและมีพฤติกรรมในการปฏิบัติตามระเบียบวิธีและขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้า มีความมั่นใจการให้บริการและสนใจติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพ

การบริการ การขอใช้ไฟฟ้า ปัญหาผู้ขอใช้ไฟฟ้าไม่ทราบมาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายใน พนักงานตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในไม่ชี้แจงให้ชัดเจน และไม่มีการประชาสัมพันธ์วิธีการขอใช้ไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการขอใช้ไฟฟ้า มาตรฐานการติดตั้งระบบไฟฟ้าภายในให้ประชาชนได้รับทราบ รวมถึงการปรับปรุงวิธีการขั้นตอนต่าง ๆ การฝึกอบรมพนักงาน การบริการที่สะดวก รวดเร็ว และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า

ชนสรณ์ เขตวรรณ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคปาดอง อำเภอกระตุ้ จังหวัดภูเก็ต ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่มีต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ใช้ไฟฟ้ามีระดับความพึงพอใจมาก ในด้านคุณภาพการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมากระบวนการบริการ และสถานที่ และช่องทางการรับชำระเงิน และระดับความพึงพอใจปานกลางในด้านพนักงานตามลำดับ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนด้านเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพพบว่าไม่แตกต่างกัน

บรรพจน์ ชาญกิจกรรณ์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทอง ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ด้านเพศต่างกันมีความคิดเห็นในด้านการให้บริการอย่างทันเวลาแตกต่างกัน อายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และการให้บริการอย่างเพียงพอแตกต่างกัน อาชีพต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคแตกต่างกัน และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องแตกต่างกัน ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอ่างทองทุกด้านไม่แตกต่างกัน

วัฒนา เพิ่มวัฒนชัย (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอนางรอง ในเขตเทศบาลเมืองนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงไปหาด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการด้านคุณภาพของการจ่ายกระแสไฟฟ้า ด้าน การติดต่อ

ประสานงานและอรรถศาสตร์ของพนักงาน และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ควรจัดสถานที่จอดรถให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ควรมีก่อรับความคิดเห็น เพื่อจะได้เห็นมุมมองที่แตกต่างและทิศทางการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ควรมีการติดตั้งดวงไฟฟ้าตรงมุมทางแยกทั้งในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล และควรมีการติดประกาศค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ควรมีการฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน และควรมีการแจ้งให้ทราบก่อนตัดกระแสไฟฟ้าในกรณีที่กำลังชำระค่าไฟฟ้า

วีระ สมวี (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสถานที่ให้บริการ มีความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนด้านข้อมูลข่าวสารมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีแตกต่างกัน และผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีการขอใช้ไฟฟ้า การส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า การชำระเงินค่าไฟฟ้า จำนวนครั้งที่เกิดไฟฟ้าดับ ระยะเวลาที่เกิดไฟฟ้าดับ การแจ้งดับไฟฟ้าวางหน้า และการแจ้งเหตุกระแสไฟฟ้าขัดข้องต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสระบุรีไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สรุปและใช้เป็นแนวทางกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยเรื่องนี้ พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้า ประกอบด้วย ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน ประเภทการใช้ไฟฟ้า วิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า เหตุผลในการเลือกวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า และการร้องเรียน ส่วนความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย และด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก โดยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาดำเนินการวิจัยและอภิปรายผล ซึ่งผลสรุปที่ได้จากการวิจัยจะนำไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนา และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ด้านการจดหน่วยและแจ้งค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเสนาและการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น