

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจึงได้รวบรวมเอกสารและสรุปเพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย จึงเสนอเนื้อหา โดยแบ่งออกตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไปการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
 - 1.2 นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้า
 - 1.3 แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9
 - 1.4 การบริหารจัดการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. แนวคิดเกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1.1 ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัย ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) กิจการไฟฟ้าในประเทศไทย เริ่มขึ้นเมื่อ บริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้า โดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคงและถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน

กิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นเพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้นมาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่างๆ ขณะเดียวกัน ก็มีเอกชนขอสัมปทาน จัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้า เป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น กองไฟฟ้าภูมิภาค ในปี พ.ศ. 2490 รัฐบาลเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้น และได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี พ.ศ. 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ ตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พ.ศ. 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2497 และ เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน พ.ศ. 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจาก องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการ ไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี พ.ศ. 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลที่ทั้งสิ้น สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการ ประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชน ได้รับประโยชน์ จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชน ที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน

ปัจจุบัน แนวทางการดำเนินงานต่อไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มุ่งเน้นดำเนินการ เพื่อสนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรม ที่กระจายไปยังชนบท และ ส่งเสริมอุตสาหกรรม ท้องเที่ยว การพัฒนาชุมชนในภูมิภาคให้เจริญ รวมทั้งโครงการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจบริเวณ ชายฝั่งทะเล ตะวันออก และพื้นที่ภาคใต้ โดยเน้นงานทางด้านปรับปรุง เสริมประสิทธิภาพ ความมั่นคงของระบบและ ให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อพัฒนาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า เพื่อให้เพียงพอกับการใช้ไฟฟ้าในภาครัฐกิจและอุตสาหกรรม ดำเนินการปรับปรุงเสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้า โดยก่อสร้างสายจำหน่ายเพิ่มเติม และเปลี่ยนขนาดสาย ให้ใหญ่ขึ้น เพิ่มระบบแรงดันให้สูงขึ้น นำระบบแรงดัน 115 เควี. มาใช้ทั้งระบบสายส่ง และสถานีไฟฟ้า โดยเฉพาะในเขตภาคกลางพร้อมทั้งมีการพัฒนานำวิทยาการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการบริหาร ระบบจำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งมีขนาดใหญ่และซับซ้อนมากขึ้น ทุกขณะ ด้วยเครื่องประมวลผลที่ทันสมัยและมี ประสิทธิภาพสูงที่เรียกว่า DSM (Distribution System Management) สามารถจัดเก็บข้อมูลระบบจำหน่าย วิเคราะห์ระบบจำหน่าย รวมทั้งจะมีการ พัฒนาระบบควบคุมสั่งการจ่ายไฟฟ้า แบบอัตโนมัติ ที่เรียกว่า SCADA (Supervisory Control and

Data Acquisition) มาใช้ควบคุมระบบการจ่ายไฟฟ้า การถ่ายเทโหลด และการแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง ให้คืนสภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ มีการดำเนินการขยายบริการ ให้กับชนบทที่ยังไม่ได้ รับบริการซึ่งคงเหลืออยู่เล็กน้อยให้ ครบถ้วน เน้นการให้บริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพปลอดภัย ให้มากขึ้น

2. ด้านการบริหาร เพื่อให้ทันกับการขยายตัวอย่างต่อเนื่องปริมาณงานและความรับผิดชอบ เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งสภาวะแวดล้อมและทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมการเมือง วิทยาการและเทคโนโลยี ซึ่งมีการพัฒนา เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพิจารณาทบทวน ปรับปรุง โครงสร้าง การบริหารงานให้สอดคล้อง กับสถานการณ์เป็นระยะๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงาน ให้มีลักษณะเป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น และทบทวนปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้การบริหารงาน เกิดความคล่องตัวสอดคล้องกับสถานการณ์ เนื่องจากการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะ เน้นด้านบริการและการเพิ่มประสิทธิภาพ ความมั่นคงของระบบจำหน่าย จึงมีการวางแผนกำลังคน อย่างเป็นระบบให้มีอัตรากำลังสอดคล้องกับการ ดำเนินการ จัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น ทั้งทางด้านวิศวกรรม การบริหาร และการจัดการ เพื่อเป็นกำลัง สำคัญ ในการดำเนินกิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

3. ด้านวิทยาการและเทคโนโลยี เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีภารกิจความรับผิดชอบ ครอบคลุมพื้นที่ ทั่วประเทศทั่วประเทศ จึงได้ มีการพัฒนาระบบงานประมวลผล ทั้งทางด้านจัดเก็บ รวบรวมข้อมูลและการ ประมวลผลในทุกสาขาพร้อมทั้งจัดหาเครื่องประมวลผลที่เหมาะสมกับการ ดำเนินงานทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค นอกจากนี้มีการพัฒนานำวิทยาการและเทคโนโลยี ที่ ทันสมัยมีประสิทธิภาพและเหมาะสม มาใช้ในการพัฒนาระบบไฟฟ้า ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจน นำวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และระบบ การสื่อสารที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในกิจการ มากขึ้น

1.2 นโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้า

นโยบายของรัฐบาลเกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านพลังงานไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 มีรายละเอียดพอสรุปได้ ดังนี้

1. การกระจายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพเชื่อมโยงเมืองชนบทและชุมชน อย่างทั่วถึงและเพียงพอ

2. การบริหารและการจัดการด้าน โครงสร้างพื้นฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพ การให้บริการ รวมทั้ง การสนับสนุนการลงทุนภาคเอกชน โดยเน้นการลงทุนตามลำดับความสำคัญ ยกระดับคุณภาพการบริการ โครงสร้างพื้นฐาน จัดการบำรุงรักษาให้มีประสิทธิภาพและความ ปลอดภัย และสนับสนุนการลงทุนภาคเอกชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดการลงทุนภาครัฐ

3. การจัดหาพลังงานเพื่อเพิ่มความมั่นคงเพียงพอ
4. ส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด
5. ป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม
6. ร่วมกับต่างประเทศด้านพลังงานในการพัฒนาโครงข่ายเชื่อมโยงด้านพลังงานในภูมิภาคอาเซียน

7. มุ่งเน้นการจัดการด้านพลังงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้านการผลิตและสร้างเสถียรภาพด้านราคาของพลังงาน การพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้า การพยากรณ์ความต้องการไฟฟ้าในอนาคต ในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) กรณีสถานการณ์เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2545 เมื่อสิ้นสุด แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 (ปี พ.ศ. 2549) ในเขตพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะมีความต้องการใช้ไฟฟ้าสูงสุด 13,173 * เมกะวัตต์ หน่วยจำหน่าย 79,564 ล้านหน่วย จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าประมาณ 13.15 ล้านราย โดยมีอัตราการเพิ่มเฉลี่ยปีละประมาณ 6.78%, 7.90% และ 2.63% ตามลำดับ

หมายเหตุ *ค่าความต้องการใช้ไฟฟ้าเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน (Coincident demand)

1.3 แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9

แผนพัฒนาระบบไฟฟ้าในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 ประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านการขยายบริการไฟฟ้า

1.1 สามารถขยายบริการไฟฟ้าให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ที่มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูง เช่น เขตนิคมอุตสาหกรรม พื้นที่เศรษฐกิจใหม่และพื้นที่ท่องเที่ยว ซึ่งคาดว่าจะมีความต้องการไฟฟ้าสูงสุดเพิ่มจาก 9,491 เมกะวัตต์ในปี พ.ศ. 2544 เป็น 13,173 เมกะวัตต์ ในปี พ.ศ. 2549 และจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นจาก 11.55 ล้านราย ในปี พ.ศ. 2544 เป็น 13.15 ล้านราย ในปี พ.ศ. 2549

1.2 เพิ่มการบริการไฟฟ้าให้หมู่บ้านชนบท โดยให้ครอบคลุมบ้านเรือนราษฎรในชนบทเพิ่มขึ้นอีกประมาณ 150,000 ครัวเรือน ด้านการปรับปรุงคุณภาพความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้า สามารถปรับปรุงคุณภาพและความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้าให้สม่ำเสมอ ลดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก รวมทั้ง ลดปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้งและเป็นเวลานาน โดยคาดว่า จำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับในเขตจำหน่ายของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (SAIFI) เป็น 15.50 ครั้ง/ราย/ปี และระยะเวลาไฟฟ้าดับ (SAIDI) เป็น 620 นาที/ราย/ปี เมื่อสิ้นแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9

2. ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2.1 สามารถพัฒนาระบบงาน โดยนำเอาเทคโนโลยีของระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ประโยชน์ในงานด้านวิศวกรรม การออกแบบ การวางแผน การปฏิบัติ การบำรุงรักษา และการบริการ ตลอดจน การควบคุมสั่งการจ่ายไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2.2 นำเอาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารมาเชื่อมโยงระบบสื่อสารระหว่างสถานีไฟฟ้า 115 กิโลโวลต์

3. ด้านเศรษฐกิจและสังคม

3.1 สนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะทางเศรษฐกิจ ยกระดับคุณภาพชีวิตโดยการกระจายการบริการ โครงสร้างพื้นฐานไปยังประชาชนในส่วนภูมิภาค และชนบทได้อย่างทั่วถึง

3.2 สนับสนุนการพัฒนาเมืองในส่วนภูมิภาคให้เป็นเมืองที่น่าอยู่ โดยการจัดการด้านระบบไฟฟ้า ทำให้เกิดทัศนียภาพที่ดีขึ้น

3.3 สนับสนุนการสร้างงานในชนบท การพัฒนาอุตสาหกรรมระดับครัวเรือน ช่วยให้ประชาชนมีงานทำในท้องถิ่นมากขึ้น มีรายได้เพิ่มขึ้น และลดการอพยพเข้ามาในเมือง

3.4 การพัฒนาพลังงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จะทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีคุณภาพชีวิตและมีสุขภาพที่ดี

4. การบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแยกบริหารงานแบ่งเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลางและภาคใต้ แต่ละภาค แบ่งออกเป็น 3 เขต รวม 12 เขตทั่วประเทศ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงพื้นที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แต่ละเขต

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2549 : 12

4.1 ภาคกลาง ประกอบด้วย

4.1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

4.1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม

4.2 ภาคเหนือ ประกอบด้วย

4.2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่

4.2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก

4.2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี

4.3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประกอบด้วย

4.3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี

4.3.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี

4.3.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา

4. ภาคใต้ ประกอบด้วย

4.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี

4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช

4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดวิสัยทัศน์และแนวทางในการบริหารจัดการ และพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์ คือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากล ในธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และ ธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

ภารกิจ คือ จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งในด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

วัตถุประสงค์ ได้แก่

1. เพื่อให้มีระบบไฟฟ้าที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานสากล มั่นคง เชื่อถือได้ และปลอดภัย

2. เพื่อจัดหาพลังงานไฟฟ้าที่มีคุณภาพ ราคาเหมาะสมและเป็นธรรมให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า

3. เพื่อให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว หลากหลาย เสมอภาค ยุติธรรม ทัวถึง และตรงตามความต้องการของลูกค้า

4. เพื่อประกอบธุรกิจบริการเสริมที่มีความได้เปรียบเชิงแข่งขัน เหมาะสมกับศักยภาพทรัพยากร และความพร้อมขององค์กร

5. เพื่อพัฒนาโครงสร้างองค์กรและปรับเปลี่ยนแนวคิด ทักษะคติดของบุคลากรรวมทั้งการบริหารการจัดการ และการดำเนินการต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนาคุณภาพสินค้า โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ประสิทธิภาพสูงสามารถประสบความสำเร็จในการแข่งขันทางธุรกิจ

6. เพื่อเป็นบริษัทมหาชน สามารถระดมทุนในตลาดทุนได้

คำขวัญขององค์กร คือ ไฟฟ้าสว่างทั่วทิศ สร้างเศรษฐกิจทั่วไทย

1.4 การบริหารจัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการไฟฟ้า จุบรวมงาน (ชั้น 1) ประเภท 1 ตั้งอยู่เลขที่ 60 หมู่ 5 ถนนโรจนะ ตำบลไผ่ลิง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000 ปัจจุบันมีโรงงานอุตสาหกรรมใน ส่วนความรับผิดชอบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่เป็นกลุ่มโรงงาน จำนวน 2 แห่ง คือสวนอุตสาหกรรม โรจนะ จำนวน 102 โรงงาน และนิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร 48 โรงงาน รวมทั้งสิ้น 150 โรงงาน มีรายได้ค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยประมาณเดือนละ 500 ล้านบาท โดยมีสถานีจ่ายกระแสไฟฟ้า 5 แห่ง มีพื้นที่รับผิดชอบ 903 ตารางกิโลเมตร มีพนักงานทั้งหมด 150 คน และมีการไฟฟ้าในสังกัดจำนวน 6 การไฟฟ้า ดังนี้

1.4.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอนครหลวง

1.4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบางปะหัน

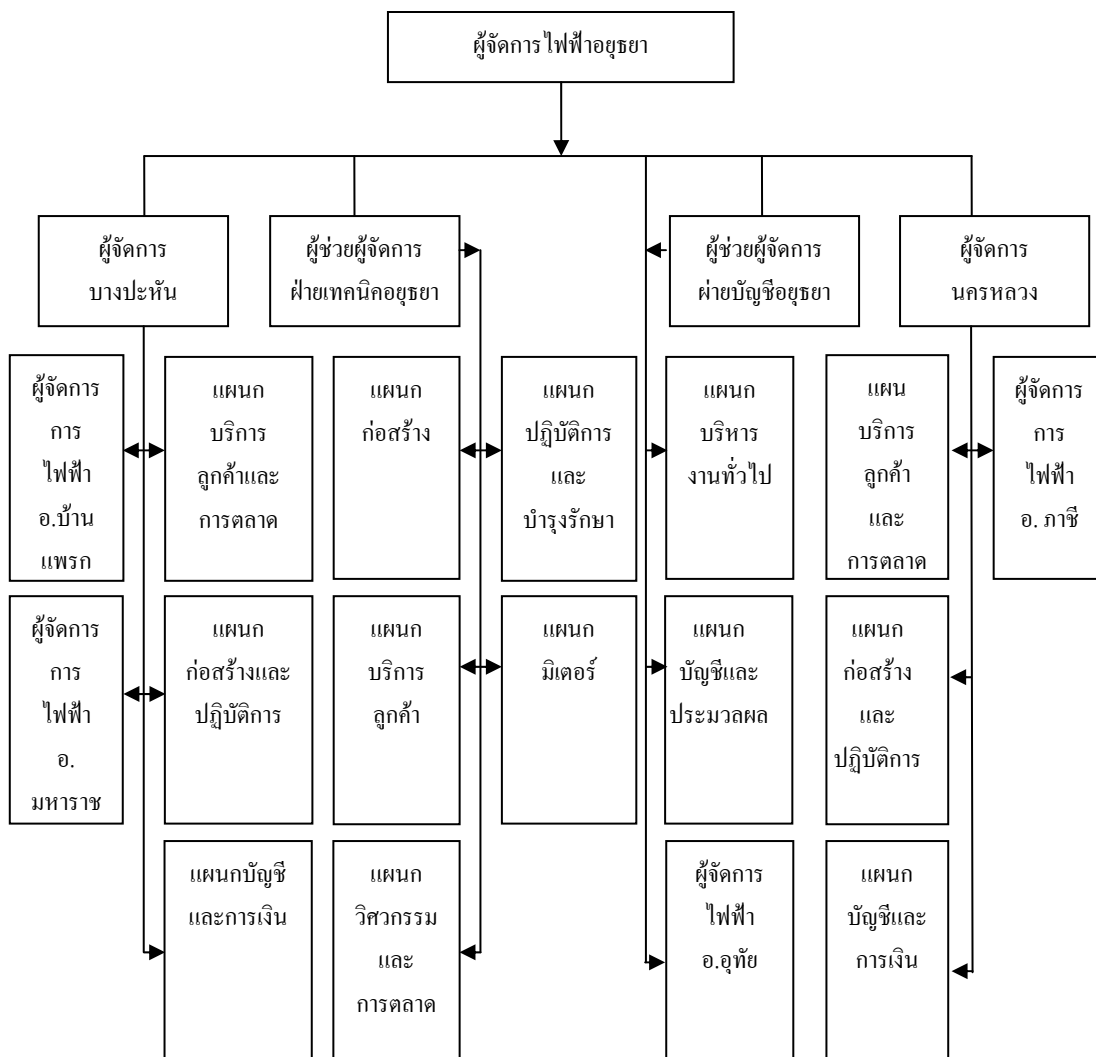
1.4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภออุทัย

1.4.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอมหาราช

1.4.5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอภาชี

1.4.6 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านแพรก

โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการบริหารจัดการได้มีการแบ่งโครงสร้างหน้าที่เพื่อความสะดวกในการบริการ ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 โครงสร้างองค์กรของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2555 : 36

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

อภิชาติ พรหมพิทักษ์กุล (2548 : 15-19) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่าชุดบริการดังนี้

1. ยึดการตอบสนองการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนั้น

เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้ให้บริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มาใช้บริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ ปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาให้บริการมีความรวดเร็วมากขึ้นอาจจะทำได้ 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาบุคลากรให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลาในการให้บริการให้สั้นที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

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

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการซึ่งเป็นเป้าหมายที่สำคัญประการหนึ่งในการพัฒนา การให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟังเหตุผลและคำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก และจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของผู้ใช้บริการในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผน และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้บริการมีทัศนคติที่ดี อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องให้บริการแก่ผู้ใช้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการบริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ ทั้งนี้เพราะประชาชนบางกลุ่มของประเทศมีข้อจำกัดในการที่จะมาติดต่อขอใช้บริการ เช่น รายได้น้อย ขาดความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังกล่าวถึงคุณสมบัติของพนักงานบริการ โดยมีหัวใจการให้บริการ ดังนี้ คุณสมบัติคือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมี ก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่งหรือสิทธิ การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใด หมายถึง จะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้นซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งซึ่งชี้ให้เห็นความดี อาจเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นจากภายนอกเช่น ร่ากาย รูปร่าง เป็นต้น หรืออาจเป็นสิ่งที่มิได้อยู่ภายในเช่น จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดีย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่ต้องมีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน โดยมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1. มีจิตใกรักงานบริการให้ความเอาใจใส่และสนใจกับงานพยายามงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดี ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการได้ดีต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

2. มีความรู้ในงานที่จะให้บริการงานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญพนักงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้องแท้จริง เพื่อให้มีความลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการที่ดี

3. มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการเพราะการให้ความรู้และสารสนเทศเกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนต้องทำ

4. มีการวางตัวที่เหมาะสมเพราะการทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับคนต่างๆ จำนวนมากการวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นการสร้างความเชื่อถือให้ปรากฏขึ้น การปฏิบัติตนจึงต้องระมัดระวังทั้งทางด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย กิริยามารยาท การพูด การสื่อสาร เป็นต้น

5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่สามารถทำงานใดๆ สำเร็จได้ ดังนั้นความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและให้บริการสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า

7. มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ เนื่องจากทัศนคติมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดของ ผู้ทำงานบริการเป็นอันมากหากผู้ใดมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ส่งผลให้งานบริการมีคุณค่ามุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศ

8. มีจิตใจมั่นคง ผู้ที่ทำงานบริการจะต้องมีความมุ่งมั่นในจิตใจ หากมีเหตุการณ์หรือความขัดแย้งเกิดขึ้นกระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางลบจะส่งผลถึงคุณภาพบริการ

9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการต้องมีความคิดริเริ่มใหม่ๆ เพื่อเปลี่ยนแปลงการบริการให้ดีกว่าเดิมมีการรับรู้และสร้างจินตนาการจากประสบการณ์เพื่อนำมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น

10. มีความช่างสังเกตโดยหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่ามีความรู้สึกเช่นไร เพื่อหาแนวทางในการสร้างความพึงพอใจในบริการให้เกิดขึ้น

11. มีวิจรรย์ญาณมีความไตร่ตรองและรอบคอบเนื่องจากความต้องการของลูกค้า มีความหลากหลายหรือเกินขอบเขตที่จะให้บริการได้ ผู้ให้บริการจึงต้องใช้วิจรรย์ญาณไตร่ตรอง ว่าควรจะทำประการใดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร

12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหาบางครั้งปัญหาอาจเกิดจากตัวผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการ และเกิดความล่าช้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุและหาวิธีแก้ไข ที่ดีที่สุดส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการน้อยที่สุด

สมชาติ กิจยรรยง (2546 : 42) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้การบริการ จึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ความสำคัญของการบริการ การให้การบริการที่ดี และมีคุณภาพ จะต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะทำให้นะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน กล่าวคือการให้การบริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ ดังนั้นการบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้

ผู้ติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการสั่งซื้อหรือใช้บริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า (สมชาติ กิจยรรยง. 2546 : 15)

2. หลักการสำคัญในการให้บริการ เพื่อนำสู่ความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าหรือผู้ที่มาใช้บริการ ดังนี้

2.1 การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้ล่วงรู้ถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะได้เข้าใจในความต้องการของลูกค้าอย่างง่าย ๆ

2.2 การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารที่ดีทั้งภาษาคำพูด และที่ไม่ใช่ภาษาคำพูด หรือที่เรียกว่า ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษา

2.3 ความมีมารยาท คือ การที่ผู้ให้บริการมีการแสดงออกที่ดีต่อหน้าลูกค้า การแสดงที่ดีก็คือ การมีกริยามารยาทที่งดงามนั่นเอง ซึ่งแสดงออกทั้งการพูด การนั่ง การยืน การเดิน หรือการแสดงออกด้วยภาษากาย

2.4 การมีความรับผิดชอบ ต่อลูกค้าเป็นสูตรสำเร็จในการแสดงถึงความรับผิดชอบในการทำงาน และเป็นการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน

2.5 ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา และจะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีอีกด้วย

2.6 การมีความน่าเชื่อถือ การที่ผู้ที่มีหน้าที่ในการบริการจะมีความเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการทำหน้าที่บริการ ปัญหาที่อยู่ที่ว่าอย่างไร จึงจะให้ลูกค้าหรือผู้ที่กำลังติดต่อเกิดความศรัทธา และเชื่อถือ

2.7 ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่บริการควรจะต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วย

2.8 การมีสุขภาพ และสุขภาพจิตที่ดี ผู้ให้บริการจะดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสมบูรณ์ อยู่เสมอ เมื่อมีสุขภาพกายที่ดีแล้ว สุขภาพจิตย่อมดีตามด้วย

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

ปฐม มณีโรจน์ (2529 : 21) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่ง โทมัส (Thomas. 1961 : 256) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของการรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ต้องการเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพบริการ (Acceptability) ซึ่งในการนี้จะรวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 15-16) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงาน รัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

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

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

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

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

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

กุลชน ชนาพงศ์ธร (2550 : 303-304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5 ประการ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลกรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด

มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

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

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการสามารถสรุปได้ว่า การบริการหมายถึง กระบวนการในการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจ จากการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน รวดเร็ว ถูกต้อง ต่อเนื่องในการได้รับการปฏิบัติ และเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งได้รับการปฏิบัติที่มีความคืบหน้ามากขึ้นโดยที่ใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

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

ธานินทร์ สุทธิบุญชูร (2548 : 3) ได้กล่าวว่า แนวทางในการตรวจสอบว่าพนักงานบริการลูกค้าเพียงพอหรือยัง ดังนี้

1. การบริการมีคุณภาพหรือไม่
2. การบริการทันเวลาที่ ไม่ทำให้ลูกค้ารอ
3. ถ้ามองตัวเองเสมอว่าพร้อมที่จะปฏิบัติงานหรือยัง
4. สร้างความรู้สึกให้ลูกค้ารู้สึกคุ้มค่าที่มารับบริการเรา
5. ให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
6. ลูกค้ามีความรู้สึกปลอดภัย
7. เราพร้อมที่จะช่วยเหลือลูกค้าหรือไม่

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

จิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2543 : 23) ได้กล่าวถึงลักษณะการบริการ ดังนี้

1. สาระสำคัญของความไว้วางใจ การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้นการตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อการบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้า จะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้า หรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้นการซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้เพียงแต่อาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้นๆ ได้การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้น ในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลัง เนื่องจากการบริการมีลักษณะ ที่แบ่งแยกไม่ได้ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขต จากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อหรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกัน แต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ

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

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไปเมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะก่อให้เกิดความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหารไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการการจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่หากก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการ ได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใด ก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางบริการ ก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลง ไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ปรัชญา เวสารัชช์ (2550 : 26) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปได้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชนทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการกับประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจจิตถ้าได้รับบริการที่ไม่ดีขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ ได้แก่
 - 1.1 รูปร่างหน้าตาสีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา
 - 1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่เรียบร้อยไม่ดูหรูหราตามแฟชั่นหากเป็นหญิงก็ไม่ควรให้ดูโป๊ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบางๆ ใช้สีสันทันที่ไม่ดูฉูดฉาดฉูดไม่รุ่งรัง นอกจากนี้ยังไม่ควรชโลมน้ำหอมจนมากเกินไป

2. การพูดจาตอบคำถาม ในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพูดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลี่ยงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้มี การยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพูดที่สุภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2543 : 145) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปากจากโฆษณาของธุรกิจให้บริการลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เมื่อเขามีความต้องการ สถานที่ที่เขาต้องการในรูปแบบที่เขาต้องการ นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนีพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้าบริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวก ในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการเป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้
3. ความสามารถบุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจบริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้าพนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึกบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้าพนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สุภชัย คามวัลย์ (2551 : เว็บไซท์) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการดังนี้

1. การมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่า ที่จะมองว่า ตนมีหน้าที่จะต้องจัดการบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรได้รับ

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวเองมีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่าการส่งเสริมการติดต่อต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

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

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือการมุ่งประโยชน์ประชาชนรับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. จะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของรับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว
3. จะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่
4. ความรวดเร็วในการให้บริการสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริการข้าราชการ เพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีเหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอนาคตที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจจะกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ
 - 4.1 การพัฒนา ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน
 - 4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด
 - 4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น
5. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง
6. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมี

ความรู้สึกว่า การติดต่อขอรับบริการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ขอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

7. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการเป็นสำคัญ

8. ความสุภาพอ่อนน้อมเป่าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดี

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

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จึงสรุปได้ว่าหลักการที่ดีของงานให้บริการ คือการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอัธยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็น การให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนั้นต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ กลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่า ความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญ และความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

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

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกศักดิ์ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาที่จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

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

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

ชาลินิค และคณะ (ชุมศักดิ์ ชุมนุม. 2551 : 81 ; อ้างถึงใน Zaleanick, et al. 1958. **Motivation Productivity and Satisfaction of Workers.** p.98) ทฤษฎีองค์การ (Organization theory) ซึ่งเป็นการศึกษาและการออกแบบ องค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) ก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ซึ่งผู้บริหารนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ มีองค์ประกอบ ดังนี้

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

8. วัฒนธรรมองค์การ (Organization culture)

9. อำนาจและหน้าที่ (Power and authority)

ในการจะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีหรือไม่นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (External and internal need) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อมหมายถึงการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวอย่างความต้องการภายนอกได้แก่

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

ความต้องการภายในได้แก่

1. ความต้องการได้รับการยอมรับจากหมู่คณะ
2. ความต้องการแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับการจงรักภักดี ความเป็นเพื่อนและความรัก
3. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

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

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐการให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรงซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการซึ่งมีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการจากแนวความคิดดังกล่าวผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการ เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนทำให้ประชาชนผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และคุณภาพ ในด้านการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประชาชนผู้รับบริการเป็นสำคัญ การสร้างความ

นำเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ พร้อมทั้งสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การที่บุคคลจะมีความเต็มใจในการทำงานมีความสุขกับงานที่ทำและก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายประสงค์ขององค์การได้จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญการตอบสนองความต้องการ ทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างดีที่สุดประหยัดที่สุดและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดด้วย

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้
 ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2552 : 130) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคล ที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

มอร์ส (เพ็ญประภา ชุชนะทัศน. 2546 : 5 ; อ้างอิงจาก Morse. 1995. **Satisfactions in the White Collar Job.** p.256) ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงานเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานและความเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์เมื่อเกิดความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อได้รับการตอบสนอง ความเครียดนั้นจะลดลง หรือหมดไป ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

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

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545 : 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเกิดจากกระบวนการในการวางแผนและการบริหารแนวความคิด การตั้งราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด สำหรับผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

วรูม (Vroom. 1984 : 328) กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้

แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะคดีด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทักษะคดีด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพ ความไม่พึงพอใจนั่นเอง

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

เกรช และ ครัทฟิลด์ (Krech & Crutfield. 1962 : 77) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

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

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2535 : 74) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับระบบ โลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องาน และมีแต่ปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ลักษณะงาน นโยบายและการบริหาร เป็นต้น ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นจากหน่วยงานหรือองค์การ มีการตอบสนองความต้องการบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานแต่ถ้าเมื่อใดที่ไม่ได้รับความพึงพอใจบุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมออกมาในรูปความก้าวร้าว ความเฉื่อยชา ความไม่สนใจในการปฏิบัติงาน การหลบเลี่ยงงาน และการลาออกจากงาน เป็นต้น ทำให้หน่วยงานนั้นเกิดปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

มิลเลท (จามจู้รี จันทรัดนา. 2543 : 22; อ้างอิงจาก Millet. 1954. **Management in the public service : The Oust for Effective performance.** p.19) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable services) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

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

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amble services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการเหมาะสม มิฉะนั้น เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะ ไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous services) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

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

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยอารยธรรมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่ต่างกัันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนามากล่าวพอสังเขปดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธ์ (2546 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้ บริการสาธารณะ

ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ " ระบบ " มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1) สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2) ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร 3) กระบวนการและกิจกรรม 4) ผลผลิตหรือตัวบริการ 5) ช่องทางการให้บริการและ 6) ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐุม มณีโรจน์ (2529 : 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การให้บริการว่า ประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดย ฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

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

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะยอมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ

จำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

เวอร์มา (Verma, 1978 : 21) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมี ลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตร โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับ

บริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิง ระบบ (System approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

กิลเบิร์ต และ เบอร์กเฮด (Gillbert & Birkhead. 1977 : 212 อ้างถึงใน สำนักงานนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. 2538 : 76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญคือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร 3) ผล (Results)หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร และ 4) ความคิดเห็น (Opinions) ต่อ ผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการ ความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าเข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของเวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดการระบบการบริหารงานดีก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์และเบรนด้า (Katz and Brenda. 1973 : 19) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการ ให้บริการสาธารณะดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน(Universalism)ถึงหมายถึงการให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง(Affective Neutrality)เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2545 : 361-362) ในประเทศไทยคณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2541 กำหนดให้ปี พ.ศ. 2542-2544 เป็นปีแห่งการส่งเสริมการบริการประชาชนของรัฐ อีกทั้งข้อกำหนดในรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 และนโยบายของรัฐบาลที่ประกาศให้มีการปฏิรูประบบราชการและระบบการทำงานของหน่วยงานของรัฐ มี

เป้าหมายให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้มากที่สุด ดังนั้นเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามนโยบาย จึงต้องปรับเปลี่ยนบทบาท ของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของรัฐในทุกด้าน เพื่อให้ประชาชนได้รับ บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นประโยชน์ โดยการปรับปรุงขั้นตอนการบริการ มีระบบการบริหารงานที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ในทุกสาขาอาชีพ ดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพการ ให้บริการสาธารณะ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบการทำงานและเพิ่มคุณภาพ การให้บริการของรัฐ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่าระบบการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ เจ้าหน้าที่ต้องประพฤติ และปฏิบัติให้มีความเชื่อถือไว้วางใจที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการการมี ความรู้ ความสามารถและทักษะในการให้บริการ การมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนของการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือในเรื่องของความซื่อสัตย์ ความจริงใจ มีความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความเข้าใจและมีความเสมอภาคในการให้บริการมีความสนใจ และให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการ มีการให้คำแนะนำเอาใจใส่ผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและมี บุคลากรที่มีคุณภาพ

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ มีทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Maslow's Need Hierarchy) มาสโลว์ (กรซวัล หอมไกรลาส. 2540 : 45-46 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1954. **Motivation and Personality.** p.256) ได้วางหลักการไว้ ว่าผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้น ให้ปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างอยู่ใน ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการคือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะไม่เป็นที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไปความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิด พฤติกรรมต่อไปนี้

3. ความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ตามลำดับความ ต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่อไปได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูง ถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ ได้แบ่งเป็น 5 ลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงดังนี้

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

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการ ที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการทางสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคมความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการ และปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นซึ่งมี 2 ประเภท คือ

4.1 ความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความมีอิสระ เสรี

4.2 ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับ ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือและเห็นความสำคัญ

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

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เฮร์ซเบิร์ก ได้เสนอทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก ซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ในองค์กร คือ

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

1.1 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration)

1.2 การควบคุมดูแล (Supervision)

1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisor)

1.4 สภาพการทำงาน (Working condition)

1.5 เงินเดือน (Salary)

1.6 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารชั้นสูง (Relationship with peers)

1.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal life)

1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)

1.9 สถานภาพ (Status)

1.10 ความมั่นคง (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติปัจจัยนี้จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)

2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)

2.3 ลักษณะของงาน (Work itself)

2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

2.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2.6 การเติบโตในหน้าที่การงาน (Growth)

จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นล้วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยบริการทั้งสิ้น เนื่องจากการที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจ หน่วยบริการก็ควรตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักเสียก่อน ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงข้อนี้และได้นำผลงานที่เกี่ยวข้องและสอดคล้อง พร้อมทั้งสามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการของหน่วยบริการต่อไป

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความหมายของความคาดหวัง

ชิษณุกร พรภาณวิษญ์ (2540 : 6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการหรือคาดหวังเอาไว้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540 : 18) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังเป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อบริการหรือธุรกิจบริการใดๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของ

ผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับ ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรือ อาจเกิดความประทับใจขึ้นได้

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

เคลย์ (Clay. 1988 : 252) ได้กล่าวถึงความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็น การคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของ สิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์วรูม (Vroom) มีองค์ประกอบ ของทฤษฎีที่สำคัญคือ (อัญชติ อำนวยพรหาวณิช. 2549 : 53)

Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์

Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ

Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆบุคคลมีความต้องการหลายสิ่ง หลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามค้นหาหรือกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความ ต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะ ได้รับความพึงพอใจขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

พาราสุมาน ไชธรมอล และ แบร์รี (Parasuraman , Zeithmal & Berry. 1990 : 189)ได้ ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

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

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือความรู้สึกรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ใน ปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อ การรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

ลักษณะความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นตัวบ่งชี้แห่งความสำเร็จซึ่งจะช่วยในการตัดสินใจของแต่ละคนในการ เลือกการกระทำไว้ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะ และความแตกต่าง ของแต่ละบุคคล และ สภาพแวดล้อมซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญ ที่จะทำให้ความคาดหวังนั้นเป็นจริงขึ้นมาได้

เกตเซนและคณะ (Getzels & Cuba. 1974 : 132) ได้กล่าวไว้ว่า "ความคาดหวังของบุคคลย่อมแตกต่างกันเพราะคนเราต่างก็มีความคิดและความต้องการแตกต่างกัน"

วรูม (Vroom. 1984 : 103) ได้มีคติฐานความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการตัดสินใจเลือกระหว่างทางเลือกต่างๆ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นมีระบบ มีความสัมพันธ์กับ กระบวนการทางจิตใจได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ เจตคติ โดยเกิดจากแรงจูงใจ

ศรีนิตย์ บุญทอง (2521 : 10) ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมทางสังคมของบุคคลจึงแตกต่างกัน ตามที่บุคคลได้กำหนดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่ง ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์นั้นๆ ประเมินโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดความคาดการณ์ของแต่ละบุคคล

การกำหนดความคาดหวัง

นวลจันทร์ เพิ่มพูนรัตนกุล (2540 : 11) กล่าวถึงการกำหนดความคาดหวังตามความคิดของเดอเช็คโค ว่าการกำหนดความคาดหวังของบุคคล นอกจาก ขึ้นอยู่กับ ระดับความยากง่ายของงานแล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆด้วยดังที่ เดอเช็คโค ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลเคย ประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นๆมาก่อน ก็จะกำหนดความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงกับ ความสามารถจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามระดับความคาดหวังต่ำลงมา เพื่อป้องกันมิให้ตนเกิดความรู้สึกล้มเหลว จากการที่วางระดับความคาดหวังไว้สูงกว่าความสามารถจริง

สมลักษณ์ เพชรช่วย (2540 : 12) ได้สรุปความคาดหวังไว้ว่า การที่บุคคลจะกำหนดความคาดหวังของคนนั้นจะต้องประเมินความเป็นไปได้ด้วย ทั้งนี้เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรม ก็ได้ ความรู้สึกนึกคิด หรือคาดการณ์นั้นๆ จะมีลักษณะเป็นการประเมินค่าโดยมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดการคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรม หรือนามธรรมชนิดเดียวกัน ก็อาจจะแตกต่างออกไปได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจและการเห็นคุณค่าความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ การที่บุคคลจะทุ่มเทความพยายามในการทำงานมากน้อยแค่ไหน จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 อย่าง คือระดับความเข้มข้นของความต้องการรางวัลนั้น และความคาดหวังของบุคคลนั่นเองที่จะมองว่ามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใดในการได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งนั้น ถ้าเห็นว่ารางวัลที่จะได้จาก ความพยายามนั้นมีคุณค่ากับตนมาก และเป็นไปได้สูง บุคคลก็จะทุ่มเทความสามารถให้มากขึ้น แต่ถ้าคิดว่าความเป็นไปได้มีน้อย หรือรางวัลที่ได้น้อย ก็จะไม่พยายามเพราะคิดว่าเป็นการลงทุนที่ไม่คุ้มค่า

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

พัชรี มหาลาภ (2548 : เว็บไซต์) ปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังมี 3 ประการ ได้แก่

1. กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละ บุคคลนั้นแตกต่างกัน

2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมา ก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆอาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่า โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกัน ได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์และความต้องการแล้วบุคคลจะตัดสินใจ

ความคาดหวังเป็นสิ่งจำเป็นที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการทำ กิจกรรมต่างๆ โดยเอทกินสัน (Atkinson. 1966 : 69 อ้างถึงใน สถิต วงศ์สวรรค์. 2549 : 459) ได้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและสำเร็จว่า

1. เมื่อบุคคลทำงานสำเร็จ ความคาดหวังจะเพิ่มขึ้นสำหรับการ ทำงานในครั้งต่อไป กล่าวคือความสำเร็จของงานจะเป็นเครื่องส่งเสริมให้เกิดความคาดหวังต่อความสำเร็จในการทำงานครั้งต่อไปอีก ในทางตรงข้ามถ้าประสบความสำเร็จ ล้มเหลว ความคาดหวังจะลดลง เพราะบุคคลเสียกำลังใจ ความหวังในการทำงานครั้งต่อไปจะลดลง

2. การที่บุคคลจะทำงานนั้นซ้ำอีกหรือไม่ ภายหลังจากที่ได้รับ ความสำเร็จมาแล้วย่อมขึ้นอยู่กับความคาดหวังใหม่ของบุคคล

3. การเปลี่ยนแปลงความคาดหวัง มีผลจากการเปลี่ยนแปลงของ เครื่องล่อใจ หมายความว่า ความคาดหวังของบุคคลอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้ามีการเปลี่ยน แรงจูงใจใหม่

นักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม (Cognitivism) ได้แก่ วรูม (Vroom. 1984 : 87 อ้างถึงใน สุวรรณ จันทรประเสริฐ. 2538 : 343) ได้เสนอสาระสำคัญเกี่ยวกับความคาดหวัง 3 ประการ ดังนี้

1. การคาดหวังในความพยายามต่อการกระทำ หมายถึงการที่ บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้าว่า ถ้าหากตนเองลงมือแสดงพฤติกรรมอย่างเต็มที่ที่สุดความสามารถแล้ว จะมีโอกาสหรือความน่าจะ

เป็นสูงมาก ที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จ กล่าวคือ บุคคลจะช่างใจว่า พฤติกรรมที่จะต้องทำนั้นมันยากเกินกำลังความสามารถ ของตนเองหรือไม่ก่อนที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นออกไป

2. ความคาดหวังในการกระทำต่อผลกระทบ หมายถึง การที่บุคคลคาดหวังไว้ล่วงหน้า ก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมว่า ถ้าหากเขากระทำพฤติกรรมนั้นแล้ว เขาจะได้ผลลัพธ์ที่เป็นผลดีหรือผลเสียอย่างไรต่อตัวเขา

3. คุณค่าของผลกระทบ หมายถึง คุณค่าหรือความตั้งใจที่ผลกระทบนั้นมีให้แก่บุคคลที่ต้องแสดงพฤติกรรมออกไป เพื่อให้ได้มาซึ่งผลกระทบนั้น แต่ละบุคคลมีการรับรู้ที่แตกต่างกันต่อผลกระทบเดียวกัน เช่น แพทย์บางคนเห็นการออกไป เป็นแพทย์ชนบทเป็นสิ่งที่มีความหมาย เพราะจะได้ช่วยเหลือคนยากจน และผลกระทบที่ได้คือ ความสุข ส่วนแพทย์บางคนอาจเห็นว่า ความสุข คือการมีเงินทอง ดังนั้น แพทย์ ประเภทแรกจึงออกชนบท แพทย์ประเภทหลังจึงตั้งคลินิกอยู่ตามเมืองใหญ่ๆ

สรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดการกระทำเพื่อให้ตนเอง ประสบผลสำเร็จ โดยความคาดหวังเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่จะทำให้บุคคลเกิดการกระทำ เพื่อให้ตนเองประสบผลสำเร็จ โดยความคาดหวังของบุคคลมี 3 ลักษณะ คือ ความคาดหวังต่อการกระทำสิ่งนั้น

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

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

บัญชา อึ้งสกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสภาพความสำเร็จของงานในการแก้ไขปัญหา ผลการศึกษา พบว่า ความสำเร็จของงานเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้สามารถเลือกในการแก้ไขปัญหา ได้จากทางเลือกหลาย ๆ ทาง โดยการประเมินทางเลือก จะทำให้สามารถระบุหรือกำหนดทางเลือก ที่จะทำการพัฒนาได้ ดังนั้นผู้บริหารการศึกษาต้องมีการตัดสินใจในทุกๆระดับทั้งในด้านการวางแผน หรือการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าโดยใช้กระบวนการแก้ปัญหาเพื่อการตัดสินใจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานด้วยความมุ่งมั่นและจริงจัง

โสพล เอี่ยมสะอาด (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานสาธารณะของตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี โดยรวมมี ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมการให้บริการงาน ตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อาชีพ คุณวุฒิการศึกษาและจำนวนครั้งที่ มารับบริการ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันและ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ต่อกิจกรรมการให้บริการงานตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่ามีความ พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จวิพร คำแสน (2545 : บทคัดย่อ) การศึกษาความต้องการใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) หาตัวแบบความต้องการ ใช้ไฟฟ้า แต่ละเดือนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างความต้องการใช้ไฟฟ้ากับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ครั้งนี้คือ วิธี บอซซ์-เจนกินส์ หรือเรียกว่า ARIMA Model กับ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ข้อมูลที่ใช้ได้แก่การใช้ ไฟฟ้า และจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้ารายเดือน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 ถึง พ.ศ. 2544 หาตัวแบบแต่ละอนุกรม เวลาตามขั้นตอนการสร้างตัวแบบของบอซซ์-เจนกินส์ ซึ่งได้แก่ การกำหนดตัวแบบ การประมาณค่า และ การตรวจสอบตัวแบบ จากนั้นใช้ตัวแบบ ที่ได้พยากรณ์ค่าในอนาคต มีอนุกรมเวลาที่วิเคราะห์จำนวน 27 อนุกรมเวลา ผลการศึกษาพบว่ามี 22 ใน 27 อนุกรมเวลาเป็น ARIMA Model ที่มีฤดูกาล ที่เหลือ เป็นแบบ autoregressive สำหรับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่าสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการใช้ไฟฟ้ากับจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในประเภทบ้านอยู่อาศัยขนาดเล็กมีค่าสูงทั้ง 3 เขต ประเภทอื่นๆ ที่เหลือพบว่าแตกต่างกัน

มงคล ประเสริฐรัตน์ (2545 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่งจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ลูกค้าที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีทำเลที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองเทศบาล/สุขาภิบาล จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.89 ประกอบ กิจกรรมประเภทอื่นๆ จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.13 ใช้มิเตอร์ประเภท Demand จำนวน 54 ราย

คิดเป็น ร้อยละ 35.76 ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 100,000 บาท จำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.98 ราย 2) ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการทั่วไปเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการบริการก่อนการขายและด้านเทคนิคตามลำดับ ส่วนด้านการบริการเสริม มีความพึงพอใจปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีที่ตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้าต่างกัน ประกอบกิจการต่างกัน และประเภทมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ธีระ จันทรวิจิตรกุล (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหม้อแปลงไฟฟ้าของโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เหตุผลในการตัดสินใจซื้อหม้อแปลง คือต้องการขยายกำลังการผลิต บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการซื้อหม้อแปลงคือเจ้าของกิจการ ปัจจัยภายนอกด้านภาวะเศรษฐกิจไม่มีผลต่อการซื้อหม้อแปลง ส่วนปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์ ด้านความคงทน และการบริการหลังการขายที่รวดเร็ว ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงาน ความรู้ความสามารถของพนักงานในระดับมากที่สุด

ประสิทธิ์ ตาสวรรณ (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่เป็นประเภทที่อยู่อาศัย มีค่าใช้ไฟฟ้า ต่ำกว่า 1,000 บาท/เดือน ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจอุตสาหกรรมส่วนใหญ่มีค่าใช้ไฟฟ้า 10,001 – 50,000 บาท/เดือน และผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทส่วนราชการและองค์กรส่วนใหญ่มีค่าใช้ไฟฟ้า 5,001 – 10,000 บาท/เดือน ปัจจัยภายในผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลแม่โจ้ เห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถด้านทักษะและประสบการณ์ การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลสันทรายเห็นว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านทักษะและประสบการณ์การติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่าย การแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง การรับชำระเงินค่าไฟฟ้า ณ ที่สำนักงานการไฟฟ้าฯ การประชาสัมพันธ์ ลักษณะของบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ในขณะที่ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้าน

ช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งเขตเทศบาลแม่โจ้และเขตเทศบาลสันทรายเห็นว่าประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน

เกรียงไกร นันทวัน (2549 : บทคัดย่อ). ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย พบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจ ต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ในระดับปานกลาง ทั้งความพึงพอใจรวม ความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบไฟฟ้า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร 2) ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการจากกองบริการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตยพบว่า ไม่มีปัญหาทำให้เกิดอุบัติเหตุไฟฟ้าเสียหาย มีปัญหาไฟกระพริบอยู่ในระดับน้อยที่สุด และมีปัญหาไฟฟ้าดับและไฟฟ้าตกอยู่ในระดับน้อย 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย มีจำนวน 5 ปัจจัยได้แก่ อาชีพ ค่าไฟฟ้า สื่อที่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้านครหลวง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าไปถึงที่เกิดเหตุหลังได้รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และประเภทของบริการที่ใช้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตยดังนี้ 4.1) ควรปรับปรุงสถานที่หน้าเคาน์เตอร์รับชำระเงินเนื่องจากมีความแออัดในบางครั้ง 4.2) ควรปรับปรุงเรื่องบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น 4.3) พนักงานไฟฟ้าควรให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่ใช้อารมณ์กับประชาชน 4.4) ควรมีการผ่อนผันการตัดกระแสไฟฟ้าเพื่อไม่ให้ประชาชนเดือดร้อน 4.5) ควรแก้ไขอุปกรณ์หรือระบบไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้ทันทีในขณะที่แจ้ง และ 4.6) ต้องการให้ค่าไฟราคาถูกกว่านี้

ปัญญา นพศรี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ติดตั้งและซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านของผู้ใช้ไฟของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอแสวงหา จังหวัดอ่างทอง ผลการศึกษาพบว่า 1) ลักษณะการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่พบว่ามิเตอร์ตั้งแต่ 5 แอมป์ วัตถุประสงค์ใช้ไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง มีความต้องการใช้บริการขอการไฟฟ้าเพื่อติดตั้งมิเตอร์ระยะเวลาการใช้งานอยู่ระหว่าง 6-10 ปี สาเหตุที่ติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้า เนื่องจากมีอุปกรณ์ชำรุดและต้องการตรวจซ่อม ผู้ใช้ไฟฟ้าต้องการให้การไฟฟ้าเป็นผู้ดำเนินการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้าน ผู้ใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า 2) ระดับการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านของผู้ใช้ไฟฟ้าด้านความน่าเชื่อถือขององค์กร ด้านสถานที่จัดให้บริการ และด้านผู้ให้บริการ มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด ส่วนด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และด้านการส่งเสริมการตลาด มีระดับการตัดสินใจมากที่สุด 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยของครอบครัวแตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และ 4) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีขนาดมิเตอร์ที่ติดตั้ง และระยะเวลาการใช้ไฟฟ้าที่แตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจใช้บริการติดตั้งและซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในบ้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี พบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้า 2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อายุ และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกัน 3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ต่างกัน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน 4) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน และขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการแตกต่างกัน 5) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะของสถานที่ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน และ 6) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้าแตกต่างกัน และด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สุรวุฒิ เรืองมงคล (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง อายุ 30 – 40 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท การศึกษาปริญญาตรี 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรับมาก อันดับที่ 1 คือ ด้านการบริการของบุคลากร รองลงมาด้านกระบวนการบริการ ด้านมาตรฐานการบริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ และ 3) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันและ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ

ที่ระดับ .01 และ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สวัสดี ผงคลี (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 73.9 เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 26.1 มีอายุ 31 – 40 ปี และ 41 – 50 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 60.6 เป็นผู้ประกอบการกิจการขนาดกลาง ที่มีความต้องการใช้ไฟฟ้าตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ แต่ไม่เกิน 1000 กิโลวัตต์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.12 ผลการวิเคราะห์ ความรู้ ความเข้าใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าภาคอุตสาหกรรมต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ ความเข้าใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์มากที่สุด ได้แก่ หากไฟฟ้าดับฉุกเฉินท่านสามารถโทรศัพท์แจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องได้ตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 92.12 รองลงมาคือผู้ใช้ไฟฟ้าต้องชำระค่าไฟฟ้าประจำเดือนตามใบแจ้งหนี้ ภายใน 15 วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 88.48 ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่ไม่มี ความรู้ ความเข้าใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์มากที่สุดคือ ไม่ทราบว่าการขยายเขตติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายจะได้รับบริการใช้ไฟฟ้าได้ภายใน 55 วัน คิดเป็นร้อยละ 81.21 รองลงมาคือ ไม่ทราบการจัดรายการวิทยุทางคลื่น FM 101.75 Mherz ในช่วงเวลา 09.30 – 10.00 น. ทาง สวท. บุรีรัมย์ เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 78.18 3. ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.48 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความรวดเร็วในการให้บริการ และการประชาสัมพันธ์ และข้อมูลข่าวสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.17 ตามลำดับ ส่วนด้านคุณภาพ ความเชื่อถือ และไว้วางใจ และการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72 และ 3.68 ตามลำดับ 4. ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดบุรีรัมย์ ส่วนมากผู้ตอบแบบสอบถามเห็นควรจัดให้มีหน่วยบริการซ่อมบำรุง ปรับปรุงระบบจำหน่ายภายในสถานประกอบการหลังเวลาราชการ รองลงมาคือ จัดให้มีจุดบริการรับชำระค่าไฟฟ้าเพิ่มเติม เนื่องจากสำนักงานการไฟฟ้าอยู่ห่างไกลชุมชน สร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้มีความเท่าเทียมกัน จัดทำขั้นตอนในการขอรับบริการงานด้านต่าง ๆ ให้ชัดเจน ที่จอดรถผู้ใช้บริการไม่มีที่กันบังแสงแดด จัดให้มีระบบการร้องเรียนในการให้บริการ การบริการข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึงปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารสำหรับแจกฟรีให้สะดวกต่อการเผยแพร่ต่อสาธารณชนตามลำดับ

กิตติพงษ์ โสภางษ์ (2553 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.8 มีอายุอยู่ระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 35.8 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,000 -10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50.8 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.1 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสะดวกรวดเร็วจากบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ (2) 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย โดยรวมไม่แตกต่างกัน และ 4) ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา ควรมีการจัดฝึกอบรม หรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด เช่น การกำหนดกฎเกณฑ์ เกี่ยวกับระยะเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้า ว่าขั้นตอนในควรใช้ระยะเวลาเท่าใดเพื่อความเหมาะสม และอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า จัดทำแผ่นพับเอกสาร เผยแพร่วิธีการประหยัดพลังงาน การแก้ไขปัญหาด้านการใช้ไฟฟ้าภายในบ้านเบื้องต้น

ธิดารัตน์ ภูเดช (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า 1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้อง ส่วนที่เหลือ 5 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านความสะดวก ด้าน ความโปร่งใส ด้านมาตรฐานการให้บริการของการไฟฟ้า และด้านความเสมอภาค 2) ผลการเปรียบเทียบ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการให้บริการของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ มีความสัมพันธ์กับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. สำหรับข้อเสนอแนะ เช่น เจ้าหน้าที่ ควรสามารถดา เนินการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 6 เดือน หลังได้รับแจ้ง ควรเพิ่มช่องทางในการหา ราคาไฟฟ้า เช่น ตามร้านสะดวกซื้อ และควร จัดตั้งมีป้ายประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ เพิ่มเติม

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านการบริการของตัวแทนจุดบริการ ด้านสถานที่ตัวแทนจุดบริการ ด้านวิธีการชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนจุดบริการ และด้านการส่งเสริมทางการตลาด จากตัวแทนจุดบริการ ปัจจัยเหล่านี้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ผ่านตัวแทนจุดบริการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และรวมถึงการบริการที่ดีสิ่งที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ถือเป็นส่วนสำคัญ