

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษคือ “Satisfaction” โดยมีนักวิชาการให้คำจำกัดความ หรือความหมายของ “ความพึงพอใจ” ไว้ ดังนี้

กิตติมา ปรีดีดิติก (2524 : 321 - 322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงานและการได้รับการสนองตอบความต้องการ

มณี โพธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

สมชัย เลิศวิจิตรวงศ์ (2544 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ

เดวิด และริชาร์ด (David and Richard. 1962 : 77 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 10) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในระดับหนึ่ง

ฮิลการ์ด และเอเนส (Hilgard and Ernest. 1971 : 349 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. 2546 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐานใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความพอใจตามลำดับ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยม และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

2. ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิไล (2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจจำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการคือความคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการ

จะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

สรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยมีความคาดหวังไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้ (ศิริพร ดันติพลวินัย, 2538 : 5-8)

3.1.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

3.1.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3.1.3 ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองการบริการที่ลูกค้าต้องการ ความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

3.1.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น ถูกระคายหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

3.1.5 ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ

ความรู้สึกรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (มณีวรรธน์ ต้นไทย, 2533 : 66-69)

3.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ สถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

3.2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้งานจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3.2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการเพียงพอ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

3.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

3.2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก
ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

3.3 ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ

ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ ดังนี้ (Millet. 1954 : 397)

3.3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) เป็นการให้บริการ
ที่มีความยุติธรรม โดยมีการจัดลำดับให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคทุกกลุ่มอาชีพ
ทั้งในด้านการต้อนรับ การแนะนำ การมีอัธยาศัยไมตรี รวมถึงการอำนวยความสะดวก

3.3.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
เป็นการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีป้ายบอก
ระยะเวลาการให้บริการแต่ละอย่าง เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ มีป้ายบอกขั้นตอน
การให้บริการ มีคำอธิบายที่ชัดเจน

3.3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) เป็นการให้บริการที่มี
เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ที่จำเป็น แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่และ
สถานที่ในการให้บริการด้วย

3.3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการ
ทุกงานติดต่อกันจนกว่าจะแล้วเสร็จ กรณีมีความจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้ผู้รับบริการได้ทราบ
และมีการให้บริการในโอกาสต่อไปอย่างรวดเร็ว

3.3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการพัฒนา
งานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ มีการใช้เทคโนโลยี
ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีการใช้หลักวิชาในการให้บริการ เป็นต้น

จากองค์ประกอบความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีองค์ประกอบที่สำคัญ
ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้การต้อนรับ จากวิธีการบริการ
จากความสะดวกรวดเร็ว จากระบบงาน ระยะเวลาการดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับความสะดวก
ของอาคารสถานที่ ความถูกต้อง การสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้กับ
ผู้รับบริการ รวมถึงการบริการทันเวลา เสมอภาค มีคุณภาพ มีความต่อเนื่อง และมีข้อมูล
ข่าวสารที่ทันสมัย

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการแล้วประทับใจกับสถานการณ์ที่จริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุดม. 2537 : 62-65)

4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และถูกใจที่อาหารอร่อยและบริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

4.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ายอดนิยมที่กำหนดให้รับรางวัล

5. ความต้องการของบุคคล

ความต้องการของมนุษย์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 48-50)

5.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs)

เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วุฒิภาวะ ไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญ

5.1.1 ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

5.1.2 ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย เพื่อชดเชยการเสียน้ำเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย เป็นต้น

5.1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเรา
 อย่างเข้าสู่วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ
 เช่น ความพึงพอใจโรสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

5.1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้อง
 อาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และไม่ต่ำเกินไป พอที่ร่างกายจะทนได้

5.1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความ
 ปลอดภัยทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้าย คนเราก็จะหลีกเลี่ยง
 หรือต่อสู้ป้องกันตัว

5.1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย
 เกิดความเมื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับและพักผ่อนเพื่อผ่อนคลาย
 ปล่อยให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรอของร่างกาย

5.1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ

5.1.8 ความต้องการการจับถ้าย เป็นการจับของเสียออกจากร่างกาย
 เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

5.2 ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and social needs)

ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และ
 ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละ
 สังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งสิ้นเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย
 ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคม มีดังนี้

5.2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม
 และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปตามแต่ละสังคม

5.2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์
 เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็
 ต้องการศึกษาวางจะเริ่มต้นอย่างไรและควรจะทำอย่างไรต่อไป

5.2.3 ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้แม้ในตัวคนเดียว

5.2.4 ความต้องการนี้จะมีมากขึ้นเมื่อรวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

5.2.5 ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผย
 จะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

5.2.6 ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

5.2.7 ความต้องการทางจิตใจ และตั้งคณมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้เรา

ทำอะไรก็ได้ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

6. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ (Maslow' Hierarchy of Needs)

มาสโลว์เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครองความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการต้องการของบุคคลได้ ดังนี้ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 51)

บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้นไม่มีวันจบสิ้น

ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป ลำดับความต้องการของบุคคล มีความต้องการ 5 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

6.1 ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

6.2 ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

6.3 ความต้องการความรัก และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าตนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก

6.4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ และเห็นความสำคัญของตน

6.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงานที่ตนเองชอบ หรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

7. ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

แอลเดอร์เฟอร์ ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence – Relatedness – Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 52)

7.1 ความต้องการมีอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย

7.2 ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิตสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

7.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

8. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

เมอร์เรย์ ได้อธิบายว่า ความต้องการของบุคคลมีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันได้ ความต้องการบุคคลที่เป็นความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการ คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 53)

8.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

8.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อร่วมงาน

8.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง

8.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อำนาจของของตน

9. ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์ เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 53)

9.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement)

เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

9.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมี

สัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น

9.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและ

ครอบงำเหนือผู้อื่น ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิตใจ ความต้องการอาจแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควรตอบสนอง ซึ่งจะลดลงอย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของคนหนึ่งก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้ องค์การจึงควรพิจารณาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างของบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าวเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับความต้องการของผู้ขอรับบริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ถ้ารับการตอบสนองด้านบริการจะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันในแต่ละด้าน และเมื่อสามารถทราบผลแล้ว จะทำให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการของตนเองเพิ่มขึ้นสู่การมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Service" ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย วามบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคือกระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย

การบริการจะได้ทำขึ้น โดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่า ความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

คณีย์ เทียนพฤษ (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วสรุปได้ว่า “การบริการ” หมายถึง การปฏิบัติรับใช้และอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นหลัก

2. ลักษณะของการบริการ

สงครามชัย ลีทองดี, นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา ภูธรชน (2544 : 14 ; อ้างอิงใน Hulin. 1969 : 68) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการ กิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ให้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

ลักษณะของงานบริการ มีดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 254)

2.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

2.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

2.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อหนึ่งวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

3. องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg. 1986 : 195 ; อ้างอิงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259) ได้ให้ความเห็นว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

3.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

3.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

4. ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ได้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้าก็จะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

4.1 ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ (Service quality) ดังนี้

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 216)

4.1.1 การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า

4.1.2 การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

4.1.3 ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถและมีความรู้ความสามารถในงาน

4.1.4 ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณ

4.1.5 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

4.1.6 ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

4.1.7 การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

4.1.8 ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

4.1.9 การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

4.1.10 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

4.2 การบริการที่มีคุณภาพจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 220)

4.2.1 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

- 1) ความสม่ำเสมอ
- 2) ความพึงพาได้

4.2.2 การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

- 1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
- 2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
- 3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
- 4) ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

4.2.3 ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

- 1) สามารถในการให้บริการ
- 2) สามารถในการสื่อสาร
- 3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4.2.4 การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย และไม่ซับซ้อนเกินไป

- 2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
- 3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

4.2.5 ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- 1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
- 2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
- 3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

4.2.6 การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

- 1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
- 2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

4.2.7 ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง

น่าเชื่อถือ

4.2.8 ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ

เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

4.2.9 ความเข้าใจ (Understanding)

- 1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
- 2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 3) การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

4.2.10 การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)

- 1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
- 2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
- 3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

5. หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้ (กุลธน ธนาพงศธร. 2530 : 1-36)

5.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งให้สายตรวจไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือภายในเวลา 15 นาที การแจ้งผลการพิจารณาขอกำลังเพื่อรักษาความสงบภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบในทุกครั้ง จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ จะให้รอคอยเมื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า เป็นต้น

5.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจนกับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่าง ๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อขณะดำเนินการ

การให้บริการ และคิดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และ ผู้รับผิดชอบรวมทั้งค่าใช้จ่ายหรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการ ทุกแห่ง เป็นต้น

5.3 ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวันหรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมตรงกับความต้องการของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น และจัดประชุมสัมมนา เพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

5.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการหรือ/และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังและตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

5.5 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

5.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาด

จะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยด่วน อำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือ ร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอ หรือไม่สามารถบริการ ได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบโดยชัดเจนกรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษ และแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

5.7 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของ หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัด และคุ้มค่าที่สุด พร้อมทั้งจะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบ อิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

5.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียม สถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้ สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้ เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางเพื่อรองรับ ผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลา กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้ บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมหรือภูมิทัศน์ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษา ความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น

6. การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

เพื่อให้การปรับปรุงการบริการขององค์กรรัฐ สอดคล้องกับมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ.2546 ที่ให้ภาครัฐ ตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็น ความต้องการของประชาชน และประชาชนสามารถตรวจสอบได้ ควรมีขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

6.1 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการบริการ โดยพิจารณาจาก กระบวนการที่ให้บริการประชาชนเป็นหลัก ซึ่งสามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของ กระบวนการงานการบริการแต่ละขั้นตอน ได้ ดังนี้

6.1.1 ตั้งคณะกรรมการปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน เป็นกรรมการเพื่อทำ

หน้าที่สำรวจกระบวนการงานบริการประชาชน และพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

6.1.2 พิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจากขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติเดิมลงร้อยละ 30-50 ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ซึ่งจะดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในลักษณะเร่งรัดการปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น จะทำให้เกิดผลเสียทำให้การทำงานผิดพลาดได้ ดังนั้น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจะต้องดำเนินการอย่างมีระบบ เป็นขั้นเป็นตอน มีการศึกษา การวิเคราะห์ที่ใช้หลักการ เทคนิค วิธีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย

6.1.3 จัดทำแผนปฏิบัติการว่าจะลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเรื่องใด เมื่อใด ให้ครบทุกกระบวนการงาน

6.1.4 ประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบโดยทั่วไป และจัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้ประชาชนทราบทั่วกัน

ระบบการรับฟังความคิดเห็น / สอบถามเป็นหนังสือหรือมีข้อร้องเรียน เป็นสิ่งสะท้อนการทำงาน ซึ่งหากมีระบบการรับฟังข้อร้องเรียนหรือมีการสอบถามจากประชาชนผู้มารับบริการที่ดี ก็จะทำให้การบริหารงานนั้นบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ ซึ่งอาจดำเนินการให้มีระบบความคิดเห็นเบื้องต้น เช่น จัดระบบในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ / ผู้สอบถามข้อมูล และการตอบข้อร้องเรียน จัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และดำเนินการสอบถามในเชิงรุก

6.2 การดำเนินการของประชาชน / ส่วนราชการสอบถามหรือร้องเรียน กรณีสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานในภารกิจ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

6.2.1 มอบหมายหน่วยงาน / เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องสอบถามหรือร้องเรียน

6.2.2 จัดให้มีสมุดบันทึกการควบคุมการสอบถามหรือการร้องเรียน ควรประกอบด้วย โดยในรายละเอียดของแบบบันทึกการควบคุมการสอบถามหรือร้องเรียน ควรประกอบด้วย

เรื่องที่สอบถามหรือร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่คาดว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

6.2.3 ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้สอบถามหรือผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน หรือตามที่ได้ประกาศไว้ในการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

6.2.4 กำชับให้พนักงานที่รับผิดชอบให้ความสำคัญในเรื่องสอบ หรือ เรื่องร้องเรียน โดยหากกรณีใดมีอุปสรรค ความยุ่งยากในการปฏิบัติราชการ หรือปัญหาจากบุคคลอื่น โดยมีข้อมูลเบื้องต้นตามควร ให้ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการแก้ไขโดยทันที

6.3 การเปิดเผยข้อมูล ควรเปิดเผยข้อมูลในการปฏิบัติราชการทุกเรื่อง ยกเว้น ตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ได้กำหนด ยกเว้นไว้โดยการจัดสถานที่หรือป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบดูเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง งบประมาณรายจ่ายประจำปี ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ เป็นต้น

6.4 การอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่น ๆ ควรดำเนินการเพื่อเป็นการบริการประชาชนและพัฒนาบุคลากร อาจดำเนินการดังนี้

6.4.1 จัดระบบบริการความรู้แก่ประชาชน ต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนได้รับรู้ การบริการของรัฐและแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน และประกาศให้ประชาชนทราบ จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ มีประกาศเสียงตามสาย จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้ มีช่องทางการติดต่อสอบถาม เรื่องบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

6.4.2 เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง ต้องจัดระบบบริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ารับบริการได้หลายทาง ทั้งนี้ แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่าวิธีใดที่เหมาะสมและสะดวกกับตนเอง ซึ่งอาจเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น จัดให้มีสถานที่รับบริการในแต่ละเขตพื้นที่ ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือในวันหยุดราชการเปิดให้คำขอทางไปรษณีย์หรือโทรสาร จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ ส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ และจัดให้มีหน่วยราชการอื่นหรือหน่วยงานภาคเอกชนรับคำขอหรือชำระค่าบริการแทน

6.4.3 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ ต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชน โดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหา

และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้ อาจดำเนินการได้ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องได้รับการอบรมก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจ ในเนื้อหาในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับ กิริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ และมีแผนการสลับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6.4.4 จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

ที่เหมาะสม จัดสถานที่ให้มีความสะอาดและมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน ป้ายชื่อสถานที่ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและ ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอไว้บริการ มีบริการหนังสือ แผ่นพับให้อ่าน ขณะนั่งรอ มีจุดบริการนำดื่มและห้องอาหาร มีช่องทางพิเศษหรือบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้ไม่รู้หนังสือ คนชรา และผู้บริการ เป็นต้น มีบริการตู้โทรศัพท์ สาธารณะ มีโทรทัศน์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ มีการบริการถ่ายเอกสาร

7. การปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

การบริหารที่ผ่านมามักจะถูกมองว่าให้บริการที่ล่าช้า ขั้นตอนเยิ่นเย้อ ทุกระเบียบแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดขัดไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนี้

7.1 กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ

7.1.1 มองไปข้างหน้าว่าการบริการ ณ. วันนี้มีความเหมาะสมเพียงใด จะปรับเปลี่ยนอย่างไร เพื่อความพึงพอใจของประชาชน

7.1.2 นึกคิดและสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องความต้องการของประชาชน มีคุณภาพทัดเทียมกับองค์กรต่าง ๆ

7.1.3 หาคำตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไรจากเขา

7.1.4 เราจะสร้างความพึงพอใจให้เขาได้อย่างไร

7.1.5 ต้องยึดมั่นว่าความพึงพอใจของประชาชน คือ ผลสำเร็จของงาน

บริการของเรา

7.1.6 ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยไม่หยุดยั้ง

7.2 ค้นหากระบวนการให้บริการที่เป็นปัญหา

7.2.1 ค้นหากระบวนการให้บริการใดบ้างที่ไม่สามารถสนองตอบ

ต่อวิสัยทัศน์ และเป้าหมายดังกล่าว

7.2.2 ศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะ
ดังกล่าว ของงาน ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงสิ้นสุดเพื่อดูว่ามีกี่ขั้นตอน

7.2.3 หาจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน
ความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น

7.3 ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่

7.3.1 พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าขั้นตอนนั้นสามารถ
ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งได้หรือไม่

7.3.2 ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน
ลดจำนวนรับรอง เป็นต้น

7.3.3 รวมกับขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด

7.3.4 รวมขั้นตอนที่ต้องปรับลดและที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็นกระบวนการใหม่

7.3.5 หรืออาจออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ที่สั้นเรียบง่าย
โดยไม่สนใจว่าเคยทำอะไร เพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุด โดยอาจใช้
เทคโนโลยีเข้าช่วย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ประวัติความเป็นมา

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้ครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัยของ
พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดการไฟฟ้าในประเทศไทย
คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นหมื่นไวยวรนาถ

โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เคนสายไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารม้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน

กิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคเริ่มต้นอย่างเป็นทางการ เมื่อทางราชการตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นในกองบูรณภิบาล กรมสาธารณสุขุ กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐม เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้นไฟฟ้าจึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ขณะเดียวกันมีเอกชนขอสัมปทานและจัดตั้งการไฟฟ้าหลายแห่ง ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น “กองไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”

หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้ว มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัดและอำเภอต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ได้มีการจัดตั้ง “องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เมื่อปี พ.ศ. 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินการกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมการบริหารภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาลโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล 117 แห่ง การตั้งสำนักงานในตอนแรกใช้ตึกกรมโยธาเทศบาลเป็นสำนักงานชั่วคราว ภายหลังได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานในที่ดินบริเวณหมวดพัสดุ กองก่อสร้าง กรมโยธาเทศบาล ริมคลองประปาสามเสน ถนนพระราม 6 และในปี พ.ศ. 2503 ยกฐานะ “องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2550 : 3-8)

กิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคเจริญขึ้นเป็นลำดับ จนกระทั่งรัฐบาลสถาปนา “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เป็นรัฐวิสาหกิจ สาขาสถาปนิกในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 ดังนั้น จึงถือเอาวันที่ 28 กันยายน ของทุกปีเป็นวันสถาปนากิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. ภารกิจ

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

มีการบริหารการจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ คู่มือรับผิดชอบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ครอบคลุมพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ

3. เป้าหมายการดำเนินงาน

3.1 ปรับปรุงการจัดการและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็ว ทันแก่ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

3.2 พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

3.3 พัฒนาการบริหารองค์กร การบริหารงานบุคคลและการจัดการทรัพยากรให้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

4. พื้นที่รับผิดชอบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 4 ภาค ดังนี้

4.1 ภาคเหนือ

4.1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ (กฟน.1) เลขที่ 208 ถนนเชียงใหม่ - ลำพูน ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง เชียงราย และพะเยา โทรศัพท์ 0-5324-1018 โทรสาร 0-5521-9490

4.2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิจิตรโลก (กฟน.2) เลขที่ 350/9 หมู่ที่ 7 กม.ที่ 5 ถนนมิตรภาพ ตำบลสมอแข อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตรโลก 65000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ พิจิตรโลก พิจิตร ตาก กำแพงเพชร สุโขทัย แพร่ น่าน และอุตรดิตถ์ โทรศัพท์ 0-5525-2708 โทรสาร 0-5521-9490

4.2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี (กฟน.3) เลขที่ 13 ถนนพหลโยธิน ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ควบคุมดูแลการไฟฟ้า

ในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ลพบุรี สิงห์บุรี เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานี และ
ชัยนาท โทรศัพท์ 0-3641-1097 โทรสาร 0-3641-3731

4.2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัด
อุดรธานี (กฟภ.1) เลขที่ 123 หมู่ที่ 5 บ้านหนองหัวหมู ตำบลนาดี อำเภอเมือง จังหวัด
อุดรธานี 41000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 7 จังหวัด คือ อุดรธานี
หนองคาย ขอนแก่น เลย สกลนคร นครพนม และหนองบัวลำภู โทรศัพท์ 0-4226-1193
โทรสาร 0-4226-1295

4.2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัด
อุบลราชธานี (กฟภ.2) เลขที่ 195 ถนนเลียงเมือง ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัด
อุบลราชธานี 34000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ อุบลราชธานี
ยโสธร ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ศรีสะเกษ มุกดาหาร และอำนาจเจริญ โทรศัพท์
0-4524-2434 โทรสาร 0-4525-5419

4.2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัด
นครราชสีมา (กฟภ.3) เลขที่ 3 หมู่ที่ 1 ถนนมิตรภาพ ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัด
นครราชสีมา 30000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา
ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์ โทรศัพท์ 0-4424-4334 โทรสาร 0-4421-4340

4.3 ภาคกลาง

4.3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
(กฟภ.1) เลขที่ 46 หมู่ที่ 6 ถนนสายเอเชีย ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา 13000
ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 7 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง
ปทุมธานี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว โทรศัพท์ 0-3524-1142 โทรสาร
0-3532-3869

4.3.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี (กฟภ.2)
ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี
และตราด โทรศัพท์ 0-3845-5086 โทรสาร 0-3827-2812

4.3.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม (กฟภ.3) เลขที่ 9/1 หมู่ที่ 1 ตำบลไทยवास อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม 73120 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครปฐม สมุทรสาคร สุพรรณบุรี และ กาญจนบุรี โทรศัพท์ 0-3433-9140 โทรสาร 0-3433-9150

4.4 ภาคใต้

4.4.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี (กฟต.1) เลขที่ 86 หมู่ที่ 5 ถนนเพชรบุรี – หาดเจ้าสำราญ ตำบลโพไร่หวาน อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี สมุทรสงคราม ชุมพร และระนอง โทรศัพท์ 0-3259-8538 โทรสาร 0-3241-5490

4.4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช (กฟต.2) เลขที่ 167 ถนนสายเอเชีย ตำบลนาสาร อำเภอพระพรหม จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช ตรัง กระบี่ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และพังงา โทรศัพท์ 0-7537-8430 โทรสาร 0-7537-8429

4.4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา (กฟต.3) เลขที่ 59/29 ถนนยะลา – ปัตตานี ตำบลเขาตุม อำเภอยะรัง จังหวัดยะลา 95000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สงขลา สตูล และ พัทลุง โทรศัพท์ 0-7326-2528 โทรสาร 0-7326-2506

5. จรรยาบรรณของพนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรธุรกิจของรัฐขนาดใหญ่ ที่การดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ มีการบริหารเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้า ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของ กฟภ. ซึ่งได้ดำเนินกิจกรรมมาเป็นระยะเวลายาวนานด้วยความมั่นคง และความมีชื่อเสียงในการบริหารกิจการที่ดีได้รับการยกย่อง และเชื่อถือสืบเนื่องมาจากการประพฤติปฏิบัติที่ดีงามของพนักงานทุกคน จึงได้มาซึ่งจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้
(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2550 : 11-13)

5.1 มีทัศนคติที่ดีต่อ กฟภ. และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่น ทดมเท และปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายของ กฟภ. โดยถือประโยชน์ของ กฟภ. เป็นสำคัญ

5.2 รักษาระเบียบ วินัย ยึดมั่นในคุณธรรม ละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง ไม่ประพฤติตนไปในทางเสื่อมเสียทั้งต่อตนเอง กฟภ. และสังคม

5.3 ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา

5.4 ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่าและประหยัด เพื่อประโยชน์สูงสุดของ กฟภ.

5.5 มุ่งมั่นพัฒนาผู้ความเป็นเลิศ ใฝ่หาความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาตนเองทั้งงานในหน้าที่และความรู้ทั่วไป ติดตามข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา

5.6 พึ่งปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่ปิดบังข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ให้เกียรติผู้ร่วมงาน

5.7 รักษาและร่วมสร้างสรรค์ให้เกิดความสามัคคีปรองดอง และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ เพื่อประโยชน์ต่อกิจการงานของ กฟภ.

5.8 มีจิตสำนึกในการให้บริการทั้งแก่ลูกค้าภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรมทั่วถึงด้วยความรวดเร็วและอัธยาศัยดี ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและประชาชน

5.9 รักษาความลับและข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. คู่ค้าและลูกค้าอย่างเคร่งครัด ไม่นำไปเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ กฟภ.

5.10 ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ กฟภ.

5.11 มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและทำให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

6. การให้บริการด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการด้านการจำหน่ายกระแสไฟฟ้า โดยจัดกลุ่มผู้ใช้ไฟตามลักษณะการใช้ไฟฟ้าออกเป็น 8 ประเภท ดังนี้

6.1 ประเภทที่อยู่อาศัย ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้าภายใน

บ้านเรือนที่อยู่อาศัย รวมทั้งวัด สำนักสงฆ์ และสถานประกอบศาสนกิจของทุกศาสนา

6.2 ประเภทกิจการขนาดเล็ก ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้า เพื่อประกอบธุรกิจ ธุรกิจร่วมกับบ้านอยู่อาศัย อุตสาหกรรม ส่วนราชการที่มีลักษณะเป็น อุตสาหกรรม รัฐวิสาหกิจ หรืออื่น ๆ ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุด ต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์

6.3 ประเภทกิจการขนาดกลาง ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้า ใช้ไฟฟ้าเพื่อประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ส่วนราชการที่มีลักษณะเป็นอุตสาหกรรมรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ แต่ไม่ถึง 1,000 กิโลวัตต์ และมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนไม่เกิน 250,000 หน่วย ต่อเดือน

6.4 ประเภทกิจการขนาดใหญ่ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้า เพื่อประกอบธุรกิจอุตสาหกรรม ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ย ใน 15 นาทีสูงสุดตั้งแต่ 1,000 กิโลวัตต์ขึ้นไป หรือมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือนเกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน

6.5 ประเภทกิจการเฉพาะอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้า เพื่อประกอบกิจการ โรงแรม และกิจการให้เช่าพักอาศัย ซึ่งมีความต้องการพลังไฟฟ้าเฉลี่ยใน 15 นาทีสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป

6.6 ประเภทส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้า สำหรับการใช้ไฟฟ้าของหน่วยราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือน ไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน รวมถึงองค์กรที่ไม่ใช่ส่วนราชการแต่มีวัตถุประสงค์ในการให้บริการ โดยไม่คิด ค่าตอบแทน แต่ไม่รวมหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ สถานทูต สถานที่ทำการของหน่วยราชการ ต่างประเทศ และสถานที่ทำการขององค์กรระหว่างประเทศ

6.7 ประเภทสูบน้ำเพื่อการเกษตร ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้า กับเครื่องสูบน้ำเพื่อการเกษตรของหน่วยราชการ สหกรณ์เพื่อการเกษตร กลุ่มเกษตรกร ที่จดทะเบียนจัดตั้งกลุ่มเกษตรกร

6.8 ผู้ใช้ไฟฟ้าชั่วคราว ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าสำหรับการใช้ไฟฟ้าของหน่วยราชการ หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ และเอกชน เพื่องาน ก่อสร้างจัดงานขึ้น เป็นพิเศษชั่วคราว สถานที่ที่ไม่มีทะเบียนบ้านของสำนักงานทะเบียน ส่วนท้องถิ่น และการใช้ไฟฟ้าที่ยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
กระทรวงมหาดไทย ตั้งอยู่เลขที่ 125 หมู่ที่ 6 บ้านหนองจิก ตำบลแก่งเลิงจาน อำเภอเมือง
จังหวัดมหาสารคาม 44000 มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลรับผิดชอบ โดยบริการการใช้ไฟฟ้า
แก่ประชาชน ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม. 2552 : แผ่นพับ)

1. การให้บริการ

- 1.1 การขอติดตั้งมิเตอร์
- 1.2 การขอติดตั้ง ระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงต่ำ – แรงสูง และหม้อแปลง
- 1.3 การขอโอนสิทธิการใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ
- 1.4 การขอย้าย – เพิ่มขนาดมิเตอร์ และหม้อแปลง
- 1.5 การขอยกเลิกการใช้ไฟฟ้า – คืนเงินประกันการใช้ไฟเมื่อเลิกใช้ไฟฟ้า
- 1.6 การบริการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
- 1.7 รับชำระค่ากระแสไฟฟ้า

2. กำหนดการให้บริการผู้ใช้ไฟ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้สนองตอบต่อนโยบายของรัฐบาลและนโยบายของ
กระทรวงมหาดไทย ด้านการบริหารราชการ โดยเฉพาะแนวทางในการพัฒนาระบบ
การบริการประชาชนของรัฐ โดยกำหนดการให้บริการผู้ใช้ไฟ ดังนี้

- 2.1 ระยะเวลาของการบริการผู้ใช้ไฟ โดยนับจากวันที่ผู้ใช้ไฟได้ชำระเงิน
 - 2.1.1 การติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์
 - 1) เขตชุมชน (เทศบาล) ภายใน 2 วันทำการ
 - 2) นอกเขตชุมชน ภายใน 5 วันทำการ
 - 2.1.2 การติดตั้งระบบจำหน่ายแรงต่ำ ดังนี้
 - 1) ระยะทางไม่เกิน 250 เมตร ภายใน 15 วันทำการ
 - 2) ระยะทางไม่เกิน 500 เมตร ภายใน 20 วันทำการ
 - 3) ระยะทางไม่เกิน 1,000 เมตร ภายใน 30 วันทำการ

2.2 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟร้องขอในเรื่องต่าง ๆ นับจากวันรับคำร้อง

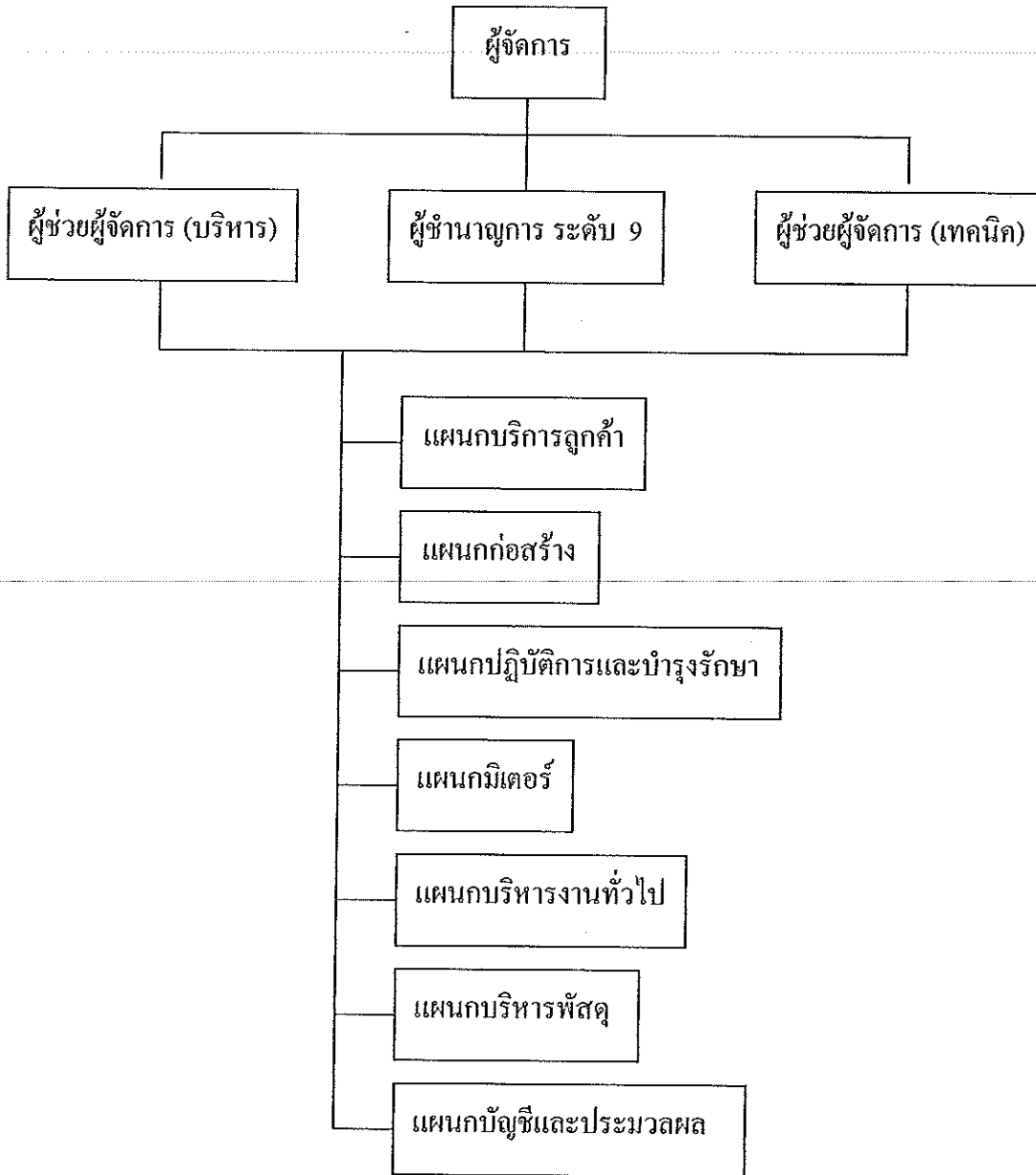
ดังนี้

- 2.2.1 การขอโอน – รับโอนสิทธิการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ
- 2.2.2 การจ่ายเงินค้ำประกันการใช้ไฟฟ้า ภายใน 20 วันทำการ
- 2.2.3 การตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า 1 เฟส ภายใน 20 วันทำการ
- 2.2.4 การตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า 3 เฟส ภายใน 30 วันทำการ
- 2.3 การให้บริการผู้ใช้ไฟด้านอื่น ๆ นับจากวันรับคำร้อง ดังนี้
 - 2.3.1 แก้ไขเรื่องแรงดันไฟฟ้าตามที่มีการร้องเรียน เฉลี่ยไม่เกิน 3 เดือน
 - 2.3.2 ตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 30 วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง

2.4 แนะนำการใช้ไฟอย่างมีประสิทธิภาพ และการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า

ที่ประหยัดพลังงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนผู้ใช้ไฟทุกประเภท

- 2.5 การพบปะเยี่ยมเยียนผู้ใช้ไฟประเภทกิจการขนาดกลางและขนาดใหญ่
ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนผู้ใช้ไฟดังกล่าว
- 2.6 การบริการด้านอื่น ๆ
 - 2.6.1 การเปิดบริการช่วงพักกลางวัน โดยผู้ขอใช้ไฟสามารถติดต่อ
ขอรับบริการจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. โดยไม่มีช่วงเวลาหยุด
พักกลางวัน
 - 2.6.2 บริการรับแจ้งกระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง
 - 2.6.3 ให้บริการศูนย์บริการร่วม (One – Stop Service Center)
เพื่อให้บริการประชาชนในเรื่องการขอใช้ไฟฟ้า การขอเลขที่บ้าน การขอติดตั้งประปา
การขอใช้โทรศัพท์



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม
ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม. 2552 : แผ่นพับ

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมหาสารคาม

จำแนกตามแผนก ดังนี้

3.1 แผนกบริการลูกค้า

3.1.1 งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทั้งงบผู้ใช้ไฟ
และงบ กฟภ.

3.1.2 งานสำรวจคำร้องและสำรวจติดตั้งมิเตอร์รายย่อย

3.1.3 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้างบผู้ใช้ไฟ

3.1.4 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า

3.1.5 งานขาย ให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้า

3.1.6 งานลูกค้าสัมพันธ์

3.1.7 งานส่งเสริมการตลาด

3.1.8 งานสารสนเทศทางการตลาดและแผนปฏิบัติการ

3.2 แผนกก่อสร้าง

3.2.1 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า

3.2.2 งานก่อสร้างระบบจำหน่าย

3.2.3 งานยานพาหนะและเครื่องมือกล

3.2.4 งานความปลอดภัยและชีวอนามัย

3.2.5 งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์

3.2.6 งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่

3.3 แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

3.3.1 งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า

3.3.2 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

3.3.3 งานสอทไลน์

3.3.4 งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง

3.3.5 งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง

3.3.6 การตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า

3.3.7 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

3.3.8 งานควบคุมสายสื่อสาร โทรคมนาคม

3.3.9 งานตรวจสอบค่า PF.

3.3.10 งานจัดทำฐานข้อมูล GIS

3.4 แผนกมิเตอร์

3.4.1 งานควบคุมคลั่งย้อยมิเตอร์

3.4.2 งานติดตั้งมิเตอร์ลูกค้า ขนาดเกินกว่า 30 แอมป์

3.4.3 งานตรวจสอบมิเตอร์ทุกขนาด

3.4.4 งานซ่อมบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

3.4.5 งานอ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่

3.4.6 งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า

3.5 แผนกบริหารงานทั่วไป

3.5.1 ดำเนินการด้านบุคคล

3.5.2 ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสิทธิสวัสดิการ

3.5.3 รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ

3.5.4 ดูแลรักษาความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สิน

3.5.5 ประสานงานและติดตามผลอรรถคดีต่าง ๆ

3.5.6 ดำเนินการตั้งตัวแทนต่าง ๆ

3.5.7 ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน

3.6 แผนกบริหารพัสดุ

3.6.1 งานจัดหาพัสดุอุปกรณ์

3.6.2 งานคลังพัสดุ

3.7 แผนกบัญชีและประมวลผล

3.7.1 งานด้านจดหน่วย ตรวจสอบหน่วย และพิมพ์บิล

3.7.2 งานด้านจัดทำสรุปรายงานทางบัญชี

3.7.3 งานจัดทำบัญชีเงินสด

3.7.4 งานด้านตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญจ่าย

3.7.5 งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน

3.7.6 งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย

จากหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
มหาสารคาม ดังกล่าวสรุปได้ว่า สำนักงานได้แบ่งงานออกเป็น 7 แผนก คือ แผนกบริการ

ลูกค้า แผนกก่อสร้าง แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แผนกมิเตอร์ แผนกบริหารงานทั่วไป
แผนกบริหารพัสดุ และแผนกบัญชีและประมวลผล โดยแต่ละแผนกมีลักษณะงานที่มี

ความสัมพันธ์กันคือ งานบริการไฟฟ้าและแสงสว่างในเขตอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

งานด้านการบริการนั้นแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ งานบริการภายในสำนักงานและ
งานบริการภายนอกสำนักงาน งานภายในสำนักงานส่วนใหญ่จะเป็นงานเกี่ยวกับการบริการ
ลูกค้า งานบัญชีและประมวลผล รวมถึงงานบริหารทั่วไป ส่วนงานบริการภายนอกส่วนใหญ่
จะเกี่ยวข้องกับการก่อสร้างและปฏิบัติการ ซึ่งงานด้านบริการไฟฟ้านั้นเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ
ชีวิตประจำวันของประชาชนทุกครัวเรือนตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้นจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง
เพราะหากการให้บริการไม่ได้มาตรฐานหรือเกิดความล่าช้าจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จึงเป็นการศึกษาเพื่อแสวงหาคำตอบเกี่ยวกับระดับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้ศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ
รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องและปรับจากแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954 : 144 ; อ้างถึงใน
ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ, 2546 : 18) ที่อธิบายถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ผู้ศึกษานำมา
สรุปไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งรวมถึง ความตรงไป – ตรงมาของ
การให้บริการ ความเท่าเทียมกันของการให้บริการ ลำดับขั้นตอนของการให้บริการก่อน –
หลัง ความเสมอภาคกับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ ความเป็นธรรมในการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่ รวมถึงมีระเบียบการปฏิบัติสำหรับการให้บริการ และค่าธรรมเนียมสำหรับ
การให้บริการ

2. ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ ซึ่งรวมถึง ป้ายระบุเวลา
การปฏิบัติแต่ละงาน ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนดระยะเวลา
การให้บริการ ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ความสอดคล้องของระยะเวลาใน
การดำเนินงานที่ระบุกับงานบริการ รวมถึงความรวดเร็วของการให้บริการ และ
ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

3. ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ซึ่งรวมถึง มีสถานที่จอดรถของผู้รับ
บริการ ความพอเพียงของสถานที่ให้บริการ ที่นั่งรอรับบริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ ในแต่ละ
แผนกงานบริการ เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ รวมถึงแบบฟอร์มไว้บริการ และ
ช่องทางการให้บริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งรวมถึง ความต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ ความสมบูรณ์ของการให้บริการในช่วงเวลาดำหนด การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ รวมถึงระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และการนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งรวมถึง ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ การประชาสัมพันธ์การให้บริการ ข้อมูลการบริการที่ได้รับ ข้อมูลการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต ความถูกต้องสำหรับการให้บริการ การแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ รวมถึงการปรับปรุงการให้บริการ และความชัดเจนของแบบฟอร์มการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านคือ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาารอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจในระดับมาก ในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอ ทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค

ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ดำรงศักดิ์ ต้นรัตนกุล (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าสรุปได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 3 ประเภทมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรวดเร็วในการชำระค่ากระแสไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ การติดต่อที่สำนักงาน การติดต่อทางโทรศัพท์ การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร และการที่พนักงานหรือตัวแทนไปจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่าง ๆ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเต็มใจของพนักงานที่ให้บริการ ตลอดจนด้านกิริยาและวาจาสุภาพของพนักงานที่ให้บริการ สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้า สรุปได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยมีปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการขยายเขตแพง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจมีปัญหาด้านการขอใช้กระแสไฟฟ้าแล้วได้ใช้กระแสไฟฟ้าล่าช้า ขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรมมีปัญหาด้านค่ากระแสไฟฟ้าแพง

วราพรรณ สันต์ชนะ โขค (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาพญาไท กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการ โดยรวมลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้า มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ
2. เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิษฐ์ พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานแต่อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ในการบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อยคือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จิระศักดิ์ เสงวิจิตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับอย่างมากในด้านให้บริการของพนักงานดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ตามลำดับ และไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคา และค่าธรรมเนียมการให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความเสมอภาคของการให้บริการส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับใกล้เคียงกัน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน

ต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร นำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลัง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วนไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือ เป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณ โดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ

กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง

อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้

ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อการบริการชำระเงินค่าไฟฟ้า ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงิน มีความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมากทุกด้าน

2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า มีความพึงพอใจ

ต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในระดับปานกลาง

3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส

มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า

ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า

ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จัก

ลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านความสามารถ และด้านความมีน้ำใจ ในระดับปานกลาง

สำหรับกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมากทุกด้าน

วรารักษ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่รอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเวียง อำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

ศิริชัย สิริไพล์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับกลาง โดยผู้มารับบริการเพศชาย และเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

เชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัด

มหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่าทั้ง 3 กลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพเกษตรกรมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่าเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสงต่อการให้บริการตลาดสดตำบลหนองแสง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสงที่มีเพศและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นภวัลย์ ลีมหามงคลกุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน พบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลทั่วไปมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เรวัต บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. งานวิจัยต่างประเทศ

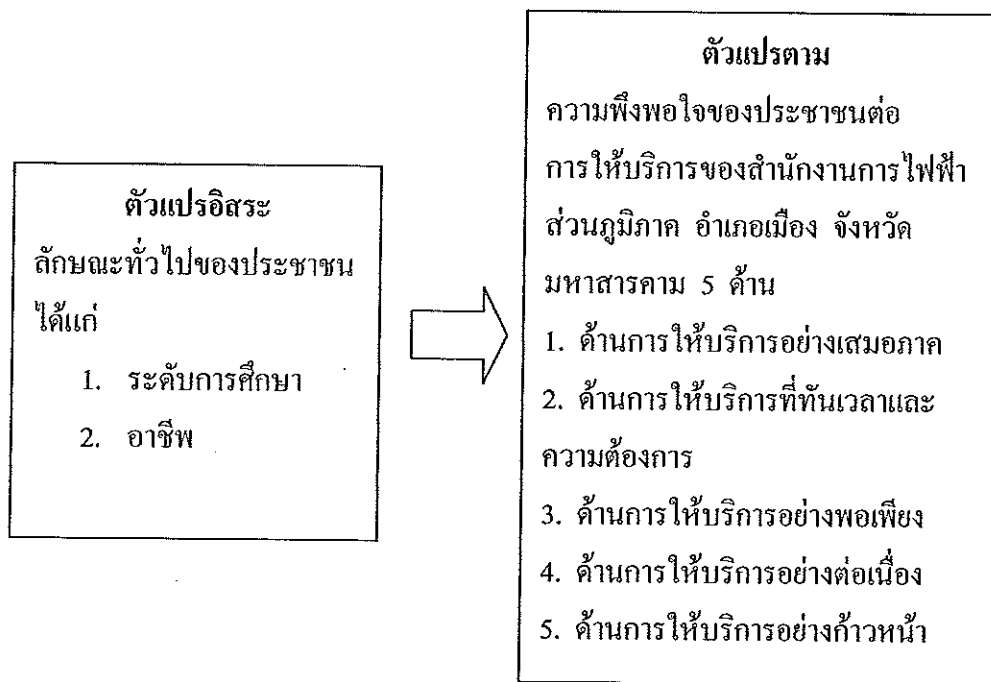
สติแพค (Stipak. 1979 : 46 – 52 ; อ้างถึงใน เชษฐชัย จตุชัย. 2547 : 39) ทดสอบว่าการบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจจัยบุคคล สำมะโนประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจจัยบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective evaluation scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective service characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการใช้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ในสิ่งเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกัน

ฟิตเจอร์ราลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585 – 594 ; อ้างถึงใน เชษฐชัย จตุชัย. 2547 : 39) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซีที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อัคคีภัย อนามัย การศึกษา และถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่าน่าจะมีความรู้สึกว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีการพึ่งพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาการส่งมอบบริการจะมีมากกว่าเมืองขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซีมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบการบริการ ก็ให้พิจารณา

จากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสีย กับผลประโยชน์ที่ได้รับ หนึ่งในการพยายามพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามาเมื่อมีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษากำหนดกรอบการศึกษาโดยปรับจากแนวคิดของ มิลเลท ซึ่งผู้ศึกษานำมากำหนดเป็นกรอบ 5 ด้าน ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการศึกษา