

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. พัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
4. นโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ในช่วงปี พ.ศ.2550-2553

5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 7-8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นิรมล คำพะธิก (2541 : 19) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคล โดยอาจตอบสนองในรูปที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจก็ได้

วราภรณ์ ช่วยนุกิจ (2544 : 8 ; อ้างถึงใน จีรรัตน์ หอมเย็นใจ. 2550 : 9) ได้สรุปจากการที่ได้ศึกษาแนวคิดเรื่องความพึงพอใจของตนสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเนื่องมาจากความสำเร็จ ความสมประสงค์ในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้ เป็นความรู้สึกที่สามารถปรับเปลี่ยนได้เสมอ ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ สภาพแวดล้อม ช่วงเวลาใน

ขณะนั้น ความพึงพอใจเป็นพลังแห่งการสร้างสรรค์สามารถกระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจ มั่นใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปในแนวทางอันพึงปรารถนาได้

วิโรจน์ นิमितโกคานันท์ (2547 : 9) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อความต้องการพื้นฐาน ทั้งร่างกาย และจิตใจ ที่มีต่อสิ่งหนึ่งภายหลังจากได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้วในลักษณะบวก คือ ความพอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อเขาได้รับการตอบสนองตามต้องการ ในทางตรงกันข้ามถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และความสมประสงค์ในสิ่งที่ตนคาดหวังไว้เป็นความรู้สึกที่สามารถปรับเปลี่ยนได้เสมอ ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ สภาพแวดล้อม ช่วงเวลาในขณะนั้น ๆ ความพึงพอใจเป็นพลังแห่งการสร้างสรรค์ สามารถกระตุ้นให้เกิดความภาคภูมิใจ มั่นใจที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เป็นไปในแนวทางอันพึงปรารถนาได้

โวลแมน (Wolman. 1973 : 27) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

กูด (Good. 1973 : 230) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง คุณภาพหรือระดับความพอใจซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลต่อกิจกรรม

จากความหมายข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ยินดี หรือการมีเจตคติที่ดีของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อกิจกรรมการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณะ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการแตกต่างกัน ไปดังนี้

วัลลา ชายหาด (2532 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการ

มิลเลทท์ (Millet. 1954 : 12 ; อ้างถึงใน วัลลา ชายหาด. 2532 : 10) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะที่น่าพึงพอใจหรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นจะพึงพอใจหรือไม่ อาจพิจารณาได้จากสิ่งต่อไปนี้ คือ

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) หมายถึง การบริการที่มีความยุติธรรม โดยมีความเสมอภาคและเสมอหน้ากันทุกคน

2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลา

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะบรรลุผล

2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

มณีวรรณ ตันไทย (2533: 66–69) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

สมชัย เลิศพิริวงค์ (2544 : 35) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการบริการ คือ ความรู้สึกดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกายและสติปัญญา เพื่อจะมอบให้แก่สิ่งนั้น ๆ เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้ำ ที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้ำ (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ

ฟิทซเจอร์รัลด์ และคูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการบริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่นโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ ที่แต่ละบุคคลทำไว้รวมทั้งการตัดสินใจของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน คือ ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ และด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

กันด์เลค และเนลสัน (Gundlach and Nelson. 1983 : 41) อธิบายว่า ความพึงพอใจของประชาชนหลังจากการพบกับพฤติกรรมการให้บริการเป็นระดับความพึงพอใจที่เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาหรือลดปัญหาได้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านมาตรฐานการบริการ

3. วิธีวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ สามารถทำการวัดได้หลายวิธี ซึ่งมีนักวิชาการให้แสดงความทรงชนะเกี่ยวกับวิธีการวัดความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

นารี นาคกร (2545 : 29) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่ นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบด้วยระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการจะกระทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

3.1 การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาให้บริการ เป็นต้น

3.2 การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3.3 การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

จากคำอธิบายข้างต้น สรุปได้ว่า วิธีวัดความพึงพอใจ สามารถใช้ได้หลายวิธีตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการความเหมาะสม และความสะดวกในการวัด โดยการใช้วิธีแจกแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเป็นทฤษฎีทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะและความต้องการของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมความพึงพอใจของมนุษย์ได้อย่างเหมาะสม ดังต่อไปนี้

4.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow)

มาสโลว์ (Maslow) นักจิตวิทยาที่มีชื่อเสียง ได้อธิบายแนวความคิดเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของมนุษย์ ตามทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Theory) ว่ามนุษย์เป็นสิ่งที่มีความต้องการอยู่เสมอและเป็นการยากมากที่มนุษย์จะมีความพอใจสิ่งใดเพียงสิ่งเดียว ยกเว้นในช่วงเวลาสั้น ๆ ทั้งนี้เพราะในธรรมชาติของมนุษย์นี้เมื่อความปรารถนาอย่างอื่นเข้ามาแทนที่และจะเป็นอย่างนี้เรื่อยไป ลักษณะเฉพาะของชีวิตมนุษย์ก็คือการทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ปรารถนา นั่นคือ เมื่อใดมีความปรารถนาเกิดขึ้น ก็จะมีแรงตามความปรารถนาซึ่งพฤติกรรมหรือการกระทำใด ๆ ของบุคคลที่ปรากฏนั้นมักจะขึ้นอยู่กับความต้องการหรือความปรารถนาขั้นพื้นฐานของบุคคล และเพิ่มความต้องการจากระดับต่ำสู่ระดับสูงขึ้นไปตามลำดับ ดังนี้ (ชัยณรงค์ คูด้อม, 2544 : 22)

4.1.1 ความต้องการด้านร่างกายเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

4.1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต เช่น การต้องการยารักษาความปลอดภัยในทรัพย์สิน

4.1.3 ความต้องการความรัก และความรู้สึกเป็นเจ้าของ เนื่องจากมนุษย์ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เช่น ต้องการเป็นที่ยอมรับของครอบครัว

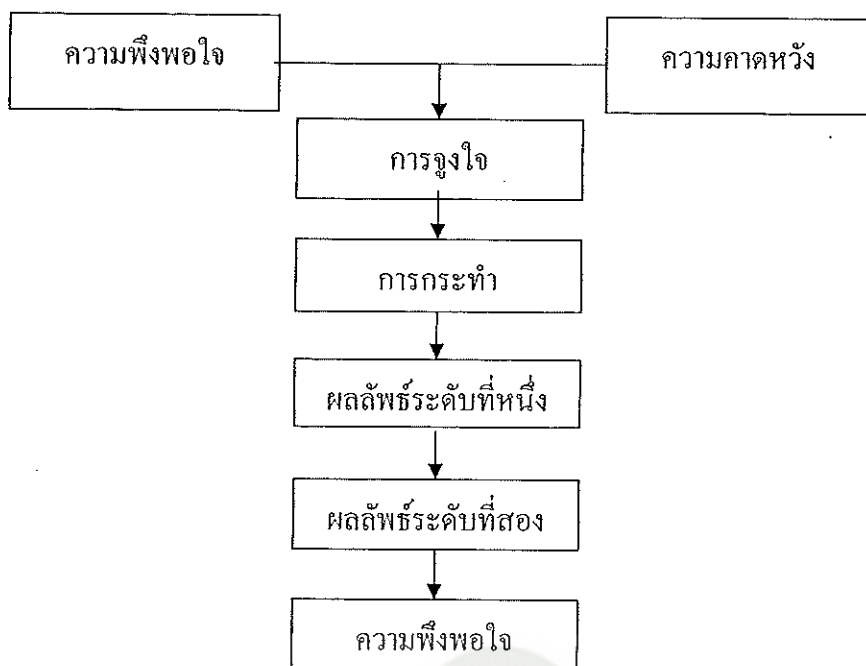
4.1.4 ความต้องการความรู้สึกมีคุณค่าและได้รับการยอมรับนับถือ ต้องการมีเกียรติ มีฐานะทางสังคม มีความภาคภูมิใจในตัวเอง

4.1.5 ความต้องการความสำเร็จและความรู้สึกสมบูรณ์ในชีวิต เป็นความต้องการความสมหวังในสิ่งที่คิดหรือใฝ่ฝันไว้ มีมนุษย์น้อยคนที่จะบรรลุความต้องการในขั้นนี้

ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการพื้นฐานที่ช่วยในชีวิตดำรงอยู่ได้ ส่วนความปลอดภัยนั้น เป็นการปกป้องให้ชีวิตรอดพ้นอันตรายทั้งปวงและเป็นอิสระจากความกลัว ความวิตกกังวลและความยุ่งยากสับสน ความต้องการสองขั้นนี้เป็นความต้องการในระดับพื้นฐานของการมีชีวิต ส่วนความต้องการในระดับสูงขึ้นไปเป็นความต้องการสร้างสัมพันธภาพ และเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น ต้องการเพื่อนต้องการคนรัก

4.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

การใช้ทฤษฎีความคาดหวังในการจูงใจบุคลากร ในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานจะมีกระบวนการ ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 กระบวนการจูงใจบุคลากรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
ที่มา : สุเทพ สุขสว่าง. 2538 : 9

ดังนั้นถ้าผู้บริหารจะใช้ทฤษฎีนี้ในการจูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างความเข้าใจกระบวนการจูงใจดังกล่าวและจะต้องทำในสองสิ่งดังต่อไปนี้ คือการเพิ่มคุณค่าของผลลัพธ์ในทางบวกโดยเพิ่มผลตอบแทนและการทำงานกับผลลัพธ์มีความเกี่ยวเนื่องกันให้มากที่สุด จึงสามารถทำให้การจูงใจเพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานประสบความสำเร็จ

4.3 ทฤษฎีของสัมพันธภาพ

ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของแฮรี่ สแต็ก ซัลลิแวน (Harry Stack 's Theory of Interpersonal Relationships) มีดังนี้ (ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์. 2530 : 14)

4.3.1 แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพซัลลิแวน โดยซัลลิแวนเห็นว่าตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตจำเป็นต้องมีสัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม ซึ่งสิ่งแวดล้อมนี้จะรวมทั้งบุคคลนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการที่บุคคลอื่นมองเขาและเข้าใจเขามนุษย์มีความปรารถนาพื้นฐาน 2 ประการ คือ ความพอใจ(Satisfactory) และความมั่นคง(Security) ซึ่งมีพื้นฐานทั้ง 2 ประการนี้ทำให้เกิดสัมพันธภาพซึ่งกันและกัน

4.3.2 พัฒนาการของบุคลิกภาพตามทัศนะของซัลลิแวน เขากล่าวไว้ว่าการพัฒนาในแต่ละขั้นตอนของชีวิตขึ้นอยู่กับโอกาสสนองตอบความต้องการอย่างเหมาะสมยอมพัฒนาบุคลิกภาพที่พึงประสงค์ แต่ในทางตรงกันข้ามหากในแต่ละขั้นตอนของชีวิตมนุษย์ขาดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นยอมพัฒนาบุคลิกภาพที่ไม่เหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายการบริการ

การบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้ความหมายการบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

สมชาติ กิจบรรจง (2543 : 21) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในการบริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้ใช้บริการหรือผู้รับบริการ

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย จตุชัย, 2547 : 18) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสแต่ละต้อง ได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะทำได้ทำขึ้นโดยบริการ และส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้นและมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่เห็นว่า ความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือรูปแบบของกิจกรรมที่เกิดจากการปฏิบัติขององค์กรหรือผู้ให้บริการเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ

2. องค์ประกอบของการบริการ

การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่ติดต่อกับองค์กรธุรกิจ เกิดความเชื่อถือเป็น ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 32) จำแนกองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิด พฤติกรรม ระหว่างการติดต่อของผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกเป็น 3 ประเภท คือ องค์ประกอบที่ เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง องค์ประกอบด้านผู้รับบริการ และองค์ประกอบที่เกิดจากองค์กรเอง การบริการมีองค์ประกอบที่เป็นหลักสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ (กุลธรน ธนาพงศธร 2530 : 16-17 ; สมชาติ กิจยรรยง 2543 : 78)

2.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการ ที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่ หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2.2 หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง เสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่ม คนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

2.4 หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากเกินไป เกินกว่าผลที่จะได้รับ

2.5 หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลื้องทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจ ให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

จากคำอธิบายขององค์ประกอบของการบริการข้างต้น สรุปได้ว่า องค์ประกอบ ของการบริการที่สำคัญ คือ ต้องมีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ทั้งที่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ และองค์กรให้บริการ ความสม่ำเสมอ ความเสมอภาค ความประหยัด ความสะอาด และความสะดวก

พัฒนาการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้มีวิวัฒนาการและพัฒนาการบริการเพื่อรองรับการใช้ไฟฟ้าและตอบสนองความต้องการของประชาชนในการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มมากขึ้น (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค, 2552 ข : เว็บไซต์) ดังนี้

1. ช่วงแรกของการใช้ไฟฟ้าในประเทศไทย (พ.ศ. 2427 - 2502)

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นที่แรกเมื่อปี พ.ศ.2427 ในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าเดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน

กิจการไฟฟ้าในประเทศไทย เริ่มก่อตัวเป็นรูป เป็นร่างขึ้นเมื่อ บริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้า เพื่อใช้ เดิน รถรางจากบางกอกแหลม ถึงพระบรมมหาราชวังเป็นที่แรก และได้ขยายการผลิตไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคงถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี พ.ศ. 2457 โปรดเกล้าให้ตั้งโรงไฟฟ้า ขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการไฟฟ้าหลวงสามเสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของ กรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุดได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ (วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน ซึ่งรับผิดชอบดูแล พื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และนนทบุรี รวม 3 จังหวัด องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ ตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้น เป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป

2. ช่วงบุกเบิกก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนใหญ่ (ทศวรรษที่ 1 : พ.ศ. 2503-2513)

เมื่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจากองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิมจำนวน 87 ล้านบาทเศษ มีการ ไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิดไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลทั้งสิ้น

สามารถผลิตพลังงานไฟฟ้าบริการ ประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย (กิโลวัตต์-ชั่วโมง) ต่อปี และมีประชาชน ได้รับประโยชน์จากการใช้ไฟฟ้าประมาณ 1 ล้านคน หรือร้อยละ 5 ของประชาชนที่มีอยู่ทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน

ประมาณปี 2504-2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่ กำลังอยู่ในระหว่างการพัฒนาควบคู่ไปกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศ ได้แก่ ถนนหนทาง และแหล่งน้ำตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2504 และกำหนดสิ้นสุดในปี พ.ศ. 2509 ในช่วงเวลานั้นการก่อสร้างไฟฟ้าขึ้นใหม่ หรือการเพิ่มกำลังผลิต ไฟฟ้าสนองตอบต่อการใช้ไฟที่เพิ่ม ขึ้นให้กับชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่การไฟฟ้าจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงตำบลและหมู่บ้านกระทำ ได้ โดยระบบผลิต ไฟฟ้าที่ใช้เครื่องยนต์ดีเซลเป็นแหล่งต้นกำลัง

ในปี พ.ศ. 2509 งานก่อสร้าง ไฟฟ้าขยายตัวเพิ่มขึ้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็ทวีจำนวนขึ้น สำนักงานแห่งแรกนี้เริ่มแอ๊ด ต้องขยับขยายไปยังถนนงามวงศ์วาน อำเภอบางเขน จังหวัดพระนคร เนื้อที่ 25 ไร่ 3 งาน 42 ตารางวา จัดสร้างอาคารสำนักงานกลาง ดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2510 และแล้วเสร็จสมบูรณ์ มีพิธีเปิดเป็นทางการเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2514 ระบบผลิต และระบบจ่ายไฟเพื่อการบริการประชาชนในเขตความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในช่วงปี พ.ศ. 2503-2506 ทั้งหมดเป็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยระบบผลิตประกอบด้วย เครื่องยนต์กำเนิดไฟฟ้าใช้น้ำมันดีเซล เป็นเชื้อเพลิงระบบจำหน่ายแรงสูง ใช้แรงดันไฟฟ้า 3,500 โวลต์ และแรงต่ำ 380/220 โวลต์ ต่อมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้วางแผนจัดทำโครงการเพื่อรับพลังงานไฟฟ้าที่ผลิตขึ้น โดยการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ ไปสู่ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วประเทศ โดยกู้เงินจากต่างประเทศมาลงทุนหลายโครงการควบคู่ไปกับการ ก่อสร้างโรงจักรดีเซลกำเนิดไฟฟ้า เพื่อขยายการใช้ไฟฟ้าไปสู่ประชาชนเพิ่มขึ้น โดยเฉลี่ยถึงร้อยละ 30 ต่อปี เมื่อใกล้สิ้นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510-2514)

3. ช่วงเร่งรัดขยายไฟฟ้าสู่ชนบท (ทศวรรษที่ 2 : พ. ศ. 2514 -2523)

การพัฒนาชนบท ด้วยการปูพื้นฐาน โครงสร้างภายในของสังคม ชนบท (Rural Infrastructure) ด้วยไฟฟ้าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนำความเจริญด้านต่างๆ ไปสู่ชุมชน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้จัดทำโครงการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปสู่ชนบท ในช่วง 10 ปีนี้อย่างมากมายตัวเลขที่ปรากฏในปลายปี พ.ศ. 2513 มีหมู่บ้านทั้งหมด ในเขตบริการ 68 จังหวัดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคประมาณ 45,000 หมู่บ้านจนถึงกลางปี พ.ศ. 2515 มีไฟฟ้าใช้แล้วเพียงร้อยละ 10 เท่านั้น

หากไม่มีการเร่งรัดจ่ายไฟอย่างจริงจัง โอกาสที่หมู่บ้านจะมีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง และความเจริญของชนบทก็จะเกิดขึ้นไม่ได้

ในเดือนเมษายน พ.ศ. 2515 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดแผนงาน โครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าชนบท (National Plan for Thailand Accelerated Rural Electrification) จ่ายไฟให้หมู่บ้านทั่วประเทศ ครอบคลุม 100 จำนวน 50,000 หมู่บ้านภายใน 25 ปี แบ่งเป็นแผนย่อยแผนละ 5 ปี รวม 5 ระยะ และคณะรัฐมนตรีได้อนุมัติในแผนงาน โครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าชนบท เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ.2516 ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว รัฐบาลเห็นความสำคัญของการพัฒนาไฟฟ้าชนบทอย่างยิ่งยวด ดังนั้น โดยมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ.2518 ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคงานโครงการเร่งรัด แผนงาน โครงการเร่งรัดพัฒนาชนบทให้เร็วขึ้น ลดระยะที่จ่ายไฟให้ได้ทั่วประเทศภายใน 25 ปี ตามที่วางแผนไว้เดิมให้คงเหลือเพียง 15 ปี นอกเหนือจากแผนงาน โครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าชนบท ระยะที่ 1 (พ.ศ. 2502-2524) แล้ว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จัดทำแผนงานจ่ายไฟให้หมู่บ้านชนบทคู่ขนานขึ้นมาอีก โครงการหนึ่ง ชื่อว่า โครงการพัฒนาไฟฟ้าตำบลเร่งจ่ายไฟให้หมู่บ้านภายใน 6 ปี (พ.ศ. 2520-2525) นอกเหนือจากทั้ง 2 โครงการดังกล่าว การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคยังดำเนินการจ่ายไฟให้ หมู่บ้านชนบท แบบไฟฟ้าพัฒนาการเปิดโอกาสให้ชุมชนหรือหมู่บ้านที่ยังไม่อยู่ในแผนงานโครงการใดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในขณะนั้น แต่ต้องการลงทุนก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ได้ใช้ ไฟเร็วขึ้น โดยไม่รอแผนโครงการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจะเปิดโอกาสให้ชุมชน หรือหมู่บ้านเหล่านั้นสามารถสมทบ ค่าใช้จ่ายค่าลงทุนก่อสร้างระบบไฟฟ้าร่วมกับการไฟฟ้าส่วน ภูมิภาค จำนวนร้อยละ 30 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ออกค่าใช้จ่าย ค่าลงทุนก่อสร้างระบบไฟฟ้าในส่วนที่เหลืออีก ร้อยละ 70 ให้จากแผนการเร่งจ่ายไฟให้หมู่บ้านชนบททั้ง 3 แผนกล่าวคือ แผนโครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าชนบท

ระยะที่ 1 แผน โครงการไฟฟ้าตำบล และการจ่ายไฟฟ้าแบบไฟฟ้าพัฒนาการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เร่งรัดจ่ายไฟให้ชนบทเกือบ 15,000 หมู่บ้าน ภายในระยะเวลา 5 -6 ปี ระหว่างปี พ.ศ. 2519-2524 โดยใช้เงินลงทุนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไปทั้งสิ้นประมาณ 5,500 ล้านบาท 2 ปี ต่อมาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็เริ่มงานตามแผนโครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าชนบท

ระยะที่ 2 และ โครงการพัฒนาไฟฟ้าหมู่บ้าน 4,000 หมู่บ้าน ในขณะที่ดำเนินการก่อสร้างขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าให้หมู่บ้านชนบทต่างๆ การเจริญเติบโตของหมู่บ้านก็เกิดตามมา จำนวนหมู่บ้านที่เกิดใหม่ เพิ่มขึ้นปริมาณงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงเพิ่มขึ้นตามกันไป นอกจากการจ่ายไฟให้หมู่บ้านได้มีไฟฟ้าใช้แล้ว ยังจะให้คำแนะนำที่เหมาะสม เพื่อให้ชาวบ้าน ได้ใช้ไฟอย่างปลอดภัย ประหยัด แต่มีประสิทธิภาพสูงสุด คู่มากับการลงทุน ก่อสร้างระบบไฟฟ้าซึ่งมี

ราคาสูงด้วย ตลอดเวลาที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งมั่นพัฒนาไฟฟ้าชนบท ด้วยการขยายเขตระบบจำหน่ายไฟฟ้าไปเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ใหม่อย่างกว้างขวางนั้น งานอีกอย่างที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากันก็คือ การเสริมสร้างความแข็งแกร่งของระบบจำหน่าย

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้จัดทำโครงการก่อสร้างปรับปรุงเสริมระบบจำหน่ายขึ้นในช่วงทศวรรษที่สอง จำนวนหลายโครงการด้วยกัน รวมทั้งได้จัดทำโครงการเชื่อมโยงยุบโรงจักรดีเซลขนาดเล็กตามอำเภอ และชุมชนที่ห่างไกล เพื่อลดรายจ่ายด้านน้ำมันเชื้อเพลิงลงไป โครงการดังกล่าวได้กู้เงินจากต่างประเทศมาลงทุนแหล่งกู้เงินต่างประเทศที่สำคัญคือสถาบัน Kfw (เยอรมันตะวันตก) สถาบัน OECF (ญี่ปุ่น) ธนาคารโลก (สหรัฐอเมริกา) กองทุนอูเวต กองทุนแคนาดา กองทุนพิเศษโอเปก กองทุนซาอุดีอาระเบีย รัฐบาลเดนมาร์ก และธนาคารพาณิชย์ในต่างประเทศ ยุครุ่งรัชชขยายไฟฟ้าสู่ชนบทในทศวรรษที่สองของ โครงการเร่งรัดพัฒนาไฟฟ้าในช่วงปี พ.ศ. 2514-2523 ทำให้หมู่บ้านในชนบทมีไฟฟ้าใช้เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 10 เมื่อปี พ.ศ. 2515 เป็นประมาณ ร้อยละ 35 เมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2523

4. ส่งเสริมความเจริญทางด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม (ทศวรรษที่ 3 : พ.ศ. 2524 – 2533)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้มีการดำเนินการเสริมระบบจำหน่ายไฟฟ้าเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบไฟฟ้าให้มีความพร้อม สำหรับรองรับการขยายตัวของการใช้ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วได้อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ โดยก่อสร้างเพิ่มวงจรระบบจำหน่ายไฟฟ้าในพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าหนาแน่นและเปลี่ยนระบบแรงดัน 11 กิโลโวลต์ เป็น 22 กิโลโวลต์ทั้งหมด ขณะเดียวกัน เพื่อลดต้นทุนการผลิตของโรงจักรไฟฟ้าดีเซลซึ่งต้องเผชิญปัญหาราคาน้ำมันแพงขึ้น จึงเชื่อมโยงโรงจักรของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทั้งหมด เข้ารับไฟฟ้าจากสถานีย่อยของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (กฟผ.) แทนส่วนที่เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการก่อสร้างเชื่อมโยงระบบจำหน่ายแรงดันสูง 33 กิโลโวลต์ ด้วยสายเคเบิลใต้น้ำ จากสถานีไฟฟ้าย่อยขนอม ของ กฟผ. ไปยังตัวเกาะสมุย ระยะทางประมาณ 25 กิโลเมตร ใช้เงินลงทุน 247 ล้านบาท ซึ่งนับเป็นการวางสายเคเบิลใต้น้ำครั้งแรกในประเทศไทย ทำให้ลดภาระขาดทุนของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคลงได้มาก และทำให้มีพลังงานสำรองเพียงพอ รองรับความเจริญจากธุรกิจการท่องเที่ยว

เริ่มพัฒนานำทรัพยากรพลังงานตามธรรมชาติในประเทศมาใช้ เช่น พลังงานน้ำ และแสงอาทิตย์ เป็นต้น มาผลิตพลังงานไฟฟ้าจ่ายให้กับหมู่บ้านใกล้เคียงบริเวณ โรงจักร และส่งเข้าระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นการส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงของระบบมากขึ้น

และช่วยยกระดับแรงดันปลายทางในระบบให้สูงขึ้น รวมทั้งเป็นการลดหน่วยสูญเสีย และลดการใช้เชื้อเพลิงลง โรงจักรพลังน้ำหลายแห่ง ได้ก่อสร้างแล้วเสร็จในช่วงนี้ เช่น โรงจักรพลังงานน้ำแม่เตียน (อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่) โรงจักรพลังน้ำแม่ใจ (อ.ฝาง จ.เชียงใหม่) โรงจักรพลังน้ำแม่ยะ (อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่) และ โรงจักรพลังน้ำขุนแปะ(บ้านขุนแปะ อ.จอมทอง จ.เชียงใหม่) โครงการไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็กแม่ปาย (อ.ปาย จ.แม่ฮ่องสอน)โครงการไฟฟ้าพลังน้ำขนาดเล็กแม่เทย (อ.อมก๋อย จ.เชียงใหม่) สำหรับพลังแสงอาทิตย์ ได้ก่อสร้างโรงไฟฟ้าในระบบเซลล์แสงอาทิตย์ เช่น ที่จังหวัดตาก นครสวรรค์ และนครราชสีมา การพัฒนาระบบการจ่ายไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มุ่งที่การก่อสร้างระบบจำหน่าย หรือรับพลังไฟฟ้าในระดับแรงดัน 22 และ 33 กิโลโวลต์ จากสถานีย่อยไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯเป็นหลัก หากยังไม่เพียงพอต่อความต้องการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ส่วนภูมิภาคต้องจ่ายไฟฟ้าให้ท้องที่ต่างๆ เป็นระยะทางไกลมากเกินไป มาตรฐานทางเทคนิค ก่อให้เกิดปัญหาประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้าในบางพื้นที่ทั้งด้าน แรงดันไฟฟ้าตกปลายสายจำหน่ายมาก หน่วยพลังงานสูญเสียในระบบสูง กระทบต่อความมั่นคงในการจ่ายไฟฟ้า เกิดไฟฟ้าขัดข้อง และไฟฟ้ากระพริบได้ง่าย ดังนั้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงขอรับกำลังไฟฟ้าในระดับแรงดันสูง 115 กิโลโวลต์ จากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตฯ เพิ่มอีกระบบหนึ่ง สำหรับพื้นที่ที่มีการใช้ไฟฟ้าสูง และหนาแน่นควบคู่กับการปรับปรุง เพิ่มกำลังการจ่ายไฟฟ้า และประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายให้สามารถรองรับการใช้งานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในเขตจังหวัดภาคกลาง รอบกรุงเทพมหานคร พื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก

มีการศึกษาเพื่อพัฒนานำระบบเทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูงมาใช้เพื่อให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น ทั้งสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของชาติโดยส่วนรวมการจัดทำแผนงาน คือ 1) แผนงานเสริมขีดความสามารถระบบไฟฟ้า 2) แผนงานพัฒนาระบบไฟฟ้า 3) แผนงานขยายบริการไฟฟ้าให้หมู่บ้านชนบท 4) แผนงานพัฒนาพลังงานทดแทน

5. นำเทคโนโลยีขั้นสูงมาพัฒนามาตรฐานการบริการระดับสากล (ทศวรรษที่ 4 :

พ.ศ. 2534-2543)

ในปี พ.ศ. 2534-2543 มุ่งเน้นดำเนินการ เพื่อสนับสนุน และส่งเสริมการพัฒนา อุตสาหกรรมที่กระจายไปยังชนบท และ ส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว การพัฒนาชุมชนในภูมิภาค ให้เจริญ รวมทั้ง โครงการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก และพื้นที่ภาคใต้

โดยเน้นงานทางด้านการปรับปรุง เสริมประสิทธิภาพความมั่นคงของระบบ และให้เพียงพอกับความต้องการใช้ไฟฟ้า และให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยนำวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ดังนี้

5.1 ด้านการจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า

เพื่อให้เพียงพอกับการใช้ไฟฟ้าในภาคธุรกิจและอุตสาหกรรม ดำเนินการปรับปรุง เสริมประสิทธิภาพการจ่ายไฟฟ้า โดยก่อสร้างสายจำหน่ายเพิ่มเติมและเปลี่ยนขนาดสายให้ใหญ่ขึ้น เพิ่มระบบแรงดันให้สูงขึ้น นำระบบแรงดัน 115 เควี มาใช้ทั้งระบบสายส่ง และสถานีไฟฟ้า โดยเฉพาะในเขตภาคกลางพร้อมมีการพัฒนานำวิทยาการ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้ในการบริหารระบบจำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งมีขนาดใหญ่และซับซ้อนมากขึ้นทุกขณะ ด้วยเครื่องประมวลผลที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงที่เรียกว่า DSM (Distribution System Management) สามารถจัดเก็บข้อมูลระบบจำหน่าย วิเคราะห์ระบบจำหน่าย รวมทั้งจะมีการพัฒนาระบบควบคุมสั่งการจ่ายไฟฟ้าแบบอัตโนมัติ ที่เรียกว่า SCADA (Supervisory Control and Data Acquisition) มาใช้ควบคุมระบบการจ่ายไฟฟ้า การถ่ายเทโหลดและการแก้ไข ไฟฟ้าขัดข้องให้คืนสภาพปกติได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ มีการดำเนินการขยายบริการให้กับชนบทที่ยังไม่ได้รับบริการ ซึ่งคงเหลืออยู่เล็กน้อยให้ครบถ้วน เน้นการให้บริการที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพปลอดภัยให้มากขึ้น

5.2 ด้านการบริหาร

เพื่อให้ทันกับการขยายตัวอย่างต่อเนื่องปริมาณงานและความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งสภาวะแวดล้อมและทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมการเมือง วิทยาการและเทคโนโลยี ซึ่งมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคพิจารณาทบทวน ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์เป็นระยะๆ โดยเฉพาะการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานให้มีลักษณะเป็นเชิงธุรกิจมากขึ้น และทบทวนปรับปรุงกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อให้การบริหารงานเกิดความคล่องตัวสอดคล้องกับสถานการณ์ เนื่องจากการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเน้นด้านบริการและการเพิ่มประสิทธิภาพ ความมั่นคงของระบบจำหน่าย จึงมีการวางแผนกำลังคนอย่างเป็นระบบให้มีอัตรากำลังสอดคล้องกับการ ดำเนินการ จัดให้มีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีความรู้ ความสามารถเพิ่มขึ้น ทั้งทางด้านวิศวกรรม การบริหาร และการจัดการ เพื่อเป็นกำลังสำคัญ ในการดำเนินกิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคต่อไป

5.3 ด้านวิทยาการและเทคโนโลยี

เนื่องจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการริเริ่มความรับผิดชอบต่อครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศทั่วประเทศ จึงได้มีการพัฒนาระบบงานประมวลผล ทั้งทางด้านจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และการประมวลผลในทุกสาขาพร้อมทั้งจัดหาเครื่องประมวลผลที่เหมาะสมกับการดำเนินงาน ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากนี้มีการพัฒนานำวิทยาการและเทคโนโลยี ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและเหมาะสมมาใช้ในการพัฒนาระบบไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และระบบ การสื่อสารที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในกิจการมากขึ้น

6. ปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและผลักดันการนำเทคโนโลยีขั้นสูงมาใช้และการขยายธุรกิจ

(พ.ศ. 2544 - 2548)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคตระหนักในความสำคัญของการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพในการ ดำเนินงานให้เป็นสากล สามารถแข่งขันได้ในเชิงธุรกิจและเป็นองค์กรชั้นนำในภูมิภาค อาศัยในด้านธุรกิจให้บริการพลังงานไฟฟ้าอย่างมีประสิทธิภาพ เชื้อถือได้ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทั่วประเทศ ซึ่งมีการดำเนินการ ดังนี้

6.1 ขยายระบบศูนย์ควบคุมสั่งการจ่ายไฟฟ้าในพื้นที่ทั่วประเทศ

6.2 ปรับ โครงสร้างองค์กรเป็นเชิงธุรกิจ แยกธุรกิจหลักเป็นกลุ่มธุรกิจเครือข่ายระบบไฟฟ้าและธุรกิจจำหน่ายและบริการ รวมทั้งปรับปรุงแบบการบริหารจัดการ โครงการเป็นแบบครบวงจร

6.3 พัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้เป็นองค์กร E-utility อาทิ นำระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ อย่างทั่วถึงในองค์กร จัดตั้งศูนย์บริการผู้ใช้ไฟฟ้าแบบ Call Center รวมทั้งนำระบบ Automatic Meter Reading มาใช้

6.4 ติดตั้ง Fiber Optic ในระบบการสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและทดลองนำระบบเครือข่ายสื่อสารผ่านสายไฟฟ้า (Power Line Carrier (PLC)) มาใช้

6.5 ร่วมลงทุนพัฒนาโรงไฟฟ้าในแบบ Distributed Generator (DG) กับหน่วยงานเกี่ยวข้อง

6.6 ขยายธุรกิจเสริมและธุรกิจจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าไปต่างประเทศ

นโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในช่วงปี พ.ศ. 2550-2553

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดแนวนโยบายและแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญในการพัฒนา และยกระดับมาตรฐานในการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. 2552 ก : เว็บไซต์)

1. วิสัยทัศน์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำของภูมิภาคที่ได้มาตรฐานระดับสากลทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการประกอบธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

2. ค่านิยม

สร้างค่านิยมร่วม ให้พนักงานได้มีส่วนร่วม และมีความสมัครสมานสามัคคี ภายในองค์กร โดยมีแนวคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทันสมัยข่าวสาร บริการดีเลิศ ชูเชิดสามัคคี โปร่งใส มีคุณธรรม

3. วัตถุประสงค์ของการบริหารจัดการ

3.1 เพื่อให้เป็นองค์กรที่ทันสมัย โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยการนำเอา เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้

3.2 เพื่อให้มีความเข้มแข็งทางการเงิน โดยการเพิ่มรายได้ลดค่าใช้จ่าย และลดความเสี่ยงด้านการกู้เงินและการลงทุน

3.3 เพื่อให้มีระบบเครือข่ายระบบไฟฟ้าที่มีประสิทธิภาพ มั่นคง ปลอดภัย และเพียงพอในการใช้จ่ายไฟฟ้าเพื่อให้มีคุณภาพในการให้บริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

3.4 เพื่อบริหารจัดการสินทรัพย์ระบบไฟฟ้า บุคลากร และเทคโนโลยีที่มีอยู่ให้เกิดมูลค่าเพิ่ม และให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

3.5 เพื่อประกอบธุรกิจเสริม ด้านสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และการให้บริการพลังงานไฟฟ้าในประเทศและประเทศเพื่อนบ้าน

4. หลักการคิด

การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางการบริหารจัดการนี้มีหลักการคิดโดย

4.1 วางนโยบาย กลยุทธ์ และแนวทางการบริหารจัดการ ให้บูรณาการเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 โดยถือว่าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

เป็นภาคีพัฒนาภาคส่วนหนึ่ง เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของชาติสู่การปฏิบัติ รวมทั้งรองรับแผนยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย แผนยุทธศาสตร์กระทรวงพลังงาน และนโยบายของรัฐ

4.2 ผสานกับกลยุทธ์ตามแผนยุทธศาสตร์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเพื่อสานต่อการบริหารแผนระยะยาวขององค์กรและ

4.3 เสริมด้วยแนวความคิด ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับการสั่งสมจากการทำงานในองค์กรมาเป็นเวลายาวนาน

5. แนวทางการบริหารจัดการ

5.1 ยึดหลัก ๔ ส.

5.1.1 สร้างคน สรรค์งาน เสริมความรู้ ส่งคุณภาพ

5.1.2 สร้างคน ดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

5.1.3 สรรค์งาน บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด บริหารการลงทุนให้ เป็นไปอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างฐานะทางการเงินให้มั่นคงและยั่งยืน เสริมความรู้ มุ่งเน้นสร้างสรรค วัฒนธรรมองค์กร เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งคุณภาพ ปรับปรุง กระบวนการภายในให้ได้มาตรฐาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานยกระดับคุณภาพ การให้บริการแก่ลูกค้าทุกกลุ่ม ส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานและการใช้ไฟฟ้าอย่าง ประหยัดเตรียมความพร้อมขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพสูงขึ้น มีความพร้อมต่อการรับภาระ ในการปฏิบัติงานตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ ต่อความมั่นใจ โดยดำเนินการ

1) พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้และ ประสบการณ์ระหว่างกันภายในองค์กร สนับสนุนการศึกษาพัฒนาและการเพิ่มบุคลากรด้าน การศึกษา ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

2) พัฒนาระบบการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานให้ทัดเทียมกับหน่วยงานอื่นใน ระดับเดียวกัน

5.1.4 สร้างวัฒนธรรมองค์กร ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้มีการนำนวัตกรรมต่างๆที่พนักงานคิดค้นขึ้น นำมาต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพ และนำมาใช้ให้เป็นประโยชน์อย่างจริงจัง

1) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย

2) เพิ่มระดับการเรียนรู้ และการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กร

3) ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี เสริมสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ
จัดการองค์กร มุ่งสร้างความเป็นธรรมในองค์กรอย่างยั่งยืน

4) สื่อสารกับพนักงานทุกระดับ ให้ทราบถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง
องค์กร

5) นำระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์มาใช้ในการ
การบริหารจัดการองค์กร มุ่งสู่การเพิ่มมูลค่าของสินค้าและบริการ

6) ปรับโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับภารกิจโดยคำนึงถึงความต่อเนื่อง
ตามลำดับของกระบวนการดำเนินงาน(Value chain management) ลดขั้นตอนการทำงาน

7) มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม สร้างแนวคิดให้พนักงานรู้สึกถึงความ
เป็นเจ้าของกิจการ

5.2 การดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่

5.2.1 กลุ่มงานด้านการผลิตและจัดการระบบจำหน่ายไฟฟ้า

1) นำระบบโลจิสติกส์ และซัพพลายเชน มาใช้ในการบริหารจัดการพัสดุ
2) เริ่มเข้าสู่ธุรกิจการผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานหมุนเวียน เพื่อสนองเป้าหมาย
การเพิ่มการผลิตไฟฟ้าจากพลังงานหมุนเวียนให้ได้เป็นร้อยละ 8 ของกำลังการผลิตทั้งหมดตาม
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาแหล่งพลังงานทางเลือก

3) ยกระดับคุณภาพ ความมั่นคง และประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้า
ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงาน

4) ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง เพียงพอ และสอดคล้องกับ
ความต้องการของพื้นที่

5) จัดเรื่องการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายใน ให้มีประสิทธิภาพที่
ขึ้นกลุ่มงานด้านการจัดจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าและการบริการลูกค้า

6) ยกระดับคุณภาพการให้บริการลูกค้าชั้นพิเศษ ทั้งด้านคุณภาพไฟฟ้าและ
คุณภาพไฟฟ้า และคุณภาพการให้บริการ

7) เพิ่มลูกค้าใหม่

8) รักษาลูกค้าเก่า

9) เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการ แก่ลูกค้าทุกกลุ่ม

5.2.2 กลุ่มงานด้านการพัฒนานวัตกรรม

1) มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าสาธารณะ

2) มุ่งเน้นการพัฒนานวัตกรรมด้านเทคโนโลยีการผลิตอุปกรณ์ไฟฟ้าที่มีความจำเป็นในการใช้งานมาก และมีราคาสูง เพื่อสร้างองค์ความรู้ภายในองค์กรเพื่อการพึ่งพาตนเองและทดแทนการนำเข้า

3) พัฒนานวัตกรรมด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม ผ่านเครือข่ายระบบไฟฟ้าเพื่อใช้ในเชิงพาณิชย์กลุ่มงานด้านการตอบสนองต่อกฎหมาย กฎระเบียบทางสังคม และสิ่งแวดล้อม

4) สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี โดยส่งเสริมการผลิตไฟฟ้าขนาดเล็กมากที่ใช้เชื้อเพลิงการเกษตร สนองนโยบายพลังงานสะอาด

5) รับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัยทั้งภายในองค์กรและประชาชนโดยรวม

6) ใช้เครือข่ายการสื่อสารให้บริการสังคมด้านข่าวสาร ทั้งด้านสุขภาพ การศึกษา เศรษฐกิจพอเพียง ความมั่นคงของชาติ และปลูกฝังความจงรักภักดีต่อสถาบัน

7) คำนึงกำไรผู้สังคม ในรูปแบบต่าง ๆ

5.3 การคาดหวังผลต่อลูกค้าผู้ใช้ไฟฟ้าและผลต่อองค์กร

5.3.1 การให้บริการการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5.3.2 สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้า

5.3.3 สร้างความเชื่อมั่นและภักดีต่อตรา การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

5.3.4 สามารถจัดการกำหนดราคาค่าไฟฟ้าให้เป็นไปอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม การบริหารจัดการด้านการเงิน

5.3.5 เพิ่มรายได้จากการดำเนินธุรกิจหลัก รวมทั้งธุรกิจด้านการสื่อสารและโทรคมนาคม การผลิตไฟฟ้า และธุรกิจในต่างประเทศ

5.3.6 มุ่งลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่อหน่วยจำหน่ายไฟฟ้า

5.3.7 บริหารสินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า รวมทั้งเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง และเครือข่ายระบบไฟฟ้า

5.3.8 บริหารการลงทุนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.9 มุ่งสู่เป้าหมายของการบริหารจัดการ คือ ค่ากำไรทางเศรษฐศาสตร์ขององค์กรสูงขึ้น

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง

1. ข้อมูลทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง ก่อตั้งครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2497 โดยการติดตั้งเครื่องกำหนดไฟฟ้าขนาด 25 กิโลวัตต์ จำนวน 2 เครื่อง ต่อมาในปี พ.ศ. 2503 จึงได้ยกฐานะเป็นการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และในปี พ.ศ. 2521 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจึงดำเนินการเชื่อมโยงระบบจำหน่ายไฟฟ้าแรงสูงขนาด 22 กิโลวัตต์ จ่ายให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอพุทไธสงแทนการใช้เครื่องกำเนิดไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง ได้ยกฐานะเป็นการไฟฟ้าชั้น 3 จนถึงปัจจุบัน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอพุทไธสง ตั้งอยู่เลขที่ 221 ถนนอภัยราษฎร์ตำบลพุทไธสง อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ มีหน่วยงานระดับแผนกจำนวน 3 แผนก คือ แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด และแผนกบัญชีและการเงิน รับผิดชอบพื้นที่ 3 อำเภอ คือ อำเภอพุทไธสง อำเภอนาโพธิ์ และอำเภอบ้านใหม่ไชยพจน์ มีหมู่บ้านที่รับผิดชอบ 217 หมู่บ้าน 17 ตำบล

2. โครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์

2.1 แผนกบริการลูกค้าและการตลาด

งานสำรวจออกแบบขยายเขต งานคาปาซิเตอร์ ระบบงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า งานหม้อแปลงคาปาซิเตอร์ งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า งานให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า งานลูกค้าสัมพันธ์ งานส่งเสริมการตลาด งานสารสนเทศทางการตลาดและแผนการปฏิบัติ

2.1.1 งานสำรวจออกแบบขยายเขต

- 1) บริการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในเขตรับผิดชอบ
- 2) ให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท
- 3) สำรวจออกแบบประมาณการค่าใช้จ่ายในงานขยายเขต
- 4) ตรวจสอบการติดตั้งอุปกรณ์ภายในและนอกอาคาร

2.1.2 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้า ก่อสร้างอุปกรณ์ระบบจำหน่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้า

(งบผู้ใช้ไฟฟ้า)

2.1.3 งานด้านมิเตอร์

1) ติดตั้งย้ายถอนคัต สับเปลี่ยน ตรวจสอบบำรุงรักษามิเตอร์และความควบคุม มิเตอร์สำรองจ่าย

2) ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าของผู้ใช้รายใหญ่ตามวาระ

2.1.4 งานหม้อแปลงคาปาซิเตอร์

1) ติดตั้งอุปกรณ์รักษา วัต โทลด์และบารานซ์ ซ่อมแซมส่วนบกพร่อง ภายนอกและระบบป้องกันและรีดอนหม้อแปลง

2.1.5 งานรับคำร้อง

1) รับคำร้องทุกประเภท

2) งานอื่น ๆ ที่หน่วยงานต้นสังกัดมอบหมายและรวมทั้งที่ จะมีกำหนดเพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงในโอกาสต่อไป

2.2 แผนบัญชีและการเงิน

2.2.1 หน้าที่รับผิดชอบ

- 1) งานด้านการจดหน่วย ตรวจสอบหน่วย และพิมพ์บิล
- 2) งานจัดทำสรุปรายงานทางบัญชี
- 3) งานจัดทำบัญชีเงินสด
- 4) งานด้านตรวจสอบใบสำคัญ และใบสำคัญจ่าย
- 5) งานด้านติดตามเร่งรัดหนี้สิน
- 6) งานควบคุมการงดจ่ายไฟ
- 7) งานรับ-จ่ายเงิน
- 8) งานควบคุมบัญชีลูกหนี้
- 9) งานควบคุมใบเสร็จไฟฟ้า
- 10) งานลูกค้ายรายใหญ่

2.2.2 งานด้านบัญชี

- 1) ควบคุมจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทำข้อมูลในการพิมพ์ค่ากระแสไฟฟ้า
- 2) ควบคุมใบเสร็จค่าไฟฟ้า
- 3) ควบคุมดูแลผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่
- 4) รายงานต่างๆ ด้านบัญชี

5) วางแผนควบคุมการจดหน่วยประจำเดือน

2.2.3 งานด้านการเงิน

- 1) จดจ่ายไฟฟ้ากรณีค้างชำระ
- 2) เก็บเงินค่ากระแสไฟฟ้า
- 3) ตรวจสอบใบสำคัญต่าง ๆ
- 4) งานอื่นๆที่หน่วยงานต้นสังกัดมอบหมายและรวมทั้งที่จะกำหนดเพิ่มเติม

เปลี่ยนแปลงในโอกาสต่อไป

2.3 งานธุรการ

2.3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) จัดทำรายงานธุรการ
- 2) งานธุรการและสารบรรณ

2.3.2 จัดทำรายงานธุรการ

- 1) จัดทำรายงานธุรการต่าง ๆ
- 2) จัดทำวันลาและวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านสารูปโภค

2.3.3 งานธุรการและสารบรรณ

- 1) งานสารบรรณและงานต้นสังกัดอื่น ๆ ตามที่บังคับบัญชามอบหมาย
- 2) จัดทำระบบข้อมูลและควบคุมทรัพย์สิน เครื่องใช้ครุภัณฑ์
- 3) ดูแลรักษาความสะอาดของสำนักงาน
- 4) ดำเนินการรักษาความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สิน

2.4 แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ

2.4.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) งานสำรวจ ออกแบบ ก่อสร้าง ปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- 2) งานบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
- 3) งานยานพาหนะและเครื่องกล
- 4) งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม
- 5) งานความปลอดภัยและอาชีวอนามัย
- 6) งานเครื่องวัดไฟฟ้า
- 7) งานวางแผน ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า

- 8) แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
- 9) งานผลิตระบบ ไฟฟ้าสำรอง
- 10) งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง

2.4.2 งานสำรวจออกแบบก่อสร้างปรับปรุงระบบจำหน่าย

- 1) สำรวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้า
- 2) ประเมินค่าความเสียหายกรณีละเมิดทำให้ระบบของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาคเสียหายทุกประเภท

- 3) ขออนุญาตใช้พื้นที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 4) ดำเนินการก่อสร้าง ปรับปรุงระบบไฟฟ้าทุกงบบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

2.4.3 งานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย

- 1) ตัดต้นไม้ในเขตรับผิดชอบ
- 2) ดูแลจำหน่ายให้มั่นคง
- 3) ติดตั้ง ตรวจสอบบำรุงรักษา วัดโหลดและบารานซ์เฟส ซ่อมแซมและ

บำรุงรักษาระบบจำหน่าย

2.4.4 งานยานพาหนะและเครื่องกล

- 1) ควบคุมดูแล ซ่อมแซมและบำรุงยานพาหนะ
- 2) ดูแลและซ่อมแซมเครื่องมือเครื่องใช้ ทรัพย์สินอื่น ๆ ของการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค

- 3) ควบคุมการเดินเครื่องชนิดที่เดินเครื่องจ่ายไฟฟ้า

2.4.5 งานอยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

- 1) บริการและอยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องภายในเขตรับผิดชอบ
- 2) วางแผน ประเมินผลและปฏิบัติงานด้านแรงสูงโดยไม่ตัดไฟ(ชุดเล็ก)

3. อำนาจหน้าที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2542

3.1 อำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 6 ให้จัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นเรียกว่า “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เรียกโดยย่อว่า “กฟภ” และให้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY” เรียกโดยย่อว่า “PEA” มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

3.1.1 ผลิต จัดให้ได้มา จัดส่ง และจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า

3.1.2 ดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจพลังงาน ไฟฟ้าธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่เป็น
ประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.2 อำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 7 ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีอำนาจดำเนินการตาม
วัตถุประสงค์

3.2.1 ในเขตส่วนภูมิภาคซึ่งอยู่นอกเขตไฟฟ้านครหลวงดำเนินการอยู่ในวันที่
พระราชบัญญัตินี้ที่ใช้บังคับ และ

3.2.2 ในประเภทใกล้เคียง

3.3 อำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 13 ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีอำนาจกระทำการต่าง ๆ
ภายในขอบวัตถุประสงค์ตามมาตรา 6 และอำนาจเช่นว่านี้ให้รวมถึง

3.3.1 สร้าง ซ่อม ซ่อมแซม ซ่อมแซม ซ่อมแซม ซ่อมแซม ซ่อมแซม ซ่อมแซม ซ่อมแซม
ดำเนินเครื่องใช้ บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.3.2 ซ่อม ซ่อมแซม ซ่อมแซม ซ่อมแซม ซ่อมแซม ซ่อมแซม ซ่อมแซม ซ่อมแซม
จำหน่าย โอน รับโอน แลกเปลี่ยน ถิ่นกรรมสิทธิ์ ครอบครอง หรือดำเนินการเกี่ยวกับทรัพย์สินใด ๆ
ตลอดจนทรัพย์สินที่มีผู้อุทิศให้

3.3.3 สำรวจและวางแผนที่จะทำใหม่หรือขยายเพิ่มเติมในเขตท้องที่ตาม
มาตรา 7

3.3.4 กำหนดประเภท ขนาด และมาตรฐานในการผลิตของโรงงานผลิตไฟฟ้า
สายส่งตักย์สูงหรือสายส่งตักย์ต่ำ และเครื่องอุปกรณ์อื่น ๆ ตลอดจนเชื้อเพลิงที่ใช้ในการผลิต
พลังงานไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้ถูกต้องตามหลักวิชาการและหลักเศรษฐกิจ
รวมทั้งการวางแผนนโยบายและควบคุมการผลิตไฟฟ้าในโรงงานผลิตไฟฟ้าต่าง ๆ ของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค

3.3.5 กำหนดอัตราราคาขายพลังงานไฟฟ้าในราคาบังคับมาตรา 6 แห่ง
พระราชบัญญัติคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ พ.ศ. 2535 กำหนดค่าบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะดวกต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และจัดการระบบเกี่ยววิธีชำระราคาค่าบริการและ
สิ่งอำนวยความสะดวก

3.3.6 จัดระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการใช้รักษาทรัพย์สินของการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาค

3.3.7 กู้ยืมเงินหรือลงทุน

3.3.8 ออกพันธบัตรหรือตราอื่นใดเพื่อการลงทุน

3.3.9 จัดตั้งบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด เพื่อประกอบธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจอื่นเกี่ยวเนื่องหรือเป็นประโยชน์กิจการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.3.10 เข้าร่วมกิจกรรมกับหน่วยงานอื่นไม่ว่าจะเป็นเอกชนหรือของรัฐทั้งในประเทศและนอกประเทศ หรือกับองค์การระหว่างประเทศหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด เพื่อประโยชน์ของกิจการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

3.3.11 กระทำการอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเกี่ยวเนื่องในการจัดให้ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วัชระ วรรษพันธ์ (2544 : 51-53) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ที่มีต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 มีความพึงพอใจต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน โดยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านสวัสดิการแต่สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพอใจระดับมากในด้านการบริหารงาน ความเป็นประชาธิปไตย การมีมนุษยสัมพันธ์ และความสะดวกในการปฏิบัติงาน และมีความพอใจระดับปานกลางในด้านความสัมพันธ์กับชุมชน 2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อปัจจัยพื้นฐานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 แยกตาม ตัวแปรต่าง ๆ พบว่า พนักงานการไฟฟ้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านสวัสดิการ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสามารถในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานการไฟฟ้าที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านการบริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานการไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานการไฟฟ้าที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มงคล ประเทศรัตน์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการทั่วไปเป็นอันดับแรก

รองลงมา ด้านการบริการหลังการขาย ด้านการบริการก่อนการขายและด้านเทคนิคตามลำดับ ส่วนด้านการบริการเสริม มีความพึงพอใจปานกลาง เป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ลูกค้ำที่ใช้บริการที่มีที่ตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้าต่างกัน ประกอบกิจการต่างกัน และประเภทมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้ำที่ชำระ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เล็ก เลิศมงคล (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภออรัญประเทศ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการให้บริการของการไฟฟ้า อำเภออรัญประเทศ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจในการให้บริการอย่างเสมอภาคมีระดับความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดตามลำดับ

สุรวุฒิ เรืองมงคล (2548 : 52-53) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรับมาก อันดับที่ 1 คือ ด้านการบริการของบุคลากร รองลงมา ด้านกระบวนการบริการ ด้านมาตรฐานการบริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน , ระดับการศึกษาต่างกันและ อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

อรอุษา พ่วงอำไพ (2548 : 34-35) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ : การใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า พบว่าด้านการบริการของพนักงานมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ 1) ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบรรยากาศ ความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานเป็น

อันดับแรก รองลงมา มีเครื่องปรับอากาศเพียงพอ อันดับสุดท้าย ห้องสุขา สะอาด 2) ด้านการบริการของพนักงานอยู่ในระดับมาก ในด้านความสุภาพเป็นกันเอง และความกระตือรือร้นในการบริการเป็นอันดับแรก รองลงมา ความถูกต้องในการให้บริการ อันดับสุดท้าย ในความยิ้มแย้มใส มีน้ำใจไมตรี 3) ด้านข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง ในด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์เป็นอันดับแรก รองลงมา ข้อมูลทางระบบ สารสนเทศ และเทคโนโลยี และมีความพึงพอใจในเอกสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลต่าง ๆ เป็นอันดับสุดท้าย 4) ด้านการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้บริการต่าง ๆ เป็นอันดับแรก รองลงมา การให้บริการที่เท่าเทียมกัน และการให้บริการเสริมอื่นๆ เป็นอันดับสุดท้าย การทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกับ ยกเว้นด้าน ข้อมูลข่าวสาร อาชีพมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการที่ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ที่ระดับ .05 นั่นคือ อาชีพ มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

กิตติธัช อยู่ดี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านคุณภาพบริการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนลูกค้าที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกบริการลูกค้าและการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรีไม่แตกต่างกัน

บุญลือ ทรัพย์เอี่ยม (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจระดับมากด้านประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมา คุณภาพการบริการและความปลอดภัยหลังจากให้บริการแล้วเสร็จ ด้านความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากการบริการ

และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา และจำนวนครั้ง ในการมารับบริการของลูกค้า พบว่า ลูกค้าที่มีเพศและจำนวนครั้งในการมารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกบริการลูกค้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไม่แตกต่างกัน

สรศักดิ์ ศรีโสภภาพ (2550 : 91-94) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานี ที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ และด้านการส่งเสริมการตลาดและการให้ความรู้ลูกค้า 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุบลราชธานีที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองอุบลราชธานีเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับ ระดับรายได้ต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ใช้บริการ ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ และค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน สรุปผลได้ ดังนี้ 2.1) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่เพศต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2.2) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อายุ และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2.3) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับการศึกษาสูงสุดที่ได้รับต่างกัน โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.4) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีระดับรายได้ต่อเดือน และขนาดมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านราคาและค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2.5) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีลักษณะของสถานที่ใช้บริการ

ต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2.6) ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้าโดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจในด้านบุคลากร และกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และการจัดสภาพแวดล้อม และด้านการส่งเสริมการตลาด และการให้ความรู้ลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นคร อินทะปัด (2550 : 60-61) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมทางการตลาดของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะลา จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อส่วนประสมทางการตลาด ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความพึงพอใจในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ มีความพึงพอใจระดับปานกลางและจากผลการศึกษาเปรียบเทียบพบว่า เพศ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อายุ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านราคามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และจากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าเพศและอายุต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจระดับมาก และผลจากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและจากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าเพศ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านกระบวนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและจากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ด้านพนักงานผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางและจากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านดัชนีชี้คุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจในมากและจากการศึกษาเปรียบเทียบพบว่าเพศ อายุ อาชีพและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน