

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีสาระสำคัญที่นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์
3. สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ
6. ปัจจัยทางการตลาดบริการ 7P's
7. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
8. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร
9. ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่
10. ทฤษฎีการจัดองค์การ
11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
12. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประวัติความเป็นมาของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. ประวัติความเป็นมา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2549 : 1-2) ระบุว่า ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรก เมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดกิจการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยา สूरศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เคนสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้า ซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน ในวันที่เปิดทดลองใช้แสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชน มาดูแสงไฟฟ้าอย่างแน่นหนาด้วยความตื่นตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างขึ้นในวังหลวง

ทันที จากนั้นมา ไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเริ่มก่อตัว เป็นรูปเป็นร่างขึ้น เมื่อบริษัทจากประเทศเดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้า เพื่อใช้ เติมนครจากบางคอแหลมถึงพระบรมมหาราชวังเป็นครั้งแรก และได้ขยายการผลิต ไฟฟ้า เพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่งคั่งถาวรขึ้นที่วัดเลียบ (ที่ตั้งการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี 2457 โปรดเกล้าให้ตั้งโรงไฟฟ้าขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการไฟฟ้านครหลวงสามเสน

ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุด ได้รวมเข้ากับกิจการไฟฟ้ากรุงเทพฯ (วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน ซึ่งรับผิดชอบดูแลพื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการและนนทบุรี รวม 3 จังหวัด สำหรับ กิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทางราชการ ได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้นใน กองบริบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐม ขึ้นเพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรกเมื่อปี 2473 จากนั้นมาไฟฟ้าจึงแพร่หลายไปสู่ หัวเมืองต่างๆ ขณะเดียวกันก็มีเอกชนขอสัมปทาน จัดตั้งการไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัดกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และ ภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น กองไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐม เป็นแห่งแรกแล้ว ก็มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ ระดับจังหวัด และอำเภอต่างๆ เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้าขาดแคลนอะไหล่ และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิตชำรุดทรุดโทรม จนถึงปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนา ท้องถิ่นให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของไฟฟ้าภูมิภาค จึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาลเริ่มเห็นความจำเป็น ในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินกิจการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้น จึงได้จัดตั้งองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อตั้งขึ้นเป็นองค์การเอกเทศตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นเป็นผู้ควบคุมการบริการอยู่ภายใต้การควบคุม ของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทยและรัฐบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล จำนวน 117 แห่ง เริ่มกิจการใหม่ คณะกรรมการองค์การไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค กำหนดโครงการและแผนงาน ดังนี้

1. ให้ตั้งสำนักงานชั่วคราวที่ตึกกรมโยธาธิการเชิงสะพานผ่านฟ้าลีลาศ
 2. ให้ก่อสร้างการไฟฟ้าทุกอำเภอที่ยังไม่มีไฟฟ้าใช้ ซึ่งขณะนั้นมีอยู่ 227 อำเภอ
- ในขั้นแรกให้ก่อสร้างเฉพาะอำเภอที่ดำเนินการแล้วไม่ขาดทุน 87 แห่ง ให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปี

และให้ดำเนินการเป็นรูปบริษัท เรียกว่า บริษัทไฟฟ้าอำเภอแต่ละอำเภอ องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
ถือหุ้นร้อยละ 51 อีกร้อยละ 49 ขายให้เอกชน กำหนดมูลค่าหุ้นละ 100 บาท ชำระครั้งแรกหุ้นละ
25 บาท

3. ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์ติดตั้งช่วยการไฟฟ้าของเอกชนที่ไม่มี
ทุนทรัพย์จะขยายกิจการได้ โดยให้คิดเป็นราคาหุ้นที่ร่วมลงทุน

4. ให้ซื้อเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และอุปกรณ์เพื่อติดตั้ง และบูรณะการไฟฟ้าของ
เทศบาลที่ไม่มีงบประมาณผ่อนชำระ และให้คิดค่าส่วนแบ่งเป็นรายหน่วยที่ผลิตได้ ในระหว่าง
ที่ยังชำระไม่หมด

5. ให้รับซื้อกิจการไฟฟ้าของเอกชน ที่มีอาจดำเนินการได้มาดำเนินการต่อไป
เป็นรูปบริษัท เพื่อระงับความเดือดร้อนของประชาชน ถ้าเป็นการไฟฟ้าจังหวัดให้เรียกว่าบริษัท
ไฟฟ้าจังหวัด

6. พนักงานที่ดำเนินการในองค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ถ้าจำเป็นให้ยืมตัวจาก
กรมโยธาเทศบาลก่อน โดยจ่ายเงินพิเศษให้ ซึ่งรวมทั้งตัวผู้อำนวยความสะดวกด้วย

องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”
เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2503 ใช้อักษรย่อ
ว่า “กฟภ.” ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล และขอเขตหน้าที่การรับผิดชอบ
จึงได้ประกาศให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับโอนกิจการไฟฟ้าของเทศบาล
ทั่วราชอาณาจักรมาดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย รวมทั้งรับซื้อกิจการไฟฟ้า
จากเอกชนผู้รับสัมปทาน ซึ่งไม่สามารถจะบริการประชาชนได้ทั่วถึง ฉะนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จึงได้กำหนดเอาวันที่ 28 กันยายน ของทุกปีเป็นวันสถาปนา

2. เป้าหมายในการดำเนินงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2.1 ปรับปรุงการจัดหาและการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพปลอดภัย
มีความมั่นคงสม่ำเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็วทันแก่ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่
เพิ่มขึ้นและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2.2 พัฒนากิจการด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร
ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

2.3 พัฒนาการบริหารองค์การ การบริหารงานบุคคล และการจัดการทรัพยากร
ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

3. การบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2544 : 18-19) ระบุไว้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) สำนักงานกลาง ตั้งอยู่เลขที่ 200 ถนนงามวงศ์วาน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 แบ่งการบริหารงานออกเป็น ดังนี้

3.1 สำนักงานส่วนกลาง

3.1.1 ผู้ว่าการ

3.1.2 รองผู้ว่าการ

3.1.3 ผู้ช่วยผู้ว่าการ

3.1.4 สำนักงานผู้ว่าการ

3.1.5 สำนักผู้ตรวจการ

3.1.6 สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

3.1.7 ฝ่ายและกอง

3.2 ส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้ รวมแบ่งการไฟฟ้าออกเป็น 12 เขต ดังนี้

ภาคเหนือ มี 3 เขต คือ

1. สำนักงานการไฟฟ้าเขต 1 ภาคเหนือ (น.1) เลขที่ 208 ถนนเชียงใหม่ – ลำพูน ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง เชียงราย และพะเยา

2. สำนักงานการไฟฟ้าเขต 2 ภาคเหนือ (น.2) เลขที่ 350/9 หมู่ที่ 3 กม. ที่ 5 พิษณุโลก-วังทอง ตำบลสมอแข อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ พิษณุโลก พิจิตร ตาก กำแพงเพชร สุโขทัย แพร่ น่าน และอุตรดิตถ์

3. สำนักงานการไฟฟ้าเขต 3 ภาคเหนือ (น.3) เลขที่ 13 ถนนพหลโยธิน ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 15000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ลพบุรี สิงห์บุรี เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานี และชัยนาท

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. สำนักงานการไฟฟ้าเขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ฉ.1) เลขที่ 92 ถนนศรีชมชื่น ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 7 จังหวัด คือ อุดรธานี หนองคาย ขอนแก่น เลย สกลนคร นครพนม และหนองบัวลำภู

2. สำนักงานการไฟฟ้าเขต 2 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จ.2) เลขที่ 195 ถนนเชียงใหม่ ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี 34000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ศรีสะเกษ มุกดาหาร และอำนาจเจริญ

3. สำนักงานไฟฟ้าเขต 3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (จ.3) เลขที่ 3 หมู่ที่ 1 ถนนมิตรภาพ ตำบลสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา 30000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

ภาคกลาง

1. สำนักงานไฟฟ้าเขต 1 ภาคกลาง (ก.1) เลขที่ 46 หมู่ที่ 6 ถนนสายเอเชีย ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13000 ควบคุมการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 7 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ปทุมธานี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว

2. สำนักงานไฟฟ้าเขต 2 ภาคกลาง (ก.2) เลขที่ 47/1 หมู่ที่ 3 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 5 จังหวัด คือ ชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด

3. สำนักงานไฟฟ้าเขต 3 ภาคกลาง (ก.3) เลขที่ 242/15 ถนน 25 มกราตำบลพระปฐมเจดีย์ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครปฐม สมุทรสาคร สุพรรณบุรี และกาญจนบุรี

ภาคใต้

1. สำนักงานการไฟฟ้าเขต 1 ภาคใต้ (ต.1) เลขที่ 360 ถนนราชดำเนิน ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000 ควบคุมดูแลไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี สมุทรสงคราม และระนอง

2. สำนักงานการไฟฟ้าเขต 2 ภาคใต้ (ต.2) เลขที่ 167 ถนนสายเอเชียตำบลนาสาร อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช ตรัง กระบี่ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และพังงา

3. สำนักงานการไฟฟ้าเขต 3 ภาคใต้ (ต.3) เลขที่ 59/27 ถนนสิโรธร ตำบลเขาตวม จังหวัดยะลา 95000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สงขลา สตูล และพัทลุง

สรุปได้ว่า ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 สำหรับกิจการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อปี 2473 และได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 โดยใช้อักษรย่อว่า “กฟภ.” มีเป้าหมายในการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงการจัดการ และการบริการ พลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงสม่ำเสมอ เชื่อถือได้ พัฒนากิจการด้านต่างๆ และพัฒนาการบริหารองค์การ การบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบ่งออกเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง และภาคใต้

โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ (2549 : 1-4) ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงานไว้ 7 แผนก ดังนี้

1. แผนกบริการลูกค้า (ผบค.)

แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1.1 งานสำรวจออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้กับลูกค้าทั้งบผู้ใช้ไฟ ชำระเงินและงบ กฟภ. มีหน้าที่ให้การติดต่อสอบถามและชี้แจง รับคำร้องต่าง ๆ เช่น ขอใช้ไฟฟ้าสำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย งานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าและหมู่บ้าน คริวเรือน กำหนดหมายเลขงาน งานขยายเขต งบผู้ใช้ไฟทุกกรณี
- 1.2 งานสำรวจคำร้องและสำรวจติดตั้งมิเตอร์รายย่อย มีหน้าที่ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่มขนาดมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ตามที่ลูกค้าร้องขอ
- 1.3 มีหน้าที่จัดทำแผนงาน ความต้องการพัสดุในส่วนของผู้ใช้ไฟ จัดการงานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงไฟฟ้าให้ลูกค้า
- 1.4 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า มีหน้าที่ชี้แจง แนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐาน กฟภ. ให้ลูกค้า
- 1.5 งานขาย ให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า มีหน้าที่ขาย ให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้า
- 1.6 งานลูกค้าสัมพันธ์ มีหน้าที่รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า และตอบชี้แจง สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 1.7 งานส่งเสริมการตลาด มีหน้าที่โฆษณา ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมอื่นๆ

1.8 งานสารสนเทศทางการตลาดและแผนปฏิบัติการ มีหน้าที่สำรวจวิเคราะห์ ความพึงพอใจลูกค้า จัดทำข้อมูล สถานการณ์ใช้ไฟฟ้าหมู่บ้าน คริวเรือน ประสานงานจัดทำแผน ปฏิบัติประจำปี ติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

2. แผนกมิเตอร์ (สมต.)

แผนกมิเตอร์มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 งานควบคุมคลังข้อยมิเตอร์ มีหน้าที่ควบคุมคลังข้อยมิเตอร์ จัดทำระบบ ควบคุมมิเตอร์ และจัดทำแผนความต้องการมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

2.2 งานติดตั้งมิเตอร์ถูกค้ำขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ มีหน้าที่ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่มขนาด ตัด-ต่อ กลั้มมิเตอร์แรงต่ำขนาดเกิน 30 แอมป์ มิเตอร์แรงต่ำประกอบ ซีที., พีที. มิเตอร์แรงสูง

2.3 งานตรวจสอบมิเตอร์ทุกขนาด มีหน้าที่จัดทำแผนตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ ตรวจสอบมิเตอร์ตามแผนและควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์ของ กฟฟ. ในสังกัดตรวจสอบมิเตอร์ ศูนย์หน่วย มิเตอร์หน่วยใช้น้อยผิดปกติ มิเตอร์สงสัยอื่น ๆ และสรุปรายงาน และงานละเมิด มิเตอร์ทุกขนาด

2.4 งานซ่อมบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ มีหน้าที่จัดทำแผน บำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ บำรุงรักษามิเตอร์ ตามแผนงานและประสานงานควบคุม การบำรุงรักษามิเตอร์ของ กฟฟ. ในสังกัด

2.5 งานอ่านหน่วยมิเตอร์ถูกค้ำรายใหญ่ มีหน้าที่อ่านหน่วยมิเตอร์ถูกค้ำ รายใหญ่ ประจำเดือน อ่านหน่วยมิเตอร์รายใหญ่พิเศษรอบ 10 วัน หรือตามที่ กฟผ. กำหนด เพื่อ ตรวจสอบ จัดทำแผนสุ่มตรวจสอบการอ่านหน่วยมิเตอร์และดำเนินการ และสุ่มตรวจสอบตัวคูณ มิเตอร์ ซีที. พีที. เพื่อคิดค่าไฟฟ้าสำหรับลูกค้ารายใหญ่

2.6 งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัด ไฟฟ้า มีหน้าที่ติดตามดูแลการจัดทำ ทะเบียนควบคุมเครื่องมือวัด ไฟฟ้าของหน่วยงานต่างๆ ประสานงานการตรวจสอบ บำรุงรักษา เครื่องมือวัด ไฟฟ้าของหน่วยงานต่างๆ ประสานงานการตรวจสอบ ปรับแต่งความเที่ยงตรง เครื่องมือวัด ไฟฟ้าของหน่วยงานต่างๆ และศึกษาแนะนำการใช้งานเครื่องมือวัด ไฟฟ้า

3. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (สบบ.)

แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า มีหน้าที่ตรวจสอบระดับแรงดัน ไฟฟ้าให้ ได้ตามมาตรฐานการจ่ายไฟ ตรวจสอบ ดูแลความต้องการการใช้ไฟฟ้า และสำรวจ ดูแลความมั่นคง ระบบจำหน่าย

3.2 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า มีหน้าที่จัดทำฐานข้อมูลการจ่ายไฟฟ้า ควบคุมและประสานงานการจ่ายไฟฟ้า รวบรวมข้อมูลสถิติไฟฟ้าขัดข้อง และประเมินผลค่าดัชนีความเชื่อถือได้ วางแผนการจ่ายไฟฟ้า จัดทำ Single Line Diagramme Switching Diagramme วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้า และเสนอแนวทางแก้ไข รวบรวมข้อมูลทางเทคนิค คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ไฟฟ้า สํารวจ ออกแบบ ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกัน ตัดตอน คาปาซิเตอร์แรงสูง และตรวจสอบ ติดตาม Line Coordination

3.3 งานฮอทไลน์ มีหน้าที่ติดตั้งซ่อมแซม บํารุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟ แก้ไขปัญหาการจ่ายไฟฟ้ากรณีฉุกเฉิน โดยไม่ดับไฟ ควบคุม ดูแล บํารุงรักษาเครื่องมือฮอทไลน์ และควบคุมการปฏิบัติงานฮอทไลน์

3.4 งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง มีหน้าที่ควบคุมดูแลบํารุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและระบบผลิต วิเคราะห์ประสิทธิภาพการเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้า และติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองในงานพิธีต่างๆ

3.5 งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง มีหน้าที่ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง ระบบไฟฟ้า

3.6 งานตรวจสอบและบํารุงรักษาระบบไฟฟ้า มีหน้าที่วางแผนตรวจสอบ บํารุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการซ่อมบํารุงรักษา ตรวจสอบ บํารุงรักษาสายสื่อสาร Fiber Optic ของ กฟภ. วางแผนและจัดการงานตัดต้นไม้ ประสานงานกับหน่วยงานเกี่ยวข้อง ในการควบคุมระบบไฟฟ้าสาธารณะ และงานละเมิดด้านระบบจำหน่ายไฟฟ้าทุกประเภท

3.7 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง มีหน้าที่จัดการอยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง และรับแจ้งและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

3.8 งานควบคุมสายสื่อสาร โทรคมนาคม มีหน้าที่ควบคุมดูแลระบบสื่อสารของ กฟภ. ควบคุมดูแล การอนุญาต การตรวจนับ การพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคมกับเสาไฟฟ้าของ กฟภ. และสํารวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย ปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับการพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคม

3.9 งานตรวจสอบค่า PF. มีหน้าที่ตรวจสอบค่า Power Factor ถูกค่าจัดทำข้อมูลถูกค่า ทำการแก้ไข ปรับปรุง กรณีค่า PF. ณ จุดซื้อขายต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาซื้อขาย และตรวจสอบค่า PF. ผู้ขายไฟเ้าระบบ (Go-Gen) และแจ้งการแก้ไขกรณีค่า PF. ต่ำกว่าสัญญา กำหนด

3.10 งานจัดทำฐานข้อมูล GIS. มีหน้าที่จัดทำข้อมูล GIS. วิเคราะห์ Load Flow Fault และวิเคราะห์หน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า

4. แผนกก่อสร้าง (ผกส.)

แผนกก่อสร้าง มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า มีหน้าที่จัดทำแผนงาน ปรับปรุงระบบไฟฟ้า สำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย งานก่อสร้าง ขยายเขต ปรับปรุง ซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ประเมินค่าเสียหายกรณีละเมิดทำให้ระบบไฟฟ้าของ กฟภ. เสียหาย และรวบรวมความต้องการพัสดุใช้งานและจัดทำแผนความต้องการโดยรวม

4.2 งานก่อสร้างระบบจำหน่าย มีหน้าที่ดำเนินการก่อสร้างขยายเขตงานงบลงทุนประจำปี งบโครงการต่างๆ รวมทั้งงานงบผู้ใช้ไฟที่ต้องการให้ กฟภ. ดำเนินการให้กำหนดหมายเลขงาน งาน โครงการต่างๆ และขออนุญาตใช้พื้นที่จากหน่วยงานเกี่ยวข้อง

4.3 งานยานพาหนะและเครื่องมือกล มีหน้าที่ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา ยานพาหนะ และเครื่องมือกล วิเคราะห์อัตราความสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง หล่อลื่นและค่าใช้จ่าย ในการบำรุง รักษา ยานพาหนะ และเครื่องมือกล จัดหายานพาหนะและเครื่องมือกลให้เพียงพอ ใช้งาน

4.4 งานความปลอดภัยและชีวอนามัย มีหน้าที่รณรงค์ด้านความปลอดภัย และ ชีวอนามัย สรุป รวบรวมอุบัติเหตุและการคำนวณค่าดัชนีอุบัติภัย และประสานงานด้าน ความปลอดภัยและชีวอนามัยกับหน่วยอื่น

4.5 งานหม้อแปลงและคานาซีเตอร์ มีหน้าที่ควบคุมระบบหม้อแปลงระบบ ดัชนีหม้อแปลง จัดทำความต้องการหม้อแปลงคานาซีเตอร์ ติดตั้งรีดออน โยคย้ายดับเปลี่ยน หม้อแปลง ให้ถูกต้อง วางแผนตรวจสอบ บำรุงรักษาและจัดการงานบำรุงรักษาหม้อแปลง รวมถึง การวัดโหลด ตามวาระ สับเปลี่ยนหม้อแปลง

4.6 งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่ มีหน้าที่ซ่อมแซมอาคารสถานที่และ ระบบสาธารณูปโภคในสำนักงาน

5. แผนกบัญชีและประมวลผล (ผบป.)

แผนกบัญชีและประมวลผล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

5.1 งานคำนวณจดหน่วย ตรวจสอบหน่วยและพิมพ์บิล มีหน้าที่ควบคุมกำกับ ดูแล การจัดทำแผนการจดหน่วย และการดำเนินการ ติดตาม ดูแลประวัติ จำนวนผู้ใช้ไฟให้เป็น ปัจจุบัน ควบคุม กำกับดูแล การตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า ติดตาม เร่งรัด การแก้ไข ปรับปรุง

เรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ และรวบรวมสถิติข้อมูลในกรณีการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ และสรุปรายงานผล

5.2 งานด้านจัดทำสรุปรายงานทางบัญชี มีหน้าที่สรุปรายงานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลทางการเงิน

5.3 งานจัดทำบัญชีเงินสด มีหน้าที่สรุปรายงานของสถานะทางการเงิน

5.4 งานด้านตรวจสอบใบสำคัญและจัดทำใบสำคัญจ่าย มีหน้าที่ตรวจสอบใบสำคัญในการจ่ายเงินเพื่อขออนุมัติ

5.5 งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน มีหน้าที่ควบคุม ดูแล การจัดทำแผนและงบประมาณประจำปี ควบคุม ตรวจสอบ ติดตามค่าใช้จ่ายทุกประเภท ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมาย และตรวจสอบติดตามการอ่านหน่วยมิเตอร์แบ่งแค้น

5.6 งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย มีหน้าที่ควบคุมดูแล ศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย

6. แผนกบริหารพัสดุ (สบพ.)

แผนกบริหารพัสดุ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

6.1 งานจัดหาพัสดุอุปกรณ์ มีหน้าที่จัดหาพัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอกับการใช้งาน รวบรวมแจ้งความต้องการพัสดุอุปกรณ์ใช้งาน ดำเนินการจัดซื้อและจัดจ้างทำของ ดำเนินการขายเศษวัสดุต่าง ๆ นอกบัญชีหรือจำหน่ายออกจากบัญชีแล้ว และตรวจนับยอดคงเหลือพัสดุกับบิลการ์ด จัดทำบัญชีพัสดุ และรายงานประจำเดือน

6.2 งานคลังพัสดุ มีหน้าที่ตรวจสอบพัสดุกงคลัง ควบคุมดูแลจัดเก็บพัสดุ อุปกรณ์ ควบคุมดูแลความสะอาด และความเป็นระเบียบในการจัดเก็บ รับ-จ่ายและควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุประเภทอุปกรณ์ ไฟฟ้าต่างๆ รวมทั้งอะไหล่เชื้อเพลิงหล่อลื่นให้ถูกต้องและปลอดภัย ทำรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องประจำเดือน และขออนุมัติจำหน่ายพัสดูล้าสมัย ชำรุดออกจากบัญชี

7. แผนกบริหารงานทั่วไป (สบพ.)

แผนกบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังนี้

7.1 ดำเนินการด้านบุคคล มีหน้าที่ควบคุม ดูแลการปฏิบัติงาน ปรับปรุงแก้ไข ประวัติส่วนบุคคล และติดตาม ดูแลการปรับเปลี่ยนหน้าที่

7.2 ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสิทธิสวัสดิการ มีหน้าที่ วิเคราะห์ และติดตาม ดูแลสวัสดิการต่างๆ จัดทำบัญชีเงินเดือน และวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขไป

7.3 รับผิดชอบค้ำชูการและงานสารบรรณ มีหน้าที่งานชูการและสารบรรณ

7.4 ดูแลรักษาความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สิน มีหน้าที่กำกับดูแลรักษาความปลอดภัย

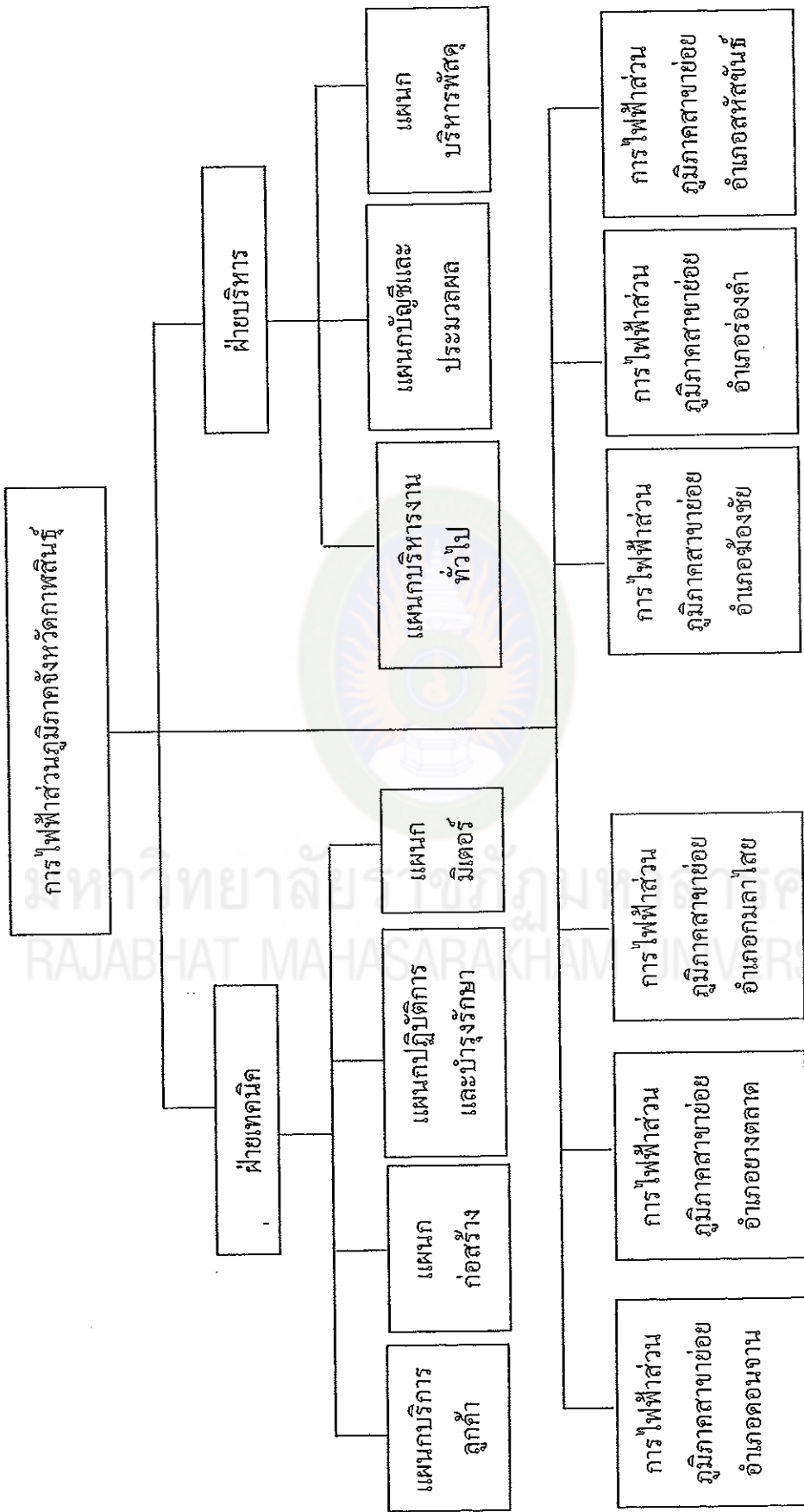
7.5 ประสานงานและติดตามผลออรรถคดีต่างๆ มีหน้าที่ติดตาม เร่งรัดควบคุมผลออรรถคดีต่าง ๆ

7.6 ดำเนินการตั้งตัวแทนต่างๆ มีหน้าที่ขออนุมัติแต่งตั้งต่างๆ ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน มีหน้าที่ควบคุม ดูแลความสะอาดของสำนักงาน

สรุปได้ว่า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ ได้กำหนดโครงสร้างการบริหารงานไว้ 7 แผนก ประกอบด้วย แผนกบริการลูกค้า แผนกมิเตอร์ แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา แผนกก่อสร้าง แผนกบัญชีและประมวลผล แผนกบริหารพัสดุ และแผนกบริหารงานทั่วไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์. 2549 : 1-4

สภาพทั่วไปของเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์

เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ (2549 : 1-2) ระบุว่า เทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มิถุนายน พุทธศักราช 2480 ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ลงวันที่ 11 มีนาคม 2480 มีพื้นที่ 4.04 ตารางกิโลเมตร โดยมีพระอรรคพลเสถียรวิ เป็นนายกเทศมนตรี คนแรก และต่อมาเทศบาลได้ขยายเขตพื้นที่เทศบาลออกไปอีกเป็น 16.96 ตารางกิโลเมตร ตามพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2525 โดยมีอาณาเขตติดต่อกับตำบลข้างเคียง ดังนี้ ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบล โพนทอง ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลหลุบ ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลเหนือ และทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลลำพาน

การคมนาคม ในเขตเทศบาลมีการคมนาคมทางรถยนต์ สภาพถนนในเขตเทศบาลอยู่ในสภาพใช้การได้ดี สำหรับถนนในซอยและถนนเข้าชุมชนต้องได้รับการปรับปรุงอีกมาก ในฤดูฝนจะประสบปัญหาน้ำท่วมขังในถนนสายหลักบางสาย จำเป็นต้องปรับปรุงก่อสร้างระบบระบายน้ำในเขตเทศบาลให้เชื่อมต่อกันทุกสาย เพื่อให้น้ำสามารถไหลลงสู่ลำน้ำธรรมชาติได้สะดวก ไม่ก่อให้เกิดน้ำท่วมขังในเขตเทศบาล

การประปา ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ ประชาชนใช้น้ำประปาจากการประปาจังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีกำลังผลิต 750 ลบ.ม. / ชม. ใช้น้ำจากอ่างเก็บน้ำห้วยสีทัน และคลองชลประทานสายใหญ่ จำนวนผู้ใช้น้ำ 9,440 ราย ปริมาณการใช้น้ำ 15,000 ลบ.ม. / วัน

การไฟฟ้า ในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งสิ้น 9,022 ราย ได้รับกระแสไฟฟ้าจากสถานีไฟฟ้าแรงสูง จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งเป็นของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยจะต้องดำเนินการขอใช้กระแสไฟฟ้าจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดกาฬสินธุ์

การสื่อสาร การโทรคมนาคม ในเขตเทศบาล ประกอบด้วยสำนักงานบริการโทรศัพท์กาฬสินธุ์ 1 แห่ง และที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขจังหวัดกาฬสินธุ์ 1 แห่ง สถานีวิทยุในเขตอำเภอเมืองกาฬสินธุ์ มี 7 แห่ง คือ สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุกระจายเสียงกองทัพภาคที่ 2 สถานีวิทยุกระจายเสียงองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย สถานีวิทยุกระจายเสียงกาฬสินธุ์ FM 95.00 MHz. สถานีวิทยุเพื่อชุมชน FM 97.00 MHz. สถานีวิทยุชุมชนเสียงกาฬสินธุ์ FM 99.00 MHz. สถานีวิทยุเพื่อการเรียนรู้สู่ชุมชน FM 103.75 MHz.

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายของการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริพร ตันติพิศวินัย (2538 : 12) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการคืองานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดีคือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

ไพบุลย์ ช่างเรียน (2540 : 14) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำหรือส่งมอบต่อบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น

วีระพงษ์ เถлимจิระรัตน์ (2543 : 6-7) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการคือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น โดยบริการและส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการ หรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ดีเหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สงครามชัย ลีทองดี (2544 : 14) กล่าวว่าไว้ว่า บริการคือ การรับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ การบริการมีความหมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะเด่นของการบริการ ไว้ดังนี้

S = Smiling + Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่ เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วจึงใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntaries Manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจ และเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courteous คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

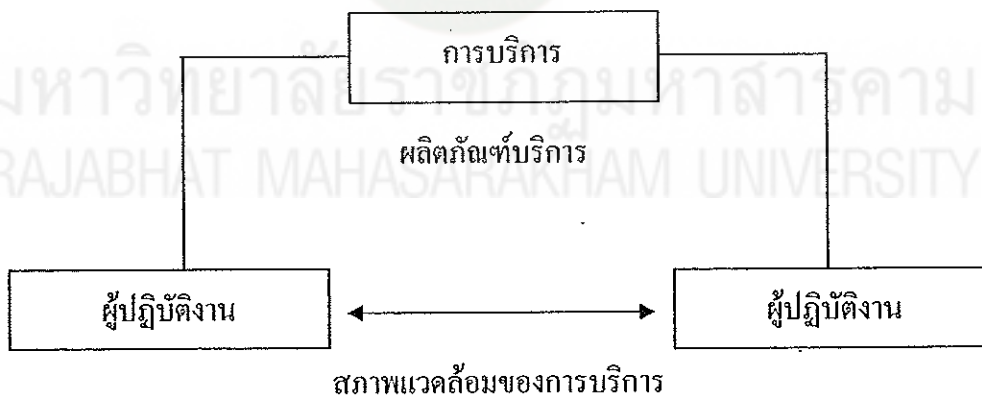
E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นกระเจิงและกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ สามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง งานที่กระทำเพื่อให้ผู้อื่นได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ โดยการให้บริการนั้นจะตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ มีความต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความเสมอภาค สะดวกและรวดเร็ว

2. โครงสร้างของระบบการบริการ

กรอนรูส (Gronroos, 1990 : 193 ; อ้างถึงใน จตุรงค์ มหิทธิโชติ, 2541 : 20)

กล่าวไว้ว่า ระบบการบริการ (Service Systems) หมายถึง การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่างๆ ในอันที่จะให้บริการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ทั้งนี้โครงสร้างของระบบบริการทั่วไปจะประกอบด้วยสัมพันธ์ภาพของส่วนต่างๆ อันได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน การบริการ ผลลัพธ์บริการและสภาพแวดล้อมของการบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ล้วนแล้วแต่มีความสัมพันธ์ด้วยกันทั้งสิ้น และจะต้องพิจารณาดำเนินการพัฒนาไปพร้อมๆ กัน เนื่องจากแต่ละส่วนนั้นมีความสอดคล้องกันทุกฝ่าย ดังแสดงในแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 2 โครงสร้างของระบบบริการ

ที่มา : จตุรงค์ มหิทธิโชติ, 2541 : 20

3. หลักการให้บริการ

กฤษณ ชนาพงศ์ธร (2530 : 303-304) กล่าวไว้ว่า หลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพึงพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกันหมด ไม่มีการให้สิทธิแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างไปจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สั้นเปลืองทรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งนี้ยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535 : 14-15) ได้กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีในทัศนะของ พาราเดอร์แมน และแบร์รี่ (Paradurman Zeithel & Barry) ไว้ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1 ความสม่ำเสมอ

1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ประกอบด้วย

2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ

2.4 การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย

3.1 ความสามารถในการบริการ

3.2 ความสามารถในการสื่อสาร

3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย

4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควร
มากมายซับซ้อน

4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ใช้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)

8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

รีน ช่างสาร (2537 : 46) กล่าวว่าไว้ว่า ลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ทัศนคติของ
ประชาชนต่อทางราชการ ตลอดจนข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงงานบริการ การร้องเรียน
ของงานบริการไว้ดังนี้

1. พึงพอใจในการให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถด้วย
ความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กิริยาวาจาที่สุภาพอ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถ
ปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนเองจะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลหรือแนะนำให้
ไปติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลซึ่งตนทราบว่า มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป

2. ฟังประพาดิคนให้เป็นที่เชื่อถือศรัทธาของบุคคลทั่วไป
3. ฟังละเว้นการรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด ซึ่งมีมูลค่าเกินปกติวิสัยที่วิญญูชนจะให้กัน โดยเสนาหาจากผู้มาติดต่อราชการ หรือผู้ที่อาจได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ราชการนั้นหากได้รับไว้แล้ว และทราบภายหลังว่าทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ได้รับได้มีมูลค่าเกินปกติวิสัย ก็ให้รายงานผู้บังคับบัญชาทราบโดยเร็ว เพื่อดำเนินการตามสมควรแก่กรณี
4. การให้บริการที่ดี มีดังนี้
 - 4.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ
 - 4.2 บริการฉันทัญาคิมิตร มีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 - 4.3 การใช้กฎหมาย ระเบียบวิธีที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอน ในการติดต่อในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
 - 4.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดีและทำงานตรงต่อเวลา
 - 4.5 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อมและมีประสิทธิภาพสามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว
 - 4.6 บริการด้วยความเสมอภาคเพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชนและพยายามสนองตอบตามที่ประชาชนต้องการ ให้เป็นที่ประทับใจ
 - 4.7 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ ได้รับการฝึกอบรม ฝึกฝนมาด้วยความชำนาญเจ้าหน้าที่ระดับล่าง สามารถตัดสินใจได้ในบางเรื่อง ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการหรือให้บริการในวันหยุด และไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน
 - 4.8 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด
 - 4.9 เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที
 - 4.10 เสร็จสมบูรณ์ในวัน ๓ จุดเดียว
5. การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจ นั้นเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชนจะต้องจัดทำให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง หากทำได้ผู้รับบริการก็จะประทับใจในงานบริการของทางราชการ รักเจ้าหน้าที่ รักรัฐบาล และรักประเทศชาติในที่สุด แต่ถ้าหากผู้ให้บริการได้ปฏิบัติในทางตรงข้ามกัน ก็จะเกิดการเสียหายแก่ประเทศชาติ
6. ผู้ให้บริการประชาชนที่ดีจะต้องมีลักษณะ ดังนี้
 - 6.1 มีกิริยาวาจา ท่าทางสุภาพเรียบร้อยเป็นที่ประทับใจแก่ผู้ที่มาติดต่อ
 - 6.2 มีความขยันขันแข็ง มีความตั้งใจ จริงใจ และจริงจังในการทำงาน

- 6.3 ถือว่างานราชการเป็นอาชีพหลัก ภูมิใจในงานราชการ
 - 6.4 ผลงานที่ทำมีประสิทธิภาพ
 - 6.5 มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
 - 6.6 มีความสุภาพเรียบร้อย เข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี
 - 6.7 ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและรับผิดชอบ
 - 6.8 มีจิตสำนึก มีคุณธรรม และรับผิดชอบ
 - 6.9 หากความรู้เพิ่มเติม มีความคิดสร้างสรรค์และทันโลก
 - 6.10 ประสานงานดี มนุษยสัมพันธ์ดี ประชาสัมพันธ์ดี
 - 6.11 ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
 - 6.12 เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
 - 6.13 มีทัศนคติที่ดี สนใจและเต็มใจในการบริการ
 - 6.14 รู้จักแก้ปัญหาไม่ใช่สร้างปัญหา
 - 6.15 ถึงงานของชาติสำคัญกว่างานตนเอง
 - 6.16 มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ใน โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะที่คืบหน้า ประกอบด้วย
1. การให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้
 - 1.1 มีคุณภาพในการให้บริการประชาชน เช่น มีความรวดเร็วในการให้บริการ เอกสารที่ให้บริการมีความถูกต้องสมบูรณ์
 - 1.2 สามารถส่งเสริม สร้างขวัญข้าราชการในการปฏิบัติงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างเพียงพอ
 - 1.3 มีระบบงานที่ทันสมัยในการให้บริการ
 - 1.4 มีการประชาสัมพันธ์บทบาทหน้าที่ ภารกิจของหน่วยงานให้ประชาชน ได้ทราบและเข้าใจ
 - 1.5 สามารถหารูปแบบ วิธีการทำงานเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม
 2. ผู้ให้บริการที่ดีมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้
 - 2.1 มีความรู้และทักษะในการทำงาน
 - 2.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2546 : 333-339) กล่าวไว้ว่า นักการตลาดจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับการตลาดของสินค้าที่เรียกว่า “บริการ” เพราะประเทศไทยของเรา กำลังจะกลายเป็นเศรษฐกิจบริการมากขึ้นทุกที บริการเป็นกิจกรรมหรือคุณประโยชน์ (Activities of Benefits) ที่ฝ่ายหนึ่งนำมาเสนอให้ฝ่ายอื่น โดยไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เป็นผลให้เกิดมีการเป็นเจ้าของของสิ่งหนึ่งสิ่งใด บริการนั้นจับต้องไม่ได้ แยกจากกันไม่ได้ มีความผันแปรแตกต่างกันและเสื่อมสลายง่าย คุณสมบัติแต่ละอย่างทำให้เกิดปัญหาในการตลาดบริการ และต้องการกลยุทธ์ที่เหมาะสม

1. สภาพและการจำแนกประเภทบริการ (The Nature and Classification of Service)

บริการเป็นปฏิบัติการ หรือปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอขายแก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดมีความเป็นเจ้าของของสิ่งหนึ่งสิ่งหนึ่งขึ้น ผลของมันอาจจะหรืออาจจะไม่ผูกพันกับตัวสินค้าก็ได้ ข้อเสนอขายของบริษัทแก่ตลาดมักรวมบริการไว้ด้วยเสมอองค์ประกอบของบริการอาจเป็นส่วนย่อยหรือส่วนใหญ่ของข้อเสนอขายทั้งหมดก็ได้ ข้อเสนอขายอาจพิจารณาได้เป็น 5 ประเภทคือ

1.1 สิ่งที่มีตัวตน (Pure Tangible Goods) ข้อเสนอขายเป็นสินค้าที่มีตัวตน เช่น สมูท หรือยาสีฟัน ไม่มีบริการติดมากับผลิตภัณฑ์

1.2 สินค้ามีตัวตนควบกับบริการ ยิ่งสินค้ามีเทคโนโลยีสูงก็ยิ่งต้องมีบริการควบกับสินค้า

1.3 ผสมผสาน (Hybrid) ประกอบด้วยสินค้าและบริการเท่าๆกัน เช่น ภัตตาคารมีทั้งสินค้าและบริการ

1.4 บริการเป็นส่วนใหญ่ควบด้วยสินค้าและบริการส่วนน้อย เช่น ผู้โดยสารสายการบินซื้อบริการการขนส่งผู้คน ตลอดเส้นทางการบินจะมีสินค้าที่มีตัวตน เช่น อาหาร เครื่องดื่ม นิตยสารเกี่ยวกับสายการบิน เป็นต้น การให้บริการต้องลงทุนสูงมาก

1.5 บริการอย่างเดียว เช่น เลี้ยงเด็กหรือการให้บริการนวดแผนโบราณ เรื่องการผสมผสานระหว่างสินค้ากับบริการแค่ไหนนั้น เป็นเรื่องยากที่จะบอกส่วนที่แน่นอน เราอาจเข้าใจดีขึ้นถ้าพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

1. บริการบางอย่างขึ้นอยู่กับเครื่องมือ (Equipment Based - เครื่องล้างรถอัตโนมัติ เครื่องจำหน่ายสินค้า) หรือบุคคล (People Based - ล้างกระจกรถยนต์ บริการการทำบัญชี) บริการอิงบุคคลยังผันแปรเป็นบุคคลทั้งที่ไม่มี ความชำนาญและชำนาญด้วย

2. บริการบางอย่างลูกค้าต้องกันอยู่ด้วย เช่น การผ่าตัดคนไข้
3. บริการอาจตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลหรือตอบสนองความต้องการ

ธุรกิจ

4. ผู้ให้บริการต่างกันที่วัตถุประสงค์ (เช่น มุ่งกำไร หรือไม่มุ่งหวังกำไร) และ
ยังต่างกันที่ความเป็นเจ้าของ (เช่น เจ้าของที่เป็นเอกชน หรือรัฐบาล)

2. คุณสมบัติของบริการและการประยุกต์กับการตลาด

บริการมีคุณสมบัติ 4 ประการ ที่กระทบต่อการออกแบบโครงการทางการตลาด
ดังนี้

2.1 ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการเห็นไม่ได้ ไม่มีรสชาติ รู้สึก ได้ยิน หรือ
ดมกลิ่นก่อนซื้อไม่ได้ ผู้ซื้อการวางแผน โบราณไม่รู้ผลที่แท้จริงในตอนที่กำลังทำการซื้อ เพื่อ
ลดความไม่แน่นอน ผู้ซื้อจะดูที่สัญญาณหรือหลักฐานที่แสดงคุณภาพของบริการผู้ซื้อจะสรุป
คุณภาพของบริการจากสถานที่ บุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้สื่อสาร สัญลักษณ์ และราคาที่เขา
ได้เห็น ดังนั้น นักการตลาดควมผลิตภัณฑ์พยายามเพิ่มข้อคิดที่มองไม่เห็นนักการตลาดบริการ
ก็พยายามสร้างหลักฐานที่มีตัวตนเข้าไปในข้อเสนอขายที่มองไม่เห็น ลองพิจารณาธนาคาร
ที่ต้องการวางตำแหน่งว่าเป็นธนาคารที่ “รวดเร็ว” ธนาคารก็จะใช้กลยุทธ์การวางตำแหน่งให้
ลูกค้ามองเห็น โดยใช้เครื่องมือทางการตลาด ดังนี้

2.1.1 สถานที่ สิ่งประกอบเป็นตัวตักธนาคารต้องแสดงถึงบริการอันรวดเร็ว
ภายนอกและภายในธนาคารต้องสะอาด แฉวที่ถูกป้ายขึ้นรอบบริการต้องสั้น

2.1.2 บุคคล ต้องทำงานเต็มมือ ต้องมีคนพอที่จะให้บริการ

2.1.3 เครื่องมือ มีเครื่องมือพร้อมสำหรับงานทุกอย่าง

2.1.4 วัสดุสำหรับสื่อสาร วัสดุสำหรับสื่อสารธนาคารต้องแนะว่า ธนาคารมี
ประสิทธิภาพและรวดเร็ว

2.1.5 สัญลักษณ์ เลือกสิ่งทีแสดงถึงบริการอันรวดเร็วมาใช้เป็นสัญลักษณ์

2.1.6 ราคา โฆษณาถึงผลที่ลูกค้าจะได้รับว่าคุ้มค่าเพียงใด

2.2 ความแยกจากกันไม่ได้ (Inseparability) โดยปกติบริการจะต้องผลิตและบริโภค
พร้อมๆ กันไป เราจะบริโภคสินค้าเมื่อใดก็ได้ แต่ถ้าเป็นบริการนั้นทั้งผู้ให้และผู้ซื้อบริการเป็น
ส่วนสำคัญของการตลาดบริการ นอกจากจะขายบริการแบบตัวต่อตัวแล้วยังอาจขายบริการ
สู่กลุ่มผู้บริโภคจำนวนมากนร้อยได้ เช่น การสอนภาษาอังกฤษเพื่อสอบ TOFEL

2.3 มีความแตกต่าง (Variability) บริการขึ้นอยู่กับใครเป็นผู้ให้ เมื่อใดและที่ไหน บริการจึงมีความแตกต่างกัน แพทย์บางรายชำนาญเรื่องเด็ก บางรายชำนาญเรื่องสตรีผู้ซื้อมักปรึกษาแหล่งข่าวสารก่อนเลือกซื้อ บริษัทจำหน่ายบริการมีขั้นตอนเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ มีการลงทุนในการเลือกและฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างดี เช่น สายการบิน ธนาคารและโรงแรม มีการจัดมาตรฐานในการปฏิบัติการให้บริการทำให้ลูกค้ามีปฏิริยาจำในการหมุนเบอร์โทรศัพท์ เลือกสินค้าและสั่งซื้อ มีการตรวจสอบความพอใจของผู้บริโภค โดยการเปิดรับคำแนะนำและระบบร้องทุกข์ มีการสำรวจลูกค้าและทำการเปรียบเทียบวิธีการจ่ายของเพื่อจะได้พบและแก้ไขบริการที่ยังไม่ดีพอ

2.4 การเชื่อมสัญญา (Parishability) บริการเก็บไว้ไม่ได้ ในบางประเทศด้านคหกรรมแล้วไม่มีการคิดเงินด้วย ถ้าอุปสงค์มีสม่ำเสมอก็ไม่มีปัญหาเราขายบริการคนอื่นแทนได้ แต่ถ้าอุปสงค์ผันผวน นักวิชาการ ได้เสนอกลยุทธ์บางประการเพื่อแก้ไขในเรื่องความผันผวนของอุปสงค์และอุปทานในธุรกิจบริการ ดังนี้

2.4.1 ทางด้านอุปสงค์

- 1) วางราคาแตกต่างกัน เช่น ใช้ราคาในฤดูกาลต่างกับราคานอกฤดูกาล
- 2) คึงให้มีอุปสงค์ตอนที่อุปสงค์ไม่สูงสุด เช่น เสนอบริการอาหารเช้า
- 3) จัดให้มีบริการเสริมตอนเวลาที่คนแน่นเพื่อให้บริการแก่คนรอ เช่น การมีอาหารสำเร็จรูป ที่วี ตู้ ATM. ในสนามบิน

4) ระบบการจอง

2.4.2 ทางด้านอุปทาน

- 1) มีการจ้างพนักงานทำงานบางเวลา เช่น จ้างนิสิตนักศึกษา
- 2) พนักงานทำเฉพาะงานหลัก นอกนั้นหาผู้ช่วยทำ
- 3) ให้ผู้ซื้อทำงานบางส่วนด้วย
- 4) ให้ผู้ซื้อมีส่วนในการซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ด้วย
- 5) มีการซื้อเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อการขยายในอนาคต

สรุปได้ว่า คุณสมบัติของบริการ ประกอบด้วย 4 ประการ คือ ความไม่มีตัวตน ความแยกจากกันไม่ได้ มีความแตกต่างกัน และการเชื่อมสัญญา

3. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 26 - 27) กล่าวไว้ว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ ธุรกิจที่ได้ดำเนินการในรูปแบบบริษัทหรือห้างร้านในการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ให้บริการจะรวมตั้งแต่เจ้าของกิจการ ผู้บริหาร พนักงานทุกคนและทุกระดับ คุณภาพของคนเป็นตัวหลักสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพ กล่าวคือ การคัดเลือกพนักงาน และการพัฒนาบุคลากรมีผลอย่างมากต่อการบริการที่ดี

หน้าที่ของผู้ให้บริการคือ การส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่ต้องให้บริการหรือพบปะกับลูกค้า จะมีส่วนสำคัญมากในการส่งมอบบริการที่ดี แต่อย่างไรก็ตามการบริการที่ดีจะต้องมาจากทุกคนที่อยู่ในบริษัท

2. ผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันตลอดเวลา ตั้งแต่ก่อนการซื้อ (ก่อนการเป็นลูกค้า) ขณะที่เกิดการซื้อ (ขณะที่ให้บริการ) และหลังจากการซื้อ (เป็นลูกค้าแล้ว) ยิ่งธุรกิจเน้น การให้บริการมากเพียงใด ความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการก็จะยิ่งมากเป็นลำดับ

ความสำคัญของผู้รับบริการหรือลูกค้าในปัจจุบันนี้กล่าวได้ว่า ลูกค้าคือผู้กำหนดทิศทางและความอยู่รอดของธุรกิจ เนื่องจากลูกค้าเป็นผู้เลือกธุรกิจที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ นอกจากนี้ ลูกค้าเป็นผู้ที่จะต้องให้ข้อมูลต่างๆ ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ

สรุปได้ว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในธุรกิจบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนหลัก คือ ผู้ให้บริการ ได้แก่ ธุรกิจที่ได้ดำเนินการในรูปแบบบริษัทหรือห้างร้านในการให้บริการ และ ผู้รับบริการ ได้แก่ ลูกค้าหรือผู้บริโภคที่เข้ามาใช้บริการ

ปัจจัยทางการตลาดบริการ 7P's

สมพงษ์ พงศ์สถาพร (2546 : 84 - 87) กล่าวไว้ว่า เมื่อกล่าวถึงการตลาดที่เป็นสินค้า โดยทั่วไป เราจะนึกถึงกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการวางกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดที่ประกอบด้วย องค์ประกอบทั้งสี่ ได้แก่ สินค้า (Product) ราคา (Price) ช่องทางการจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการขาย หรือโฆษณา (Promotion) หรือที่เรามักเรียกกันว่า 4P's อย่างไรก็ตาม 4P's นี้ไม่สามารถนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากสินค้าบริการ มีความแตกต่างกัน โดยจะขอสรุปสั้นๆ อีกครั้งก็คือ สินค้าบริการแตกต่างจากสินค้าปกติทั่วไปตรงที่

1. ลูกค้าไม่ได้เป็นเจ้าของสินค้าหรือบริการนั้นๆ มักจะเป็นการเช่าหรือการใช้บริการ การเน้นตัวผลิตภัณฑ์ คุณภาพสินค้า ภาชนะบรรจุ จึงไม่เพียงพอ

2. บริการเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก เมื่อจับต้องยาก ก็ไม่สามารถเน้นตัวผลิตภัณฑ์ได้ ต้องมีองค์ประกอบอื่น ๆ เข้าเสริมด้วย เพื่อเน้นจินตนาการให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี

3. ในการบริการหลายชนิด ลูกค้ามักจะมีส่วนร่วมในการผลิตบริการนั้น ๆ ด้วย ซึ่งแตกต่างอย่างสิ้นเชิงกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ที่มักจะมีฝ่ายบริหารเป็นผู้รับผิดชอบ ลูกค้าเป็นแค่เพียงคนซื้อสินค้าเท่านั้น

4. พนักงานบริการมีส่วนเป็นอย่างมากในการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งเรียกว่าการส่งมอบบริการ มีบริการหลายประเภทที่ต้องมีการโต้ตอบระหว่างพนักงานกับลูกค้าในขณะที่ให้บริการด้วย เช่น ร้านตัดผม

5. การบริการมีความแตกต่างมากในแต่ละครั้ง ทำให้ควบคุมคุณภาพได้ยาก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับคน ซึ่งในที่นี้รวมทั้งคนให้บริการและคนรับบริการ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับซึ่งอาจจะเกิดความผิดพลาดได้

6. ลูกค้าประเมินคุณภาพบริการได้ยาก เพราะบริการจับต้องไม่ได้ ทดลองก่อนตัดสินใจไม่ได้

7. บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ล่วงหน้าได้ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับคน เวลาสถานที่ และเป็นสิ่งที่จับต้องได้ยาก

8. เวลาเป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งมอบบริการ เพราะบริการเก็บรักษาไว้ล่วงหน้าไม่ได้ ทำให้ในช่วงที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการมาก ๆ ทำให้ลูกค้าต้องรอนานและการให้บริการมีคุณภาพลดลง

9. มีช่องทางการจัดจำหน่ายที่แตกต่างออกไปจากสินค้าแบบดั้งเดิม ซึ่งบริการบางประเภทสามารถส่งมอบได้ทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องติดต่อกับคนโดยตรง

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 63 – 79) กล่าวไว้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดของการบริการมีองค์ประกอบ 7 อย่าง หรือเรียกว่า 7P's ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product ; P1)

บริการจัดเป็นผลิตภัณฑ์อย่างหนึ่ง แต่เป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีตัวตน (Intangible Product) ไม่สามารถจับต้องได้ มีลักษณะเป็นอาการนาม ไม่ว่าจะเป็นความสะดวก ความรวดเร็ว ความสบายใจ ความสบายตัว การให้ความเห็น การให้คำปรึกษา เป็นต้น

การให้บริการจะต้องมีคุณภาพเช่นเดียวกับสินค้า แต่คุณภาพของบริการจะต้องประกอบมาจากปัจจัยที่ประกอบกัน ทั้งความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพของพนักงาน ความทันสมัยของอุปกรณ์ ความรวดเร็ว ต่อเนื่องของขั้นตอนการส่งมอบบริการ ความสวยงามของอาคารสถานที่ รวมถึงฮัชชาคีย์ไมตรีของผู้ให้บริการ

นอกจากนี้ยังมีอีกสิ่งหนึ่งที่ทำให้บริการขาดไม่ได้ นั่นก็คือความสามารถในการผลิตบริการและคุณภาพที่สม่ำเสมอ (Productivity and Service Quality) การปรับปรุงผลผลิตเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้การควบคุมต้นทุนมีประสิทธิภาพ แต่ผู้ให้บริการต้องระวังไม่ให้เกิดการลดคุณภาพและระดับบริการลงอย่างไม่เหมาะสม จนลูกค้าเกิดความไม่พอใจคุณภาพของบริการตามที่ลูกค้ากำหนดเป็นสิ่งสำคัญซึ่งจะทำให้เห็นความแตกต่างในตัวผลิตภัณฑ์ ธุรกิจบริการจำเป็นต้องมีการรักษาระดับคุณภาพโดยปราศจากความเข้าใจถึงต้นทุนที่เพิ่มขึ้น อาจทำให้บริษัทมีความสามารถในการทำกำไรพร้อม ๆ กับมีความเสี่ยงสูงในเวลาเดียวกัน

2. ราคา (Price ; P2)

ราคาเป็นสิ่งที่กำหนดรายได้ของกิจการ กล่าวคือ การตั้งราคาสูงก็จะทำให้ธุรกิจมีรายได้สูงขึ้น การตั้งราคาต่ำก็จะทำให้รายได้ของธุรกิจนั้นต่ำ ซึ่งอาจจะนำไปสู่ภาวะขาดทุนได้ ถึงกระนั้นก็ได้ไม่ได้หมายความว่าธุรกิจหนึ่งจะสามารถตั้งราคาได้ตามใจชอบ ธุรกิจจะต้องอยู่ในสภาวะของการมีคู่แข่ง หากตั้งราคาสูงกว่าคู่แข่งมาก แต่บริการของธุรกิจนั้นไม่มีคุณภาพสูงกว่าคู่แข่งขึ้นมากเท่ากับราคาที่เพิ่มขึ้น ย่อมทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธุรกิจนั้นต่อไป หากธุรกิจตั้งราคาต่ำก็จะนำไปสู่สงครามราคา ได้เนื่องจากคู่แข่งอื่นสามารถลดราคาตามได้

ในมุมมองของลูกค้า การตั้งราคามีผลเป็นอย่างมากต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าและราคาของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการบอกถึงคุณภาพที่จะได้รับ ถ้าบริการนั้นมีราคาสูง คุณภาพในความคาดหวังของลูกค้าต่อบริการที่จะได้รับสูงด้วย ผลที่ตามมาคือบริการต้องมีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ ในขณะที่การตั้งราคาต่ำ ลูกค้าอาจจะคิดว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพด้อยตามไปด้วย ซึ่งหากราคาต่ำมาก ๆ ลูกค้าอาจจะไม่มาใช้บริการ เนื่องจากไม่กล้าเสี่ยงต่อบริการที่จะได้รับ

ดังนั้น การตั้งราคาในธุรกิจบริการจึงเป็นเรื่องที่ซับซ้อนยากกว่าการตั้งราคาของสินค้ามาก การที่จะตั้งราคาค่าบริการให้เหมาะสมจึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจพื้นฐานความแตกต่างของสินค้าบริการในสายตาของผู้บริโภค โดยปัจจัยที่กำหนดการตั้งราคาจะคำนึงถึงปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในธุรกิจ ดังนี้

2.1 ปัจจัยภายในธุรกิจ ได้แก่ นโยบายด้านการตลาดของธุรกิจ ต้นทุน แปรผันของธุรกิจ และมาตรฐานการให้บริการ วงจรชีวิตของบริการและลักษณะความซับซ้อนของการบริการ

2.2 ปัจจัยภายนอกธุรกิจ ได้แก่ การแข่งขัน ความคาดหวังของลูกค้าและสถานะอื่น ๆ เช่น เศรษฐกิจ การเมือง

3. สถานที่ (Place ; P3)

การให้บริการสามารถให้บริการผ่านช่องทางทางการจัดจำหน่ายได้ 4 วิธีดังนี้

3.1 การให้บริการผ่านร้าน (Outlet) เป็นวิธีการที่ทำกันมานาน เช่น ร้านตัดผม ร้านซ่อมจักรยานยนต์ ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3.2 การให้บริการถึงที่บ้านลูกค้าหรือสถานที่ที่ลูกค้าต้องการ เช่น การบริการจัดส่งอาหารตามสั่ง การให้บริการจัดส่งพยาบาลไปดูแลผู้ป่วย การส่งพนักงานทำความสะอาดไปทำความสะอาดอาคาร เป็นต้น

3.3 การให้บริการผ่านตัวแทน เป็นการขยายธุรกิจด้วยการขายแฟรนไชส์ หรือการจัดตั้งตัวแทนในการให้บริการ เช่น แมคโดนัลด์ หรือ เคเอฟซี ที่ขยายธุรกิจไปทั่วโลก บริษัทการบินไทยขายตั๋วเครื่องบินผ่านบริษัทท่องเที่ยว

3.4 การให้บริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การให้บริการผ่านเครื่อง ATM เครื่องแลกเปลี่ยนต่างประเทศ การบริการดาวน์โหลดข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต เป็นต้น

สถานที่ตั้งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของช่องทางทางการจัดจำหน่ายสินค้าบริการ สำหรับกลยุทธ์ในการเลือกที่ตั้งสถานประกอบการด้านบริการ (Service Location Strategy) จะเห็นได้ว่า การเลือกที่ตั้งสถานประกอบการ ประเภทผลิตภัณฑ์จะเน้นต้นทุนค่าใช้จ่ายต่ำสุดเป็นหลัก ในขณะที่ธุรกิจด้านบริการจะเน้นในเรื่องของรายได้ที่สูงสุด จะเห็นได้ว่าเมื่อเปลี่ยนทำเลที่ตั้งสถานประกอบการ รายได้ก็จะเปลี่ยนไปอย่างมากทีเดียว ดังนั้น การเลือกทำเลที่ตั้งสำหรับธุรกิจประเภทบริการจึงมีความสำคัญโดยปัจจัยหลักที่ต้องคำนึงถึง ได้แก่ อำนาจการซื้อของลูกค้าในท้องถิ่น การบริการและภาพลักษณ์ที่เหมาะสมกับผู้ใช้บริการในพื้นที่สภาพการแข่งขันในพื้นที่นั้น ความสามารถหลักขององค์กร ทำเลที่ตั้งของกลุ่มแข่งขันและคุณภาพเชิงกายภาพ เช่น การเข้า-ออก และที่จอดรถ มีความสะดวกปลอดภัย นอกจากนั้น สถานที่ตั้งต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion ; P4)

การส่งเสริมการตลาด เป็นการติดต่อสื่อสารอย่างหนึ่ง ซึ่งการส่งเสริมการตลาดทุกรูปแบบมีความสำคัญมากต่อความสำเร็จของธุรกิจ การส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการจะมีความคล้ายกับธุรกิจขายสินค้า กล่าวคือการส่งเสริมการตลาดของธุรกิจบริการทำได้ในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การให้ข่าว การลดแลกแจกแถม การตลาดทาง

ตลาดผ่านสื่อต่างๆ ซึ่งการบริการที่ต้องการเจาะกลุ่มลูกค้าระดับกลางและระดับล่าง ซึ่งเน้นราคา
 ก่อนข้างต่ำ ต้องอาศัยการตลาดแจกแถม เป็นต้น ธุรกิจที่ขาดการสื่อสารและติดตามลูกค้าที่มี
 ประสิทธิภาพ ก็ย่อมส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดการหักเหไปหาคู่แข่งได้โดยง่าย ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่
 ของผู้บริหารที่จะค้นหาวิธีการติดต่อกับลูกค้า เพื่อส่งข้อมูลข่าวสารให้ลูกค้าทราบ โดยการส่งเสริม
 การตลาดรูปแบบต่างๆ อาจเรียกว่า ส่วนผสมการสื่อสารทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ ซึ่ง
 ประกอบไปด้วย

4.1 การสื่อสารส่วนบุคคล ได้แก่ การขายโดยพนักงานขาย การให้บริการ
 ลูกค้า การฝึกอบรมลูกค้า และการเผยแพร่คำพูด

4.2 การโฆษณา เป็นการสื่อสารในรูปแบบที่ดีที่สุด การโฆษณามักเป็นจุด
 แรกระหว่างนักการตลาดบริการกับลูกค้า โดยทำหน้าที่ในการสร้างความรู้ แจ้งข่าวสารเชิญ
 ขวนและเตือนความจำ การโฆษณา ประกอบด้วย สื่อโทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต
 จดหมายตรง เป็นต้น

4.3 การส่งเสริมการขาย การส่งเสริมการขายให้มีประโยชน์ก็คือ การสื่อสารที่
 ผูกติดกับสิ่งจูงใจลูกค้าโดยปกติการส่งเสริมการขายมักจะใช้ระยะเวลาจำกัด ราคาจำกัด หรือใช้
 กับบางกลุ่มลูกค้า การส่งเสริมการขายสำหรับบริษัทผู้ขายบริการอาจเป็นไปในรูปแบบการแจก
 ตัวอย่าง คู่มือ และส่วนลดในรูปแบบอื่น ของขวัญและการส่งเสริมโดยให้รางวัล

4.4 การเผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ เป็นการพยายามกระตุ้นความสนใจ
 ในทางบวกต่อบริษัท และงานบริการโดยวิธีต่างๆ เช่น แจกข่าว แลกข่าว จัดทำเหตุการณ์
 พิเศษ จัดแสดงสินค้าและเป็นสปอนเซอร์ หรือให้เงินช่วยเหลือโครงการใดโครงการหนึ่ง

4.5 วัสดุประกอบให้การศึกษา เป็นการให้ให้ความรู้หรือตอบข้อสงสัยแก่ลูกค้า
 โดยไม่ต้องใช้พนักงาน แต่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการแนะนำ โดยอาจใช้สื่อต่าง ๆ
 ดังนี้ เว็บไซต์ คู่มือ โบรชัวร์ วีดีโอ ซอฟต์แวร์ CD-ROM หรือวอยซ์แมล์ เป็นต้น

4.6 แบบของบริษัทและหลักฐานที่มีตัวตน หมายถึง การส่งเสริมการตลาดที่
 ธุรกิจมักจะใช้สัญลักษณ์ ชื่อความ เครื่องหมาย การใช้สีต่างๆ วัตถุประสงค์เพื่อให้เป็นที่จดจำ
 ได้ง่าย

4.7 จรรยาบรรณในการสื่อสาร ลูกค้ามักจะผจญกับความยากในการประเมิน
 คุณค่าบริการ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การสื่อสารการตลาดในการให้ข่าวสาร และการให้คำแนะนำการสื่อสาร
 มักรวมถึงสัญญาเกี่ยวกับว่าคุณประโยชน์ของบริการที่ลูกค้า จะได้รับ และคุณภาพของการจัด
 ส่งบริการ ซึ่งสัญญานั้นควรจะเป็นจริงตามที่กล่าวไว้

5. บุคลากรที่ให้บริการ (People ; P5)

ผู้ให้บริการเป็นตัวหลักของธุรกิจบริการ มีบริการหลายชนิดที่เจาะจงให้ลูกค้า และผู้ให้บริการต้องมีส่วนร่วมในการผลิตและส่งมอบการบริการพร้อมกัน จะขาดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่ได้ เช่น การให้บริการตัดผม เป็นต้น โดยมากลูกค้าจะประเมินคุณภาพของการบริการจากการติดต่อรับบริการจากพนักงานบริการ ผู้บริการที่รู้ความสำคัญของปัจจัยนี้ มักจะทุ่มเทงบประมาณไปกับการอบรมพนักงานบริการและการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพ

6. กระบวนการให้บริการ (Process ; P6)

กระบวนการให้บริการเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมากต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือทันสมัยในการทำให้เกิดกระบวนการที่สามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้ เนื่องจากการให้บริการโดยทั่วไปมักจะประกอบด้วยหลายขั้นตอน ได้แก่ การต้อนรับ การชำระเงิน เป็นต้น ซึ่งแต่ละขั้นตอนต้องประสานเชื่อมโยงกันเป็นอย่างดี หากมีขั้นตอนไม่ดีแม้แต่ขั้นตอนเดียว ย่อมทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า

7. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence ; P7)

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพนับเป็น องค์ประกอบที่มีส่วนในการช่วยทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพด้วยเช่นเดียวกัน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพเหล่านี้ได้แก่ อาคารสำนักงาน สถานที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ การแต่งกายของพนักงานที่เหมาะสม เครื่องหมายการค้า สิ่งพิมพ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือแม้กระทั่งลูกค้าอื่นที่อยู่ในสถานที่บริการนั้นๆ ก็มีส่วนในการที่ลูกค้าใช้เป็นปัจจัยในการประเมินงานบริการนั้นๆ

สรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดของการบริการ มีองค์ประกอบ 7 อย่างหรือเรียกว่า 7P's ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่หรือช่องทางจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรที่ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 81-83) กล่าวไว้ว่า การที่จะบริหารการตลาดของธุรกิจให้ประสบความสำเร็จนั้นจะต้องพิจารณาถึงส่วนประกอบการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้วย ดังนี้

1. คุณค่าที่ลูกค้าจะได้รับ (Customer Value)

คุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่างๆ ที่จะได้รับเมื่อเทียบกับเงินที่จ่าย ธุรกิจจะต้องเสนอเฉพาะบริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง

2. ต้นทุน (Cost Customer)

ต้นทุน หรือเงินที่ลูกค้ายินดีที่จะจ่ายสำหรับบริการนั้น ต้องคุ้มค่ากับบริการที่จะได้ หากลูกค้ายินดีจ่ายในราคาสูง แสดงว่าความคาดหวังในบริการนั้นย่อมสูงด้วย ดังนั้นในการ

ตั้งราคาค่าบริการธุรกิจจะต้องหาราคาที่ลูกค้ายินดีจะจ่ายให้ได้ เพื่อนำราคานั้นไปใช้ในการลดค่าใช้จ่ายต่างๆ ทำให้สามารถเสนอบริการในราคาที่ลูกค้ายอมรับได้

3. ความสะดวก (Convenience)

ลูกค้าจะใช้บริการกับธุรกิจใด ธุรกิจนั้นจะต้องสร้างความสะดวกให้ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถามข้อมูลและการไปใช้บริการ

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication)

ลูกค้าย่อมต้องการได้รับข่าวสารอันเป็นประโยชน์จากธุรกิจ ในขณะเดียวกัน ลูกค้าก็ต้องการติดต่อธุรกิจเพื่อให้ข้อมูล ความเห็น หรือข้อร้องเรียน ธุรกิจจะต้องจัดหาสื่อที่เหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย เพื่อการให้และรับข้อมูลความเห็นจากลูกค้า

5. การดูแลเอาใจใส่ (Caring)

ลูกค้าต้องการการเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีจากผู้ให้บริการ ตั้งแต่เริ่มก้าวเท้าแรกเข้ามาจนถึงก้าวออกจากร้านนั้น

6. ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ (Completion)

ลูกค้ามุ่งหวังให้ได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างสมบูรณ์แบบ ในแต่ละธุรกิจบริการแม้ขั้นตอนการให้บริการจะมีความซับซ้อนเพียงใด ต้องจ้างพนักงานจำนวนมากเพียงใด ลูกค้าไม่มีส่วนมารับรู้ รู้อย่างเดียวว่ากระบวนการให้บริการตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน ไม่ขาดตกบกพร่อง

7. ความสบาย (Comfort)

สิ่งแวดล้อมของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นอาคาร เคาน์เตอร์บริการ ห้องน้ำ ทางเดิน ป้ายประชาสัมพันธ์ต่างๆ จะต้องสร้างความสบายตา และความสบายใจให้แก่ลูกค้า

สรุปได้ว่า ส่วนประสมทางการตลาดในมุมมองของลูกค้า ประกอบด้วย คุณค่าที่จะได้รับต้นทุน ความสะดวก การติดต่อสื่อสาร การดูแลเอาใจใส่ ความสำเร็จในการตอบสนองความต้องการ และความสบาย

แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2543 ก : คำนำ) ระบุไว้ว่า มาตรฐานคุณภาพบริการ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard) มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard) และมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed Standards of Performance)

ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถรักษามาตรฐานคุณภาพบริการที่ดีได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงได้จัดทำคู่มือดังกล่าวทั้ง 3 โดยจัดทำเป็นคู่มือขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคขึ้น โดยแจกจ่ายให้ทุกการไฟฟ้าเพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติต่อไป ซึ่งจะได้อีกเกี่ยวกับรายละเอียดต่อไป

1. คำนิยามเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพบริการ

1.1 กรณีฉุกเฉิน หมายถึง กรณีเหตุการณ์ที่เป็นไปโดยปัจจุบันทันด่วน โดยไม่อาจคาดคิดหรือคาดการณ์ล่วงหน้า เป็นเหตุให้จำเป็นต้องดับไฟฟ้าเป็นการเร่งด่วนหรือจ่ายไฟฟ้าได้ล่าช้ากว่ากำหนด ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุควิสัย ภัยธรรมชาติหรือเหตุขัดข้องจากแหล่งผลิตไฟฟ้า

1.2 กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน หมายถึง กรณีจ่ายไฟในเหตุการณ์ผิดปกติ ซึ่งอาจเกิดจากอุปกรณ์หรือระบบขัดข้องหรือดับไฟทำงาน ทั้งนี้ ไม่รวมถึงกรณีอุบัติเหตุ เหตุสุควิสัย หรือภัยจากธรรมชาติ และเหตุการณ์ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้านครหลวง หรือแหล่งผลิตไฟฟ้าอื่น

1.3 ไฟฟ้ากระพริบ หมายถึง เกิดการขัดข้องในระบบผลิตหรือระบบสายส่งหรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลาไม่เกินหนึ่งนาที

1.4 ไฟฟ้าดับ หมายถึง การขอดับไฟฟ้าเพื่อทำงานหรือเกิดการขัดข้องในระบบผลิต หรือระบบสายส่ง หรือระบบจำหน่าย มีผลทำให้ไฟฟ้าในระบบดับเป็นเวลานานกว่าหนึ่งนาทีขึ้นไป

1.5 เขตอุตสาหกรรม หมายถึง นิคมอุตสาหกรรม หรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐหรือเอกชนที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอนจัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม และกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม

1.6 เขตเมือง หมายถึง พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศของทางราชการทั้งนี้ ไม่รวมเขตอุตสาหกรรม ซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล

1.7 เขตชนบท หมายถึง พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตอุตสาหกรรมและพื้นที่เขตเมือง

1.8 ผู้ใช้ไฟ หมายถึง ผู้ขอให้ไฟฟ้าที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้จ่ายไฟฟ้าไปแล้ว และมีชื่ออยู่ในทะเบียนผู้ใช้ไฟฟ้า

1.9 ผู้ขอใช้ไฟ หมายถึง ผู้ยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้าต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและต้องมีคุณสมบัติตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด

1.10 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์ ที่ใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย ขนาดต่ำกว่า 100 เควีเอ หรือทุกขนาดรวมกันต่ำกว่า 100 เควีเอ และมีความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุดต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์

1.11 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ หมายถึง ผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีความต้องการพลังงานไฟฟ้าสูงสุดตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป ทั้งรายที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะราย หรือใช้หม้อแปลงร่วมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงเฉพาะรายขนาดตั้งแต่ 100 เควีเอ หรือขนาดรวมกันตั้งแต่ 100 เควีเอ ขึ้นไป

1.12 ค่าปรับ หมายถึง เงินที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจ่ายให้แก่ผู้ใช้ไฟฟ้าหรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าร้องเรียนหรือร้องขอ กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้โดยค่าปรับไม่ต่ำกว่า 50 บาท และไม่เกิน 2,000 บาท

1.13 ร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าเป็นผู้ร้องเรียน เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อเป็นการปลดปล่อยหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงาน หรือจากเหตุอื่นใดที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้

1.14 ร้องขอ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ใช้ไฟฟ้า หรือผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ร้องขอให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการ หรือจดดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

2. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical Standard)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2543 ก : 1-9) ระบุไว้ว่า มาตรฐานคุณภาพบริการมาตรฐานด้านเทคนิค ประกอบด้วย

2.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟฟ้า (จุดที่ซื้อ-ขาย)

2.1.1 ในระบบแรงดัน 115 กิโลโวลต์

1) กรณีจ่ายไฟปกติ

- (1) ระดับแรงดันต่ำสุด 109.2 กิโลโวลต์
- (2) ระดับแรงดันสูงสุด 120.7 กิโลโวลต์

2) กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน

- (1) ระดับแรงดันต่ำสุด 103.5 กิโลโวลต์
- (2) ระดับแรงดันสูงสุด 126.5 กิโลโวลต์

2.1.2 ในระบบแรงดัน 22 กิโลโวลต์

- 1) กรณีจ่ายไฟปกติ
 - (1) ระดับแรงดันต่ำสุด 20.9 กิโลโวลต์
 - (2) ระดับแรงดันสูงสุด 23.1 กิโลโวลต์
- 2) กรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน
 - (1) ระดับแรงดันต่ำสุด 19.8 กิโลโวลต์
 - (2) ระดับแรงดันสูงสุด 24.2 กิโลโวลต์

2.1.3 ในระบบแรงดัน 220/380 โวลต์ (กรณีจ่ายไฟปกติและฉุกเฉิน)

- 1) ระดับแรงดันระบบ 220 โวลต์
 - (1) ระดับแรงดันต่ำสุด 200 โวลต์
 - (2) ระดับแรงดันสูงสุด 240 โวลต์
- 2) ระดับแรงดันระบบ 380 โวลต์
 - 1) ระดับแรงดันต่ำสุด 342 โวลต์
 - 2) ระดับแรงดันสูงสุด 418 โวลต์

2.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า

2.2.1 ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)

- | | |
|------------------|--------------------|
| 1) เขตเมือง | 13.70 ครั้ง/ราย/ปี |
| 2) เขตอุตสาหกรรม | 4.95 ครั้ง/ราย/ปี |
| 3) เขตชนบท | 21.28 ครั้ง/ราย/ปี |
| 4) เฉลี่ย | 18.85 ครั้ง/ราย/ปี |

2.2.2 ค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)

- | | |
|------------------|-------------------|
| 1) เขตเมือง | 884 นาที/ราย/ปี |
| 2) เขตอุตสาหกรรม | 324 นาที/ราย/ปี |
| 3) เขตชนบท | 1,615 นาที/ราย/ปี |
| 4) เฉลี่ย | 1,496 นาที/ราย/ปี |

สรุปได้ว่า มาตรฐานด้านเทคนิคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วยมาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จัดจ่ายไฟฟ้า มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า และค่าดัชนีระยะเวลาไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี

3. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall Standard)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2543 ข : 1-14) ระบุไว้ว่า มาตรฐานคุณภาพบริการ มาตรฐานการให้บริการทั่วไป ประกอบด้วย

3.1 การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง จ่ายไฟฟ้าคืนได้ร้อยละ 60 ภายใน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

3.2 การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า สามารถแก้ไขข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าได้ ร้อยละ 60 ภายใน 6 เดือน

3.3 การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง

3.3.1 อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส ในเขตชนบททุก 2 เดือน เฉลี่ยทั้ง กฟภ. ไม่เกินร้อยละ 25 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด

3.3.2 อ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง ในแต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 100

3.4 ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า สามารถจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าใน แต่ละเดือน คิดเป็นร้อยละ 80

3.5 การตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า สามารถตอบคำถามของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มา ร้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 80 ของคำถามทั้งหมด ภายใน 30 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง

สรุปได้ว่า มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า การอ่านหน่วยไฟฟ้าที่แท้จริง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า และการตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า

4. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed Standard of Performance)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (2543 ค : 1-49) ระบุไว้ว่า มาตรฐานคุณภาพบริการ มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ไฟฟ้า ประกอบด้วย

4.1 คุณภาพไฟฟ้า

4.1.1 การแจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน (Planned Outage) แจ้งการดับไฟฟ้าง่วงหน้าอย่างน้อย 2 วัน ระยะเวลาที่ดับไฟฟ้าต้องไม่เกินระยะเวลาที่แจ้งไว้ ยกเว้นกรณีฉุกเฉิน

4.1.2 การแก้ปัญหาไฟฟ้าดับ แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ ได้รับแจ้ง ยกเว้น กรณีฉุกเฉิน

4.2 ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

4.2.1 ระบบแรงดัน 380/220 โวลต์ ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส
ไม่ต้องขยายเขตแรงต่ำ)

1) เขตเมือง

(1) ดำเนินการตามขั้นตอนปกติ แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

(2) กรณีผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบ หรือชำระเงินที่สถานที่ตรวจสอบ แล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

(3) กรณีรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์และรับเงินที่สถานที่ตรวจสอบแล้วเสร็จภายใน 2 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

2) เขตชนบท

(1) ดำเนินการตามขั้นตอนปกติ แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

(2) กรณีขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินก่อนการตรวจสอบ หรือชำระเงินที่สถานที่ตรวจสอบ แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

(3) กรณีรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าทางโทรศัพท์และรับเงินที่สถานที่ตรวจสอบ แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ (นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

ผู้ขอใช้ไฟฟ้าขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส (ไม่ต้องขยายเขตหรือปรับปรุงระบบจำหน่ายแรงต่ำ

เขตเมือง ติดตั้งภายใน 2 วันทำการ

เขตชนบท ติดตั้งภายใน 5 วันทำการ

4.2.2 ระบบแรงดัน 22-23 โวลต์

1) ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ ภายใน 35 วันทำการ

2) ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ ภายใน 55 วันทำการ

4.3 ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน

4.3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้าและการเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน

- 1) การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า เสร็จภายใน 30 วันทำการ
- 2) การเปลี่ยนหลักทรัพย์ค้ำประกัน เสร็จภายใน 30 วันทำการ

4.3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า (กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า) เสร็จภายใน 20 วันทำการ

4.3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟฟ้ากระพริบ พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 15 วันทำการ

4.3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า พบผู้ใช้ไฟฟ้าภายใน 10 วันทำการ

4.4 ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)

4.4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก (ใช้พลังไฟฟ้าต่ำกว่า 30 กิโลวัตต์)

- 1) เขตเมือง
 - (1) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ เสร็จภายใน 2 วันทำการ
 - (2) ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินหลังเวลาทำการ เสร็จภายใน 2 วันทำการ

2) เขตชนบท

- (1) ผู้ใช้ไฟฟ้าชำระเงินในเวลาทำการ เสร็จภายใน 5 วันทำการ
- (2) ผู้ใช้ไฟฟ้ามาชำระเงินหลังเวลาทำการ เสร็จภายใน 5 วันทำการ

4.4.2 ผู้ใช้ไฟรายใหญ่ (ใช้พลังงานไฟฟ้าตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ขึ้นไป) เสร็จภายใน 2 วันทำการ

สรุปได้ว่า มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย คุณภาพไฟฟ้า ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอและร้องเรียน และระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้า กรณีถูกงดจ่ายกระแสไฟฟ้า

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร

1. ความหมายของการบริหาร ได้มีผู้ให้ความหมายของการบริหารไว้หลายท่าน ดังนี้

วิจิตร ศรีตะอาน (2543 : 6) กล่าวไว้ว่า การบริหารคือ กิจกรรมของกลุ่มบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยใช้กระบวนการ และทรัพยากรที่เหมาะสม

อริปไตย์ คลีสุมทร (2550 : 1) กล่าวไว้ว่า การบริหาร คือ การหาทางทำงานให้สำเร็จ การทำงานให้สำเร็จได้นั้น มีวิธีการอยู่มากมายหลายวิธีที่ผู้บริหารทั้งหลายได้ใช้ความรู้ความสามารถ เลือกวิธีที่เหมาะสมตามสภาพความต้องการและสภาพแวดล้อมมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2550 : 2) กล่าวไว้ว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานของรัฐ และหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับคน สิ่งของ และหน่วยงาน โดยครอบคลุมเรื่องต่าง ๆ เช่น การบริหารคน (Man) การบริหารเงิน (Money) การบริหารวัสดุอุปกรณ์ (Material) การบริหารงานทั่วไป (Management) การบริหารจริยธรรม (Morality)

สรุปได้ว่า การบริหารคือ คือการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยการอาศัย คน เงิน วัสดุ สิ่งของ เป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน

2. ทรัพยากรการบริหาร

โดยทั่วไปในการบริหารถือว่ามีทรัพยากรที่เป็นปัจจัยสำคัญอยู่ 4 ประการ คือ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และ การจัดการ (Management) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า 4 M's การที่จัดว่าปัจจัยทั้งสี่ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารก็เพราะเหตุว่าในการบริหารเกือบทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัย คน เงิน วัสดุ สิ่งของ และวิธีการจัดการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ไม่ว่าจะบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการ หรือการบริหารธุรกิจก็ตาม เหตุนี้จึงเป็นที่ยอมรับกันว่าทรัพยากรพื้นฐาน ในการบริหารมีอยู่สี่ประการดังกล่าว

อย่างไรก็ดี ปัจจุบันนักวิชาการหลายท่านได้พิจารณาทรัพยากรการบริหารไปในลักษณะที่มีขอบเขตกว้างขวางมากยิ่งขึ้น และถือว่าเป็นทรัพยากรการบริหารเพิ่มขึ้นจากปัจจัยสี่ประการที่กล่าวมาแล้วอีกด้วย ได้แก่

กรีนวูด (Greenwood. 1965 : 74-75 ; อ้างถึงใน สถาบันดำรงราชานุภาพ. 2539 : 4-5) กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรการบริหารควรมีอย่างน้อย 7 ประการ คือ คน เงิน วัสดุ สิ่งของอำนาจหน้าที่ เวลา กำลังใจในการทำงาน และความสะดวกต่าง ๆ ทั้งนี้โดยย้าถึงความสำคัญและจำเป็นของอำนาจหน้าที่และเวลาในการบริหารไว้ว่า ในการบริหารงานนั้นไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐหรือเอกชนก็ตาม จะไม่สามารถดำเนินไปด้วยดีได้ถ้าหากปราศจากเสียซึ่งอำนาจ

หน้าที่และเช่นกันการบริหารนั้น ๆ ก็จะไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลด้วยคืออย่างมีคุณค่าหากมิได้กำหนดเวลาให้เหมาะสมเพียงพอกับประเภท และลักษณะของงานนั้น ๆ

กูลิก และเออร์วิก (Gulick and Urwick. 1973 : 17 ; อ้างถึงใน พิทยา บวรพัฒนา. 2545 : 39 - 51) กล่าวไว้ว่า กระบวนการการบริหาร ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการคือ 1) การวางแผน (Planing) 2) การจัดองค์การ (Organizing) 3) การจัดการบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงาน (Staffing) 4) การอำนวยการ (Directing) 5) ความร่วมมือประสานงาน (Coordinating) 6) การรายงานผลการปฏิบัติงาน (Reporting) และ 7) การงบประมาณ (Budgeting) หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า “POSDCoRB Model” ซึ่งอธิบายตามความหมายได้ ดังนี้

1. P = Planing หมายถึง การวางแผนงาน ซึ่งจะตั้งค่านิ่งถึงนโยบาย (Policy) ทั้งนี้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นไว้มีความสอดคล้องกันในการดำเนินงาน แผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการใช้ความรู้ในทางวิทยาการและวิจารณ์ญาณ วินิจฉัยเหตุการณ์ในอนาคตแล้วกำหนดวิธีการ โดยถูกต้องอย่างมีเหตุมีผล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยถูกต้องและสมบูรณ์

2. O = Organizing หมายถึง การจัดองค์การ ซึ่งในการศึกษาบางแห่งก็พิจารณา รวมไปถึงการปฏิบัติงานหรือวิธีการจัดการ (Management) ด้วยเรื่องการจัดแบ่งส่วนงานนี้ จะต้องพิจารณาให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เช่น การจัดแบ่งงาน (Division of work) เป็นกรม กอง แผนก โดยอาศัยปริมาณงาน คุณภาพของงาน หรือจัดตามลักษณะของงานเฉพาะอย่าง (Specialization) ก็ได้ นอกจากนี้ อาจพิจารณาในแง่ของการควบคุม (Control) และหรือพิจารณาในแง่หน่วยงาน (Organization) เช่น หน่วยงานหลัก หน่วยงานที่ปรึกษา หรือบ้างก็เรียกเป็น หน่วยงานหลัก หน่วยงานแนะนำหรือที่ปรึกษา และหน่วยงานช่วยเหลือ หน่วยงานอนุกร เป็นต้น นอกจากนี้ ในการศึกษาเรื่องการจัดองค์การนี้ ยังได้ศึกษาถึงการแก้ไข อุปสรรค ข้อขัดข้อง ตลอดจนการปรับปรุงองค์การบริหาร (Administration Reorganization) ให้ดีขึ้นด้วย

3. S = Staffing หมายถึง การจัดหาบุคคลและเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการจัดแบ่งหน่วยงานที่แบ่งไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง หมายถึง การจัดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลเพื่อให้ได้บุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานให้เหมาะสม (Put the right man in the right job) กับรวมถึงการที่จะเสริมสร้างและสร้างไว้ซึ่งสัมพันธภาพในการทำงานของคนงาน และพนักงานด้วย

4. D = Directing หมายถึง การอำนวยการรวมทั้งการควบคุมงานและนิเทศงาน ตลอดจนจิตปะในการบริหารงาน เช่น ภาวะผู้นำ (Leadership) มนุษยสัมพันธ์ (Human relations) และการจูงใจ (Motivation) เป็นต้น

การอำนวยความสะดวกในที่นี้รวมถึงการวินิจฉัยสั่งการ (Decision making) ซึ่งเป็นหลักการอันสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งของการบริหารงานและขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้บังคับบัญชามาก เหตุเพราะการที่จะอำนวยความสะดวกให้ภารกิจดำเนินไปด้วยดีได้จำเป็นต้องมีการตัดสินใจที่ดีและมีการสั่งการที่ถูกต้องเหมาะสมกับแต่ละลักษณะของการตัดสินใจ

5. Co = Coordinating หมายถึง ความร่วมมือประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและราบรื่น ศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการที่จะช่วยให้การประสานงานดีขึ้น เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคัดข้องในการปฏิบัติงาน การร่วมมือประสานงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากในการบริหาร เพราะเป็นกิจวัตรประจำวันที่จะต้องพึงกระทำ ในการปฏิบัติงาน และเป็นสิ่งที่มีอยู่ในทุกระดับของงาน การร่วมมือประสานงานเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา ที่จะต้องจัดให้มีขึ้นในหน่วยงานของตน เพราะเป็นปัจจัยสำคัญในอันที่จะช่วยให้เกิดความสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

เมื่อกล่าวถึงการประสานงานแล้ว อีกเรื่องหนึ่งที่ควรกล่าวถึง เพราะมีความสำคัญ และเป็นสิ่งคู่กันคือ การติดต่อสื่อสาร (Communication) เพราะการติดต่อสื่อสาร ที่จะช่วยให้เกิดการประสานงานที่ดี และทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

6. R = Reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน ตลอดจนรวมถึงการประชาสัมพันธ์ (Public Relations) ที่จะต้องแจ้งให้ประชาชนทราบด้วย อันที่จริงการรายงานนี้มีความสัมพันธ์กับการติดต่อสื่อสาร (Communication) อยู่มาก การรายงานโดยทั่วไปหมายถึงวิธีการของสถาบันในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อเท็จจริง หรือข้อมูลแก่ผู้สนใจมาติดต่อสอบถาม ผู้บังคับบัญชา และหรือผู้ร่วมงาน ความสำคัญของการรายงานนั้น อยู่ที่จะต้องอยู่บนรากฐานของความจริง

7. B = Budgeting หมายถึง การงบประมาณ โดยศึกษาให้ทราบถึงระบบ และกรรมวิธีในการบริหารเกี่ยวกับงบประมาณ และการเงิน ตลอดจนการใช้วิธีการงบประมาณ และแผนงานเป็นเครื่องมือในการควบคุมงาน วิธีการบริหารงบประมาณ โดยทั่วไปมักมีวงจรที่คล้ายคลึงกันอย่างที่เรียกว่า “วงจรงบประมาณ” (Budget Cycle) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

7.1 การเตรียมงบประมาณและการเสนอขออนุมัติ (Executive Preparation and Submission)

7.2 การพิจารณาให้ความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ (Legislation Authority)

7.3 การดำเนินการ (Execution)

7.4 การตรวจสอบ (Audit).

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า กระบวนการบริหารมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องมีกระบวนการบริหารงานอย่างเป็นขั้นตอน คือ มีการวางแผน การจัดองค์การ การจัดคนเข้าทำงาน การอำนาจการ และการสั่งการ การประสานงาน การรายงานผล และงบประมาณ

ทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่

สุภชัย วิมานไพจิตร (2545 : 49) ได้ให้ความหมายของ โครงสร้างและหน้าที่ในทัศนะของมิลตัน (Milton) ไว้ดังนี้

โครงสร้าง (Structural) หมายถึง ปรัชญาการณืทางสังคมที่เกิดจากการรวมตัวกันของแต่ละบุคคลที่ยึดเหนี่ยวกันด้วยสายใยแห่งความสัมพันธ์ ซึ่งจะเป็น ไปอย่างเหนียวแน่นหรืออย่างหลวม ๆ ก็ได้

หน้าที่ (Functional) หมายถึง บทบาทที่สมาชิกมีต่อกลุ่มหรือแนวประพฤติปฏิบัติได้ต่อกันและกันของบุคคล ในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือในสังคมนั้น ซึ่งมิลตันยังได้แบ่งหน้าที่ออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. หน้าที่ที่เป็นวัตถุประสงค์โดยตรง (Manifest Funcion) คือ หน้าที่ที่มุ่งให้เกิดผลจากการกระทำในสังคมที่อยู่ภายในกรอบของวัฒนธรรม ซึ่งมีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือปรับตัวของระบบ

2. หน้าที่แฝง (Latent Function) คือ หน้าที่ที่ก่อให้เกิดผลโดยไม่ตั้งใจในสถานการณ์เดียวกัน

พาร์สันส์ (Parson. มปป ; อ้างถึงใน สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. 2536 : 46-50) กล่าวว่า กลุ่มหรือองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคม ซึ่งประกอบด้วยระบบย่อยๆ ที่เกี่ยวพันกันอยู่ในระบบสังคมที่ใหญ่กว่าขึ้นไป การรวมตัวของบุคคลจึงถือว่าเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกัน และกลุ่มจะมีรูปแบบที่เป็นระบบ ปฏิบัติหน้าที่เป็นส่วนรวม มีรากฐานอยู่บนสภาวะพลวัตแห่งความสมดุล (Dynamic Equilibrium) เพราะ โครงสร้างหน้าที่ของกลุ่มย่อยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น การปรับตัวของระบบต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอก ความเจริญเติบโต ในลักษณะ ผิดแผกแตกต่างไปจากโครงสร้างและหน้าที่เดิม การเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคลหรือกลุ่มของบุคคล ซึ่งตามทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ของพาร์สัน ได้แบ่งลักษณะหน้าที่ออกเป็น 4 อย่าง คือ

1. มีการปรับตัว (Adaptation) หมายถึง กระบวนการปฏิบัติจะต้องมีการจัดหาทรัพยากร เช่น การทำงานประมาณ การรับบุคคลเข้าเป็นสมาชิก การจัดหาสถานที่ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้บุคคลสามารถบรรลุเป้าหมาย
2. การกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Goal Achievement) หมายถึง การระดมทรัพยากรต่างๆ ที่ได้จัดหามาเพื่อปฏิบัติให้เกิดความสำเร็จต่อเป้าหมายของกลุ่ม กล่าวคือเป็นการแสวงหาวิธีการ (Mean) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (End)
3. การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Integration) หมายถึง การปฏิสัมพันธ์ของหน่วยงานต่างๆ (Inter Unit Relationship) เพื่อก่อให้เกิดการพึ่งพาอาศัยและประสานสอดคล้องกัน
4. การรักษามาตรฐานตามแบบฉบับและการแก้ความตึงเครียด (Pattern Maintenance and Tension Management) หมายถึง กลุ่มจะต้องมีความสามารถดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานในการดำเนินงานตามแบบฉบับและสามารถที่จะรักษาความรู้สึกและความสัมพันธ์ยึดเหนี่ยวระหว่างสมาชิก

นอกจากนี้พาร์สันส์ ยังได้เสนอแนวคิดว่า การกระทำมีความสำคัญอย่างมาก ในการศึกษาาระบบสังคม การกระทำระหว่างกัน (Interaction) ระหว่างผู้กระทำ (Actor) สถานการณ์ (Situation) จุดมุ่งหมายหรือจุดประสงค์ (Goals) วิธีการ (Means) และแนวคิดของผู้กระทำ (Actor's Orientation) เมื่อขยายความให้มีความชัดเจน จึงสามารถสรุปได้ว่า หมายถึง การที่ผู้กระทำซึ่งเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ต่างๆ ดำเนินการไปสู่จุดมุ่งหมาย ภายใต้สถานการณ์นั้น

การกระทำระหว่างผู้กระทำดังกล่าว หรือความสัมพันธ์ที่สมาชิกมีต่อกันนี้ เกิดเป็นระบบสังคมขึ้น การที่จะเกิดเป็นระบบสังคมได้นั้น จะต้องมีเงื่อนไขใหญ่ๆ อยู่ 2 ข้อ ดังนี้

1. ผู้กระทำจะต้องมีแรงจูงใจที่จะกระทำตามสถานภาพและบทบาทของตน
2. ระบบสังคมต้องพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากสังคม

ในระบบสังคมนั้นมีกระบวนการสำคัญที่ทำให้ระบบสังคมเกิดขึ้นอย่างมีระเบียบ พาร์สันส์ เรียกกระบวนการนั้นว่า สถานะการเปลี่ยนแปลงเป็นสถาบัน (Institutionalization) ซึ่งมีความหมายว่า การที่บุคคลมีบทบาทต่างๆ เนื่องจากบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งแสดงให้เห็นว่าค่านิยมและความเชื่อของวัฒนธรรมเหล่านั้นได้แทรกซึมอยู่ภายใต้ระบบบุคลิกภาพของบุคคล ได้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ตลอดจนมีบทลงโทษและการให้รางวัล ซึ่งช่วยสนับสนุนสถานะการเปลี่ยนแปลงสถาบันไว้ดังนี้

1. ผู้กระทำทั้งหลายกระทำระหว่างกันภายใต้สถานการณ์ต่างๆ
2. วิธีการที่ผู้กระทำปฏิบัตินั้น ได้รับอิทธิพลจาก โครงสร้างทางสังคม
3. บรรทัดฐานเกิดขึ้นจากการปรับตัวของผู้กระทำต่อคนอื่น จนสร้างเป็นบรรทัดฐานขึ้นมา
4. ในขณะที่เดียวกันที่บรรทัดฐานที่สร้างขึ้นมาจากการกระทำระหว่างกันแล้ว บรรทัดฐานเหล่านั้นถูกจำกัดอยู่ภายใต้แบบแผนวัฒนธรรม
5. ในทางกลับกันที่บรรทัดฐานเป็นตัวกำหนดการกระทำระหว่างกัน สิ่งสำคัญที่พาร์สันส์กล่าวถึงระบบสังคมในชุมชนที่จะสามารถรักษาระบบไว้ให้ได้นั้น จะต้องทำหน้าที่ของสังคมทั้ง 4 ประการ คือ การปรับตัว การกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย การประสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และการรักษามาตรฐานของสังคมด้วย

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข (2536 : 70) กล่าวว่า จุดเน้นของทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ คือ สังคมจะต้องมีความมั่นคง โดยไม่สนใจเรื่องของการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากถ้าส่วนประกอบต่างๆ ของสังคมเปลี่ยนแปลงไป ส่วนประกอบอื่นของสังคมก็มักจะเปลี่ยนแปลงไปด้วย เพื่อรักษาคุณภาพของสังคม ซึ่งลักษณะทั่วไปของทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ คือ ทุกสังคมประกอบด้วย การบูรณาการรวมหน่วย (Integration) ของส่วนต่างๆ ทางสังคม องค์ประกอบแต่ละส่วนของสังคมจะมีหน้าที่ และทำหน้าที่เอื้อประโยชน์ซึ่งกันและกัน เพื่อความสมบูรณ์และความอยู่รอดของสังคมทุกสังคมมีแนวโน้มที่จะรักษาคุณภาพของสังคม สังคมจะมีความมั่นคง เนื่องจากสมาชิกในสังคมมีความสอดคล้องต้องกัน ในเรื่องของสถานภาพ บทบาท และค่านิยม

จากทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ สรุปได้ว่า การที่มนุษย์รวมกลุ่มกันเป็นทีมเพราะมีจุดมุ่งหมายหมายร่วมกัน ซึ่งการที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายนั้นจะต้องมีการประกอบกิจกรรมร่วมกัน และในการปฏิบัติกิจกรรมนั้นให้สำเร็จและมีประสิทธิภาพต้องอาศัยความร่วมมือและปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิกในสังคม หรือต้องอาศัยประสิทธิภาพของทีมงาน ทีมงานจะต้องปรับตัวเข้าหากันในการปฏิบัติงาน มีการประสานงานกัน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามระดับมาตรฐานที่ต้องการ

ทฤษฎีการจัดองค์การ

สมคิด บางโม (2543 : 127-130) กล่าวว่าไว้ว่า การจัดองค์การเป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน้าที่การงาน บุคลากร และปัจจัยทางกายภาพต่างๆ ขององค์การ ในที่นี้จะนำหลักการจัดองค์การในระบบราชการมาศึกษา หลักที่สำคัญของการจัดการองค์การมีดังนี้

1. การกำหนดหน้าที่การงาน

การกำหนดหน้าที่การงาน (Function) นั้น ขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ขององค์การ หน้าที่การงานและภารกิจ จึงหมายถึง กลุ่มของกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหน้าที่การงานและภารกิจ จึงหมายถึงกลุ่มของกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ หน้าที่การงานจะมีอะไรบ้าง และมีกี่กลุ่ม ขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์การ ลักษณะขององค์การ และขนาดขององค์การ

2. การแบ่งงาน

การแบ่งงาน (Division of Work) หมายถึง การแยกงาน หรือรวมหน้าที่การงาน ที่มีลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน หรือแบ่งงานตามลักษณะเฉพาะของงาน แล้วมอบงานนั้นๆ ให้แก่บุคคลหรือกลุ่มคนที่มีความสามารถหรือความถนัดในการทำงานนั้นๆ โดยตั้งเป็นหน่วยงานย่อยขึ้นมารับผิดชอบ

3. หน่วยงานที่สำคัญขององค์การ

หน่วยงานที่สำคัญขององค์การ ได้แก่ หน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานอนุกร (Auxiliary) การแบ่งหน่วยงานเช่นนี้ทำให้เห็นลักษณะของงานเด่นชัดขึ้น

3.1 หน่วยงานหลัก หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์การและบุคคลที่ปฏิบัติงานที่ขึ้นตรงต่อสายบังคับบัญชา องค์การทุกแห่งจะต้องประกอบด้วย หน่วยงานหลักซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์โดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การ

ในธุรกิจขนาดเล็ก มักจะมีแต่หน่วยงานหลักเท่านั้นอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบทุกอย่างอยู่กับผู้เป็นเจ้าของหรือผู้จัดการ สมาชิกทุกคนอยู่ภายใต้การควบคุมสั่งการจากผู้จัดการ แต่เพียงผู้เดียว ในบริษัทผู้ผลิตหน่วยงานหลักคือ ฝ่ายผลิต ในห้างสรรพสินค้า หน่วยงานหลักคือ ฝ่ายขาย ส่วนหน่วยงานอื่นๆ ถือเป็นหน่วยงานประกอบที่อำนวยความสะดวกให้แก่ หน่วยงานหลัก

3.2 หน่วยงานที่ปรึกษา หมายถึง หน่วยงานที่ช่วยให้หน่วยงานหลักปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้นส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะงาน หรือเป็นรูปคณะกรรมการที่ปรึกษา ในบริษัทต่างๆ ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร ฝ่ายวิจัย วางแผน ฝ่ายตรวจสอบ

3.3 หน่วยงานอนุกร หมายถึง หน่วยงานที่ช่วยบริการแก่หน่วยงานหลักและ หน่วยงานที่ปรึกษา หน่วยงานอนุกรมักเป็นงานด้านธุรการ และงานอำนวยความสะดวกเป็น ส่วนใหญ่ ไม่มีหน้าที่บริการลูกค้าขององค์การ โดยตรง หรือไม่ได้ปฏิบัติงานอันเป็นงานหลัก ขององค์การในบริษัททั่วไป ได้แก่ ฝ่ายการงาน ฝ่ายบุคคล เป็นต้น

4. สายการบังคับบัญชา

สายการบังคับบัญชา (Chain of Command) หมายถึง ความสัมพันธ์ตามลำดับชั้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบว่าการติดต่อสื่อสารมีทางเดินอย่างไร มีการควบคุมและรับผิดชอบอย่างไร สายการบังคับบัญชาที่ดีควรมีลักษณะเช่นนี้

จากทฤษฎีการจัดองค์การ สรุปได้ว่า องค์การเป็นที่รวมของคนและเป็นที่รวมของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานขององค์การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ จึงจำเป็นต้องจัดแบ่งหน้าที่การงานกันทำ และมอบอำนาจให้รับผิดชอบตามความสามารถและความถนัด ถ้าเป็นองค์การขนาดใหญ่และมีคนมาก ตลอดจนงานที่ต้องทำมีมากจะต้องจัดหมวดหมู่ของงานในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ที่เรียกว่า ฝ่าย หรือ แผนกงาน จึงจะทำให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลต่อศักยภาพขององค์การในที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรวิทย์ ศรีสถิตย์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า

1. สภาพปัญหาผู้ใช้บริการไฟฟ้าในการขอมีไฟฟ้าใช้

1.1 สภาพปัญหาการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้บริหารมีปัญหาในด้านสถานที่ตั้งสำนักงานไม่เหมาะสม เนื่องจากอยู่ติดทางโค้งและสถานที่คับแคบ ไม่สะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 32.67 ด้านการนำเอกสารมาประกอบการยื่นคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ผู้ใช้บริการไม่ทราบว่าจะต้องใช้เอกสารใดบ้าง ร้อยละ 47.33

1.2 สภาพปัญหาการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า ผู้ใช้บริการไม่มีความรู้ด้านการติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้า ร้อยละ 41.33 สำหรับด้านความต้องการที่จะอบรมความรู้เกี่ยวกับไฟฟ้า ผู้ใช้บริการมีความต้องการ ร้อยละ 66.67 เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ความต้องการช่างที่จะมาติดตั้งเดินสายไฟฟ้าภายในอาคารบ้านเรือนนั้น ผู้ใช้บริการต้องการช่างไฟฟ้าที่เป็นพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยตรง ร้อยละ 66.00 เพราะถือว่าเป็นพนักงานไฟฟ้าของรัฐสามารถติดตามได้สะดวกและได้ใช้ไฟฟ้าเร็วขึ้น

2. สภาพปัญหาผู้ใช้บริการไฟฟ้าหลังมีไฟฟ้าใช้แล้ว

2.1 สภาพปัญหาด้านบุคลากร ด้านความสามารถและประสิทธิภาพของพนักงาน พนักงานไม่มีความสามารถและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถึงร้อยละ 32.00

2.2 สภาพปัญหาเกี่ยวกับกระแสไฟฟ้า ค่าบริการ และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับเงินค่ากระแสไฟฟ้า โดยเห็นว่าค่ากระแสไฟฟ้าแพง ร้อยละ 45.33 กรณีจ่ายไฟฟ้าชั่วคราว หากไม่ชำระเงินภายใน 7 วัน หลังวันที่เซ็นรับใบเดือนแล้ว ผู้ใช้บริการไม่เห็นด้วย ร้อยละ 54.00

2.3 สภาพปัญหาเมื่อไฟฟ้าดับไฟฟ้ขาด ผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 77.33 ผู้ใช้บริการมีปัญหาในการหุงหาอาหารร้อยละ 66.00 ความไม่สะดวกต่อการรับฟังและรับชมข้อมูลข่าวสารจากวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์มีปัญหา ร้อยละ 88.00 ความยากลำบากในการคมนาคม ผู้ใช้บริการมีปัญหา ร้อยละ 74.00 การประกอบกิจกรรมด้านศาสนา ความเชื่อและพิธีกรรมต่าง ๆ ผู้ใช้บริการมีปัญหา ร้อยละ 83.33 ปัญหาด้านรายได้ของด้านธุรกิจ การผลิต และร้านค้าตกต่ำลง ร้อยละ 56.00

2.4 ผู้ใช้บริการมีปัญหาเนื่องจากไม่ได้รับการอบรมและประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการใช้ไฟฟ้า ถึงร้อยละ 56.67 ทำให้ไม่มีความมั่นใจ ในความปลอดภัยแห่งชีวิตและทรัพย์สิน

พิทยา ราชธา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความเข้าใจในหน้าที่และอุปสรรค ในการให้บริการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี โดยรวมจำนวนมาก (ร้อยละ 61.42) มีความไม่เข้าใจหน้าที่ที่ปฏิบัติ โดยพนักงานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง พนักงานบำรุงรักษาระบบจำหน่าย และพนักงานติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ จำนวนมาก (ร้อยละ 62.10-64.67) มีความไม่เข้าใจในหน้าที่ ส่วนพนักงานจดหน่วย และพนักงานงานขยายเขตระบบจำหน่าย จำนวนมาก (ร้อยละ 56.43-60.00) มีความไม่เข้าใจในหน้าที่

2. พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี มีอุปสรรคในการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ อุปสรรคเนื่องจากตัวผู้ปฏิบัติงาน อุปสรรคเนื่องจากผู้บังคับบัญชา อุปสรรคเนื่องจากเครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ยานพาหนะ และอุปสรรคเนื่องจากระบบการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2544 : 97-102) ได้ศึกษาเรื่อง การประเมินผลคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2543 ผลการวิจัย พบว่า

1. ในภาพรวมผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตพื้นที่ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (กฟผ.1) มีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน

ระดับระหว่างพอใจปานกลางกับพอใจค่อนข้างมาก มีค่าดัชนีแสดงระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.328 ได้คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 66.81 มีผู้ใช้ไฟฟ้าร้อยละ 26.77 ที่พอใจมากร้อยละ 34.93 พอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ 22.07 พอใจปานกลาง ร้อยละ 11.24 ค่อนข้างน้อย และ ร้อยละ 4.99 ไม่พอใจเลย

2. ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตนี้เห็นว่าคุณภาพของการบริการอยู่ในระดับสูง มีดัชนีแสดงระดับคุณภาพของการบริการเท่ากับ 30.597 ความเหมาะสมของการบริการอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าดัชนีแสดงระดับความเหมาะสมของการบริการเท่ากับ 45.470 และมีความเสมอภาคของการบริการอยู่ในระดับสูง โดยมีดัชนีแสดงความเสมอภาคของการบริการเท่ากับ 0.673

3. ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันคือ ล้วนอยู่ในระหว่างพอใจปานกลางกับพอใจค่อนข้างมาก ความพึงพอใจด้านเทคนิค ด้านบริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟ และด้านการให้บริการทั่วไป มีค่าดัชนีแสดงระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.296 2.314 และ 2.374 ตามลำดับ ได้คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 67.59 67.15 และ 65.03 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในบริการเรื่องต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขต กฟล. 1 มีความพึงพอใจเรื่องการอ่านหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงและเรื่องการส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าสูงกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ มีความพอใจในระดับระหว่างพอใจมากกับพอใจค่อนข้างมาก มีดัชนีแสดงระดับความพึงพอใจเท่ากับ 1.950 และ 1.960 ตามลำดับ ได้คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 76.24 และ 76.01 ตามลำดับ เรื่องอื่น ๆ ที่มีความพึงพอใจรองลงไปตามลำดับ ได้แก่ เรื่องการจ่ายไฟคืนหลังระบบจำหน่ายขัดข้อง คุณภาพไฟฟ้า ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า แรงดันไฟฟ้าความถี่ของได้อุปกรณ์ไฟฟ้า ระยะเวลาต่อการกลับการใช้ไฟฟ้าเมื่อถูกงดจ่ายไฟ ระยะเวลาตอบสนองการร้องขอ และเรื่องการร้องเรียนเรื่องแรงดัน ซึ่งต่างอยู่ในระดับระหว่างพอใจปานกลาง และพอใจค่อนข้างมาก ส่วนเรื่องการตอบข้อร้องเรียน ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตนี้มีความพึงพอใจต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ คือ อยู่ในระดับระหว่างพอใจปานกลางกับพอใจค่อนข้างน้อย

สำหรับความพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบของ กฟล. 1 แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทในเขตนี้มีความพึงพอใจในบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคระหว่างพอใจปานกลาง กับพอใจค่อนข้างมาก มีค่าดัชนีแสดงระดับความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 2.101 สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่าง กับ 2.766 สำหรับผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการขนาดใหญ่

เมื่อพิจารณาคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ ในพื้นที่นี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทกิจการเฉพาะอย่าง ได้คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 72.48 กลุ่มที่ได้คะแนนความพึงพอใจรองลงไป ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัยที่ใช้ไฟไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน การ

ดูบนำเพื่อการเกษตร กิจการขนาดกลาง กิจการขนาดเล็ก ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหา
กำไรและที่อยู่อาศัยที่ใช้ไฟเกิน 150 หน่วยต่อเดือน ซึ่งความพึงพอใจร้อยละ 68.49 67.75
65.84 65.28 64.47 และ 62.33 ตามลำดับ สำหรับกลุ่มผู้ใช้ไฟประเภทกิจการขนาดใหญ่
มีความพึงพอใจต่ำที่สุดร้อยละ 55.85 เท่านั้น

สำหรับผู้ใช้ไฟในเขตความรับผิดชอบของ กฟล. 1 ที่อยู่ในพื้นที่เขตนิคมอุตสาหกรรม
เขตเมือง และเขตชนบท นั้นพบว่า ผู้ใช้ไฟในทั้ง 3 พื้นที่ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับระหว่าง
พอใจปานกลางกับพอใจค่อนข้างมาก โดยผู้ใช้ไฟที่อยู่ในพื้นที่ชนบทมีความพึงพอใจสูงกว่า
อีก 2 พื้นที่เล็กน้อย โดยผู้ใช้ไฟที่อยู่ในเขตชนบท ร้อยละ 33.47 มีความพึงพอใจในบริการ
ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในระดับพอใจมาก ร้อยละ 31.92 พอใจค่อนข้างมาก ร้อยละ 19.26
พอใจปานกลาง ร้อยละ 11.20 พอใจค่อนข้างน้อย และร้อยละ 11.20 ไม่พอใจเลย มีค่าดัชนี
ความพึงพอใจเท่ากับ 2.206 ได้คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 69.84 ส่วนผู้ใช้ไฟที่อยู่ในพื้นที่
เขตเมือง มีค่าดัชนีแสดงระดับความพึงพอใจเท่ากับ 2.410 ได้คะแนนความพึงพอใจร้อยละ
64.74 ในขณะที่ผู้ใช้ไฟที่อยู่ในพื้นที่เขตนิคมอุตสาหกรรมมีค่าดัชนีแสดงระดับความพึงพอใจ
เท่ากับ 2.456 ได้คะแนนความพึงพอใจร้อยละ 63.60

อาทร ฉายมุกดา (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้รับบริการของ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีในเขตเทศบาลนครอุดรธานี ปี 2544 ผลการวิจัย พบว่า
การใช้บริการของประชาชน ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานีใน
เขตเทศบาลนครอุดรธานี มีระดับความพึงพอใจมาก และระดับปานกลาง และภาพรวมในการ
ให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิเช่น การให้บริการด้านราคาและค่าใช้จ่าย สถานที่ให้บริการ บุคลากร
และกระบวนการในการดำเนินงานนั้น จากการรวบรวมข้อมูลจะพบว่า มีระดับความพึงพอใจ
อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี จากการเสนอแนะของประชาชนที่ทำการตอบแบบสอบถาม จะพบว่า
มีความล่าช้า ไม่กระตือรือร้นที่จะทำงาน สนใจงานส่วนตัวมากกว่า สถานที่ยังไม่ทันสมัย
ขั้นตอนในการขออนุญาตและตรวจสอบมากเกินไป การจดหน่วยไม่ตรงวันเวลา ข่าวดสารที่ได้
รับจากการไฟฟ้าก็น้อย ไม่สามารถรับรู้ได้ทันเหตุการณ์ ดังนั้น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัด
อุดรธานี จึงควรพิจารณาข้อเสนอแนะ จากการสอบถาม จากกลุ่มประชาชนในเขตเทศบาล
นครอุดรธานีนำไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้ทันเหตุการณ์กว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้
ประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลที่กำหนด

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2544 : 1-4) รายงานสรุปของผู้บริหารเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของปี 2544 เสนอการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผลการสำรวจที่สำคัญ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า ผู้ใช้บริการรวมทุกประเภทมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับ 2.81 หรืออยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก และเมื่อจำแนกความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรวมทุกประเภทตามชนิดของการบริการปรากฏว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจด้านการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันมากกว่าบริการด้านอื่น รองลงมา คือ บริการด้านการให้บริการทั่วไป และบริการด้านเทคนิค ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 2.51 2.74 และ 3.09 ตามลำดับ

2. ผู้ใช้บริการไฟฟ้าในกลุ่มที่อยู่อาศัยและธุรกิจขนาดเล็กมีความพึงพอใจในการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิกานน้อยกว่าผู้ใช้ในกลุ่มอุตสาหกรรม กล่าวคือ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 2.82 และ 2.73 ตามลำดับ

3. เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ปี 2544 ตามประเภทของผู้ใช้บริการ สถานที่/เขตใช้ไฟฟ้าภาค และเขตการไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้บริการกิจการเฉพาะอย่าง ผู้ใช้บริการในเขตเมือง ผู้ใช้บริการในภาคเหนือ และผู้ให้บริการในเขต กฟน. 3 มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละกลุ่มผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 4 กลุ่มข้างต้น ตามลำดับ

4. สำหรับระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้บริการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในปี 2544 เมื่อเทียบกับปี 2543 พบว่า อยู่ในระดับ 2.58 หรือบริการที่ได้รับในปี 2544 ดีกว่าที่ได้รับในปี 2543 บ้าง และพบว่า ปัจจัยในกลุ่มที่เกี่ยวกับลักษณะของผู้ใช้ การใช้ และพื้นที่ที่ใช้บริการมีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เมื่อเรียงตามลำดับของผลกระทบจากมากไปหาน้อยคือ เขตการไฟฟ้าภาค ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของสถานที่ที่ใช้ไฟฟ้า เขตใช้ไฟฟ้า ประเภทผู้บริการ และขนาดมิเตอร์ที่ใช้ ส่วนปัจจัยในกลุ่มที่เกี่ยวกับลักษณะของผู้ตอบแบบสำรวจ พบว่า ตำแหน่งงาน และอายุ มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจตามลำดับ

5. ระดับปัญหาในการใช้บริการ เมื่อพิจารณาปัญหาในการใช้บริการของแต่ละเขตการไฟฟ้า พบว่า ผู้ใช้บริการของทุกเขตการไฟฟ้ามีปัญหาในการใช้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด แต่เมื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแต่ละเขตการไฟฟ้า ทั้ง 12 เขต พบว่า เขต กฟน. 2 มีปัญหาในการให้บริการมากกว่าเขตการไฟฟ้าอื่น ๆ รองลงมาคือ

เขต กฟผ. 3 กฟน. 1 กฟต. 3 กฟก. 2 กฟต. 1 กฟน. 3 กฟผ. 2 และ กฟผ.1 ตามลำดับ
เขตการไฟฟ้า กฟต. 2 เป็นเขตที่ผู้ใช้บริการมีปัญหาน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับเขตการไฟฟ้าอื่น ๆ
ที่เหลือ

6. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีดังนี้
ด้านเทคนิคคือ กฟน. 2 และ กฟต. 3 ควรปรับปรุงในเรื่องการเกิดไฟฟ้าดับ และระยะเวลา
ที่เกิดไฟฟ้าดับแต่ละครั้ง ด้านการให้บริการทั่วไปคือ กฟก. 1 ควรจะปรับปรุงในเรื่องความ
ถูกต้องของการอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้ และด้านการให้บริการที่การไฟฟ้าฯ รับผิดชอบ คือ
กฟน. 2 ควรจะปรับปรุงในเรื่องการแจ้งการดับไฟฟ้าล่วงหน้า กฟผ. 2 ควรจะปรับปรุงใน
เรื่องการย้ายถิ่นหลักประกันการใช้ไฟฟ้า และ กฟก. 2 ควรจะปรับปรุงในเรื่องระยะเวลาที่ได้
ใช้ไฟฟ้าของการขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ และกิริยามารยาทของพนักงาน

พรเลิศ ยอดประทุม (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและปัญหาในการ
ใช้บริการของผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า

1. ส่วนใหญ่ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
จังหวัดอุดรธานี ด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้น ด้านข่าวสารที่ได้รับจากการไฟฟ้า
ส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สำหรับปัญหาหรือ
อุปสรรคที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประสบในการใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี ทั้ง 4
ด้านหลัก ซึ่งได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสถานที่ และด้านเครื่องมือ
และอุปกรณ์นั้น ส่วนใหญ่ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่มีปัญหา

2. เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ที่ต้องชำระของ
ผู้ใช้ไฟฟ้า มีผลต่อลักษณะความพึงพอใจในบางลักษณะของการให้บริการและบางปัญหาที่
ผู้ใช้ไฟฟ้าประสบในการใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.05$)

3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี และนอกเขตเทศบาลอุดรธานี มี
ความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันเฉพาะในด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ
การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี กรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้า
ประเภทบ้านอยู่อาศัยและไม่ใช่บ้านอยู่อาศัย มีความพึงพอใจในการใช้บริการบางลักษณะของ
การให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี และนอกเขตเทศบาลอุดรธานี
มีปัญหาในการใช้บริการส่วนน้อยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทบ้าน
อยู่อาศัยและไม่ใช่บ้านอยู่อาศัยมีปัญหาในการใช้บริการบางลักษณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5. ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดอุดรธานี เช่น มาตรวจเยี่ยมให้คำแนะนำด้านระบบไฟฟ้าและอื่น ๆ เป็นประจำทุกปี (ร้อยละ 25.10) มีระบบป้องกันไฟฟ้าดับขณะมีฝนตกฟ้าคะนอง (ร้อยละ 24.69) เปิดให้บริการในวันเสาร์ (ร้อยละ 26.76) และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการประหยัดไฟฟ้าอย่างถูกต้อง (ร้อยละ 28.86)

อรพินทร์ เติสทำนองธรรม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า วิธีการชำระกับตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บค่าไฟฟ้าตามบ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า วิธีการชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย ด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้าในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักในระดับปานกลาง วิธีการชำระผ่านจัดบริการรับชำระเงินเคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจในระดับปานกลาง วิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมากทุกด้าน

ปภาวิ ใจเจริญทรัพย์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้ธุรกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย พบว่า

1. ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 41-50 ปี ตำแหน่งเจ้าของกิจการ ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ประเภทกิจการขนาดเล็ก ขนาดหม้อแปลงต่ำกว่า 50 KVA. สถานที่ตั้งกิจการอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา
2. ลูกค้าส่วนใหญ่เห็นว่าแรงจูงใจโดยรวมและรายได้ มีความสำคัญต่อการเลือกใช้ธุรกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้าอยู่ในระดับมากตามลำดับ ได้แก่ ด้านการบริการ

ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการในการดำเนินงาน ด้านสถานที่/ช่องทางการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ

3. ลูกค้าที่มีอายุต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน ประเภทกิจการต่างกัน และขนาดหม้อแปลงไฟฟ้าต่างกัน ให้ความสำคัญกับแรงจูงใจโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ลูกค้าแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในด้านการบริการและด้านกระบวนการในการดำเนินงานมากที่สุด โดยส่วนใหญ่เห็นว่าขั้นตอนมากและยุ่งยาก การทำงานล่าช้า ไม่แจ้งล่วงหน้า ทำงานไม่ตรงตามกำหนด ยังขาดการประเมินผลหลังการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้า การให้บริการยังไม่ครอบคลุมอำเภอที่ห่างไกล รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด เสนอให้คิดราคาแตกต่างกันตามหม้อแปลงไฟฟ้าเก่าและใหม่ และด้านอื่น ๆ เช่น ควรจัดการอบรมลูกค้า/ผู้ประกอบการ ให้มีความเข้าใจธุรกิจการบำรุงรักษาหม้อแปลงไฟฟ้ามากขึ้น ควรตรวจสอบระบบไฟฟ้าภายในสถานประกอบการ

แผ่นดิน ชินเชษฐ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของผู้ใช้บริการอำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40-49 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และการใช้ไฟฟ้าเป็นประเภทบ้านอยู่อาศัย

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของการบริการ เช่น การจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าถูกต้องตามบ้านผู้ใช้ไฟฟ้า ด้านความเชื่อถือได้ เช่น ข้อความใบแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จมีความถูกต้อง และด้านความสะดวก เช่น การชำระค่าไฟฟ้าทำได้สะดวก มี 4 วิธี ได้แก่ ผ่านธนาคาร ผ่านตัวแทนเก็บเงินที่บ้านของผู้ใช้ไฟฟ้า ที่สำนักงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านกายภาพของปัจจัยบริการ เช่น มีทำเลที่ตั้งของสำนักงานเหมาะสม และด้านมาตรฐานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เช่น สามารถดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน 6 เดือนหลังได้รับแจ้ง

3. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยรวม ได้แก่ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสะดวก ด้านกายภาพของปัจจัยบริการ และด้านมาตรฐานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มากกว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช.

4. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้ไฟฟ้า และอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความสะดวก ด้านกายภาพของปัจจัยบริการ และด้านมาตรฐานบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ไม่แตกต่างกัน

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546: 63- 69) ได้ศึกษาเรื่อง การตลาดบริการ (Services Marketing) พบว่า การดำเนินธุรกิจที่จะสำเร็จได้นั้น จะต้องอาศัยส่วนประสมทางการตลาด ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งทุกตัวล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่ง จะขาดตัวใดตัวหนึ่งไปไม่ได้ พนักงานที่ให้บริการ จะทำหน้าที่สำคัญในการเชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดตัวอื่นๆ ให้กลมกลืนกันเป็นเนื้อเดียว ในการส่งมอบบริการให้ลูกค้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 63-69) มาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย การศึกษา การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้ไฟฟ้าภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นผู้รับบริการใช้ไฟฟ้ากับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดกาฬสินธุ์ แบ่งออกเป็น ประเภทการใช้ไฟฟ้า อาชีพ และระดับการศึกษา ดังนี้

1.1 ประเภทการใช้ไฟฟ้า แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1 บ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก

1.1.2 บ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่

1.2 อาชีพ แบ่งเป็น 3 กลุ่มอาชีพ คือ

1.2.1 รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

1.2.2 ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว

1.2.3 เกษตรกรรม และรับจ้าง

1.3 ระดับการศึกษา แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

1.3.1 ประถมศึกษา

1.3.2 มัธยมศึกษา หรือเทียบเท่า

1.3.3 อนุปริญญา หรือเทียบเท่าขึ้นไป

1.3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ในด้านต่าง ๆ คือ

- 2.1 ด้านบริการ
- 2.2 ด้านราคา
- 2.3 ด้านสถานที่
- 2.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด
- 2.5 ด้านกระบวนการในการดำเนินงาน
- 2.6 ด้านบุคลากร
- 2.7 ด้านลักษณะทางกายภาพ

ดังนั้น ผู้วิจัย จึง ได้สรุปเป็นแผนภูมิกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)	ตัวแปรตาม (Dependent Variables)
<p>ลักษณะของประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ประเภทการใช้ไฟฟ้า <ol style="list-style-type: none"> 1.1 บ้านที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก 1.2 บ้านที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ 2. อาชีพ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ 2.2 ค้าขาย และประกอบธุรกิจส่วนตัว 2.3 เกษตรกรรม และรับจ้าง 3. ระดับการศึกษา <ol style="list-style-type: none"> 3.1 ประถมศึกษา 3.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า 3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป 3.4 ปริญญาตรีขึ้นไป 	<p>การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ภายในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ด้านบริการ 2. ด้านราคา 3. ด้านสถานที่ 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด 5. ด้านกระบวนการในการดำเนินงาน 6. ด้านบุคลากร 7. ด้านลักษณะทางกายภาพ

แผนภูมิที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย