

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจตรงกับคำภาษาอังกฤษ คือ “Satisfaction” โดยมีนักวิชาการให้คำจำกัดความ หรือความหมายของ “ความพึงพอใจ” ไว้ ดังนี้

กิติมา ปรีดีดิถ (2524 : 321 – 322) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ชอบพอ หรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและการได้รับการสนองตอบความต้องการ

มณี โพธิเสน (2543 : 43) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ยินดี หรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

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

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

ฮิลการ์ด และเออร์เนสต์ (Hilgard and Ernest. 1971 : 349 ; อ้างถึงใน ทิพย์อักษร จันทรศิริ. 2546 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ สิ่งจูงใจ และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วรูม (Vroom 1964 :) กล่าวว่า ทักษะ (Attitude) และความพึงพอใจจะสามารถที่จะใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้เป็นเรื่องของผลที่เกิดขึ้นกับบุคคล เนื่องจากงานที่เขาทำอยู่โดยทัศนคติที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความพอใจตามลำดับ

ฮาร์เวย์ (Harvey 1978 : 122 ; อ้างถึงใน มานะ อินพิทักษ์. 2539 : 14) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากคำจำกัดความดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ และสุขใจ หรือเป็นทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใด จะมีความสุข กรณีความพึงพอใจต่อการให้บริการเป็นความรู้สึกที่ดี หรือเป็นความสุขใจที่ได้รับการบริการ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเกี่ยวข้องโดยตรงกับความรู้สึกที่ดี หรือความรู้สึกในทางบวกนั่นเอง

1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

สุรศักดิ์ นาถวิไล (2544 : 10) ได้กล่าวถึงลักษณะของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การ รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ถูกค่าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะ

มีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่แล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ คือ ความคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความคาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

1.3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของทางผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้ (สิริพร ตันติพิบูลวินัย, 2538 : 5-8)

1) สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง และกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2) การส่งเสริมการแนะนำการบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมา

3) ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสนัการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้งานบริการ เช่น กระจกตายหิ้วใส่ของ ชองจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

5) ขบวนการบริการ มีวิธีการนำเสนอขบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพัก โรงแรมหรือสายการบินการใช้เครื่องฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ เป็นต้น หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

1.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการว่า หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ (มณีวรรณ ดันไทย, 2533 : 66-69)

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ สถานที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์งานบริการต่อเนื่อง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้องตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันทีหรือไม่ล่าช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัยสามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็ว

1.3.3 ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ มีดังนี้ (Millet, 1954 : 397)

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) เป็นการให้บริการที่มีความยุติธรรม โดยมีการจัดลำดับให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคทุกกลุ่มอาชีพ ทั้งในด้านการต้อนรับ การแนะนำ การมีอริยาศัยไมตรี รวมถึงการอำนวยความสะดวก

2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service) เป็นการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นเร่งด่วนตรงต่อเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีป้ายบอกระยะเวลาการให้บริการแต่ละอย่าง เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ มีคำอธิบายที่ชัดเจน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) เป็นการให้บริการที่มีเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ที่จำเป็น แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงเจ้าหน้าที่และสถานที่ในการให้บริการด้วย

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) เป็นการให้บริการทุกงานติดต่อกันจนกว่าจะแล้วเสร็จ กรณีมีความจำเป็นต้องมีการชี้แจงให้ผู้รับบริการ ได้ทราบ และมีการให้บริการในโอกาสต่อไปอย่างรวดเร็ว

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) เป็นการพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ มีการใช้หลักวิชาการในการให้บริการ เป็นต้น

จากองค์ประกอบความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่ให้การต้อนรับ จากวิธีการบริการ จากความสะดวกรวดเร็ว จากระบบงาน ระยะเวลาการดำเนินการ ข้อมูลที่ได้รับ ความสะดวกของอาคารสถานที่ ความถูกต้อง การสนองตอบความต้องการหรือแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการ รวมถึงการบริการทันเวลา เสมอภาค มีคุณภาพ มีความต่อเนื่อง และมีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย

1.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการเปรียบเทียบกับสถานการณที่จริงเปรียบเทียบกับความ

ต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (พิภพ อุคม. 2537 : 62-65)

1.4.1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และถูกใจที่อาหารอร่อย และบริการดี หรือ ลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

1.4.2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันรถที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือ ลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.1 ความต้องการของบุคคล

ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (ปรีญาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 48-50)

2.1.1 ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างใด เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญ

1) ความต้องการอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

2) ความต้องการน้ำ เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย เพื่อชดเชยการเสียน้ำ เนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย เป็นต้น

3) ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้ จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจโรสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

4) ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไป และไม่ต่ำเกินไป พอที่ร่างกายจะทนได้

5) ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้าย คนเราก็จะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ป้องกันตัว

6) ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย จึงต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อผ่อนคลายให้ร่างกาย ได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรกของร่างกาย

7) ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ สำหรับการหายใจ

8) ความต้องการการจับถ่วง เป็นการจับของเสียดออกจากร่างกาย เพราะของเสียดเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย

2.1.2 ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and social needs)

ความต้องการประเภทนี้เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับ และเป็นสมาชิกอยู่ ซึ่งแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งสิ้นเวลา และ โอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย ลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีดังนี้

1) ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และ กลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปแต่ละสังคม

2) ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้ บางทีเราก็ต้องการศึกษาว่า จะเริ่มต้นอย่างไรและควรจะทำอย่างไรต่อไป

3) ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวตนเดียวกัน

4) ความต้องการนี้จะมีมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

5) ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผย จะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

6) ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

7) ความต้องการทางจิตใจ และสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้ บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

2.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ (Maslow' Hierarchy of Needs)

มาสโลว์เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับการต้องการของบุคคล ได้ ดังนี้ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2545 : 51)

บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นเกิดขึ้น ไม่มีวันจบสิ้น

ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

2.2.1 ลำดับความต้องการของบุคคล มีความต้องการ 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1) ความต้องการทางกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด เพื่อความมีชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

2) ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัย จากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

3) ความต้องการความรัก และการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าตนได้รับความรักและมีส่วนร่วมในการเข้าห่มู่พวก

4) ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่น ยกย่อง ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน

5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตน เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการทำงาน ที่ตนเองชอบหรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

2.3 ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory)

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

2.3.1 ความต้องการมีอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย

2.3.2 ความต้องการมีสัมพันธ์กับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคล ที่จะมิตสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

2.3.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

2.4 ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory)

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

2.4.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

2.4.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

2.4.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการที่เป็นตัวของตัวเอง

2.4.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อำนาจของตนเอง

2.5 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory)

แมคคลีแลนด์ เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2545 : 54)

2.5.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการมีผลงาน และบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา สามารถแก้ปัญหาได้ดีขึ้น

2.5.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น และเป็นสัมพันธ์ภาพที่อบอุ่น

2.5.3 ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่น ให้คุณให้โทษแก่ผู้อื่น

สรุปได้ว่า ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกาย และความต้องการทางจิตใจ ความต้องการอาจแบ่งเป็นความต้องการภายนอก และความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐาน ซึ่งเป็นความต้องการที่ควร

ตอบสนอง จึงจะลดลงอย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช่ความสำคัญของคนหนึ่งก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้ องค์การจึงควรพิจารณาถึง คุณลักษณะที่แตกต่างบุคคล เพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง ซึ่งความต้องการดังกล่าว เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพึงพอใจ เช่นเดียวกับความต้องการของผู้ขอรับ บริการจากสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ถ้ารับ การตอบสนองด้านการบริการจะเกิดความพึงพอใจ ซึ่งอาจมีระดับมากน้อยแตกต่างกันใน แต่ละด้าน และเมื่อสามารถทราบผลแล้ว จะทำให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการ ของตนเองเพิ่มขึ้น ผู้การมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นด้วย

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

3.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ การบริการไว้แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการคืองานที่ทำให้ ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้า ทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 6-7) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องได้ยากเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะทำได้ขึ้นโดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือ ในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือชนะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง และตอบสนองลูกค้าด้วยบริการเป็นเลิศ โดยเสนอสิ่งที่ เห็นว่าความคาดหวังของลูกค้ารวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า ภายในเวลาที่เหมาะสม

ดนัย เทียนพุด (2543 : 10) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า การบริการคือกระบวนการ มุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดย เสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกระบวนการกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ และเสื่อมสูญสลายได้ง่าย โดยผู้บริการจะส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการในทันทีและสามารถตอบสนองลูกค้าได้เหนือกว่าความคาดหวัง

3.2 ลักษณะของการบริการ

สงครามชัย ลีทองดี, นวลจันทร์ พูลสมบัติ และกาญจนา บุตรชน (2544 : 14 ; อ้างถึงใน Hulin, 1969 : 68) อธิบายว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการ กิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้บริการ ไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น และสามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่ออธิบายลักษณะที่ดีของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มแย้ม เอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ

E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันเอ่ยปากเรียกหา

R = Respect คือ การแสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ ลักษณะการให้บริการแบบสมัครใจและเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กร

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

3.2.1 ลักษณะของงานบริการไว้ ดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2541 : 254)

1) งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

2) งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3) งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4) งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องสนองตลอดเวลา และเมื่อนี้คว้น เวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการกระบวนการที่แสดงออกถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณไว้ล่วงหน้า เพราะขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีรูปร่าง แต่เป็นการตอบสนองสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

3.3 องค์ประกอบของงานบริการ

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

3.3.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

3.3.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

3.3.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้น ๆ ได้

3.4 ลักษณะคุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญของการให้บริการ ความประทับใจมักเกิดขึ้นในขณะที่ผู้รับบริการสัมผัสกับการบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจในการบริการมากเท่าไร ลูกค้าก็จะรู้ดีว่าการบริการนั้นมีคุณภาพมากขึ้นตามลำดับ

3.4.1 ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ (Service quality) ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 216)

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ แก่ลูกค้า

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความสามารถ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ

5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

7) การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

9) การสร้างให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10) กระจ่างใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

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

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย

1.1) ความสม่ำเสมอ

1.2) ความพึงพาได้

2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย

2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา

2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

2.4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

- 3) ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1) สามารถในการให้บริการ
 - 3.2) สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่
 ครอบงำ และ ไม่ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2) ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4) อยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ให้บริการ
 - 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1) มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง
 นำเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น
 เครื่องมือ อุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (Understanding)
 - 9.1) การเรียนรู้ผู้ให้บริการ
 - 9.2) การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ให้บริการ
 - 9.3) การให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - 10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ
 - 10.3) การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

3.5 หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อบริการประชาชน เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับการบริการประชาชนที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐนำไปปรับใช้ในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน เพื่อประชาชนจะได้รับความพึงพอใจในการบริการคณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) ได้กำหนดหลักการสำคัญไว้ 8 ข้อ ดังต่อไปนี้ (กุลธน ธนาพงศธร. 2530 : 46-47)

3.5.1 มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการที่ละเอียดและชัดเจน สามารถตรวจสอบและประเมินได้อย่างเป็นรูปธรรม และมาตรฐานที่กำหนดขึ้นจะต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนตลอดจนต้องประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดเพียงใด ตัวอย่างเช่น การแจ้งให้สายตรวจไปยังที่เกิดเหตุ หรือสถานที่ที่ต้องการความช่วยเหลือภายในเวลา 15 นาที การแจ้งผลการพิจารณาของกำลังเพื่อรักษาความสงบภายใน 2 วัน รับโทรศัพท์ภายใน 4 ครั้ง โดยผู้รับจะแจ้งชื่อให้ทราบในทุกครั้ง จะติดตามเรื่องให้เป็นประจำและสรุปเรื่องให้ทราบเมื่อเรื่องยุติลง จะติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานและแจ้งให้ทราบเป็นระยะ ๆ จะให้รอคอยเมื่อพบเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 นาที ในกรณีที่ไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า เป็นต้น

3.5.2 กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องครบถ้วนและชัดเจน กับประชาชนผู้รับบริการ ขั้นตอนดำเนินงานค่าใช้จ่ายตลอดจนระบุตัวเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ อย่างชัดเจน จะจัดให้มีแผ่นพับและแบบต่างๆ ในภาษาที่เข้าใจง่ายและขอรับได้ตลอดเวลา การประกาศผลการดำเนินการให้บริการ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง การให้เจ้าหน้าที่ทุกคนติดป้ายชื่อในขณะที่ดำเนินการให้บริการ และติดหน่วยงานต่าง ๆ ประกาศขั้นตอน ระยะเวลาการดำเนินการ และผู้รับผิดชอบรวมทั้งค่าใช้จ่าย หรือค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ณ สถานที่ทำการทุกแห่ง เป็นต้น

3.5.3 ความเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ และการให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และเที่ยงธรรม ตัวอย่างเช่น รวมการบริการต่าง ๆ ไว้จุดเดียวเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ให้บริการในช่วงพักกลางวัน หรือนอกเวลาทำการปกติ มีการสำรวจความต้องการและรับฟังความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมตรง

กับความต้องการของประชาชน จัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น และจัดประชุมสัมมนาเพื่อรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนเป็นประจำ ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือแก้ปัญหาต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

3.5.4 ทางเลือกในการปรึกษาหารือ หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเลือกในบริการได้หลายวิธีการ หรือ/และหลายสถานที่ และเปิดโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน หรือจัดให้มีการปรึกษาหารือกับประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เป็นประจำ แล้วนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติและการบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมกับผู้รับบริการทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และตามความเร่งด่วนของเหตุการณ์ โดยไม่ได้เรียกรื่องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ ให้บริการด้วยความเสมอภาค และเป็นธรรมกับประชาชนทุกคน ผู้รับบริการทุกคน อยู่ในสภาพแวดล้อมอย่างเดียวกัน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น

3.5.5 ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชน ผู้รับบริการ ตัวอย่างเช่น ประชาชนจะได้รับบริการอย่างสุภาพ และได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดี การให้การต้อนรับแนะนำ และให้บริการด้วยความสุภาพ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ผ่านการอบรมมาอย่างดี ให้ความช่วยเหลือประชาชน และช่วยแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ บริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจเสมอ เป็นต้น

3.5.6 ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องอธิบายให้ความเข้าใจกับประชาชนผู้รับบริการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ดำเนินการผิดพลาดจะต้องขอโทษผู้รับบริการ และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องหรือเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ โดยคำนึงอำนวยความสะดวกให้ผู้ที่ไม่ได้รับบริการตามมาตรฐาน สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยง่าย ตัวอย่างเช่น กรณีไม่สามารถบริการได้ตามคำขอ หรือไม่สามารถบริการได้ตามระยะที่กำหนดจะชี้แจงเหตุผลให้ทราบ โดยชัดเจนกรณีมีข้อผิดพลาดจะต้องขอโทษ และแก้ไขให้ถูกต้องโดยเร็ว และไม่ต้องยื่นคำขอใหม่ เป็นต้น

3.5.7 ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการอย่างรวดเร็วและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ประหยัด

และคุ้มค่าที่สุด พร้อมที่จะให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน โดยผู้ตรวจสอบอิสระ ตัวอย่างเช่น ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

3.5.8 สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุอุปกรณ์ และจัดสภาพแวดล้อมต่างๆ ให้พร้อมที่จะอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายใต้สภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ พยายามหาสถานที่ทำงานใหม่ที่มีบริเวณกว้างขวางเพื่อรองรับผู้บริการเพิ่มขึ้นตลอดเวลา กรณีมีปัญหาเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จึงเปิดโอกาสให้สามารถใช้บริการทางไปรษณีย์ได้ จัดให้มีที่พัก ห้องน้ำที่เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ปรับปรุงสภาพแวดล้อม หรือภูมิทัศน์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ และมีการรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกสถานที่ตลอดเวลา เป็นต้น

3.6 การบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

เพื่อให้การปรับปรุงการบริการขององค์กรของรัฐ สอดคล้องกับมาตรา 52 แห่งพระกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการที่ดี พ.ศ. 2546 ที่ให้ภาครัฐตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการที่เป็นความต้องการของประชาชน และประชาชนสามารถตรวจสอบได้ ควรมีขั้นตอนปฏิบัติ ดังนี้

3.6.1 กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการบริการ โดยพิจารณาจากกระบวนการที่ให้บริการประชาชนเป็นหลัก ซึ่งสามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการบริการแต่ละขั้นตอนได้ ดังนี้

1) ตั้งคณะทำงานปรับปรุงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน เป็นกรรมการเพื่อทำหน้าที่สำรวจกระบวนการบริการประชาชน และพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

2) พิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ โดยพิจารณาลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจากขั้นตอนและระยะเวลาที่ปฏิบัติเดิมลงร้อยละ 30-50 ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2546 ซึ่งจะดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการในลักษณะเร่งรัดการปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น จะทำให้เกิดผลเสียทำให้การทำงานผิดพลาดได้ ดังนั้น การลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการจะต้อง

ดำเนินการอย่างมีระบบ เป็นขั้นเป็นตอน มีการศึกษา การวิเคราะห์ที่ใช้หลักการ เทคนิควิธี ที่ทันสมัยเข้ามาช่วย

3) จัดทำแผนปฏิบัติการว่าจะลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ เรื่องใด เมื่อใด ให้ครบทุกกระบวนการ

4) ประกาศขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ให้ประชาชน ทราบโดยทั่วไป และจัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการให้ ประชาชนทราบทั่วกัน

ระบบการรับฟังความคิดเห็น / สอบถามเป็นหนังสือหรือมีข้อร้องเรียน เป็นสิ่ง สะท้อนการทำงาน ซึ่งหากมีระบบการรับฟังข้อร้องเรียนหรือมีการสอบถามจากประชาชน ผู้มารับบริการที่ดี ก็จะทำให้การบริหารงานนั้น บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ได้ สำหรับ ขั้นตอนการปฏิบัติในเรื่องนี้ ซึ่งอาจดำเนินการให้มีระบบความคิดเห็นเบื้องต้น เช่น จัดระบบ ในการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ / ผู้สอบถามข้อมูล และการตอบข้อร้องเรียน จัดทำ แบบสอบถามความต้องการของผู้รับบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และดำเนินการ สอบถามในเชิงรุก

3.6.2 การดำเนินการของประชาชน / ส่วนราชการสอบถามหรือร้องเรียน กรณีสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานในภารกิจ หรือร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ ควรพิจารณาดำเนินการ ดังนี้

1) มอบหมายหน่วยงาน / เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับเรื่องสอบถาม หรือร้องเรียน

2) จัดให้มีสมุดบันทึกการควบคุมการสอบถามหรือการร้องเรียน โดยใน รายละเอียดของแบบบันทึกการควบคุมการสอบถามหรือร้องเรียน ควรประกอบด้วย เรื่องที่ สอบถามหรือร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่คาดว่าจะ ดำเนินการแล้วเสร็จ

3) ให้แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้สอบถามหรือผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน หรือตามที่ได้ประกาศไว้ในการลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

4) กำชับให้พนักงานที่รับผิดชอบให้ความสำคัญในเรื่องสอบ หรือเรื่อง ร้องเรียน โดยหากกรณีใดมีอุปสรรค ความยุ่งยากในการปฏิบัติราชการ หรือปัญหาจากบุคคล อื่น โดยมีข้อมูลเบื้องต้นตามควร ให้ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ เสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อ ดำเนินการแก้ไขโดยทันที

3.6.3 การเปิดเผยข้อมูล ควรเปิดเผยข้อมูลในการปฏิบัติราชการทุกเรื่อง ยกเว้นตามที่พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ได้กำหนด ยกเว้นไว้ โดยการจัดสถานที่หรือป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนสามารถตรวจสอบดูเรื่องต่าง ๆ เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง งบประมาณรายจ่ายประจำปี ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ เป็นต้น

3.6.4 การอำนวยความสะดวกในเรื่องอื่น ๆ ควรดำเนินการเพื่อเป็นการบริการประชาชน และพัฒนาบุคลากร อาจดำเนินการดังนี้

1) จัดระบบบริการความรู้แก่ประชาชน ต้องจัดระบบบริการให้ประชาชน ได้รับรู้การบริการของรัฐและของหน่วยงาน ซึ่งอาจดำเนินการ เช่น มีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จัดทำแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอน และ ประกาศให้ประชาชนทราบ จัดจุดประชาสัมพันธ์ และมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาทำการ มีบอร์ดประกาศ ประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์ มีประกาศเสียงตามสาย จัดให้มี ห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าไปดูได้ มีช่องทางการติดต่อสอบถาม เรื่องบริการได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

2) เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายทาง ต้องจัดระบบ บริการให้ประชาชนมีทางเลือกที่จะเข้ารับบริการได้หลายทาง ทั้งนี้ แล้วแต่ประชาชนจะเห็นว่า วิธีใดที่เหมาะสมและสะดวกกับตนเอง ซึ่งอาจเลือกใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น จัดให้มีสถานที่รับ บริการในแต่ละเขตพื้นที่ ให้บริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการ หรือช่วงพักเที่ยงหรือใน วันหยุดราชการเปิดให้คำขอทางไปรษณีย์ หรือโทรสาร จัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่ ส่งผล การพิจารณาทางไปรษณีย์ และจัดให้มีหน่วยราชการอื่น หรือหน่วยงานภาคเอกชนรับคำขอ หรือชำระค่าบริการแทนได้

3) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการให้บริการ ต้องให้ความสำคัญกับ เจ้าหน้าที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบ สนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้ อาจดำเนินการได้ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้บริการต้องได้รับการอบรมก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องได้รับการอบรมก่อนเข้าปฏิบัติหน้าที่ และมีแผนการอบรมอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการทดสอบว่ามีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาในเรื่องที่ให้ บริการเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผ่านการอบรมเกี่ยวกับกิริยามารยาทและจิตสำนึกที่ดี ในการให้บริการ และมีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) จัดให้มีสถานที่ สิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เหมาะสมจัดสถานที่ให้มีความสะอาด และมีบรรยากาศสิ่งแวดล้อมที่ดี มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน ป้ายชื่อสถานที่ มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีเก้าอี้รอรับบริการเพียงพอ จัดเตรียมวัสดุสำนักงานที่จำเป็น เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับใช้กรอกคำขอไว้บริการ มีบริการหนังสือ แผ่นพับให้อ่านขณะนั่งรอมีจุดบริการน้ำดื่มและห้องอาหาร มีช่องทางพิเศษ หรือบริการเขียนคำร้อง จัดเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้ไม่รู้หนังสือ คนชราและผู้พิการ เป็นต้น มีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะ มีโทรศัพท์ให้ดูขณะนั่งรอรับบริการ มีการบริการถ่ายเอกสาร

3.7 การปรับกระบวนการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของประชาชน

การบริหารที่ผ่านมามักจะถูกมองว่าให้บริการที่ล่าช้า ขั้นตอนยุ่งยาก กระบวนการแบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดขัดไม่ถูกต้อง ขาดคุณภาพ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้เกิดความรวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนี้

3.7.1 กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายการบริการ ดังนี้

- 1) มองไปข้างหน้าว่าการบริการ ณ วันนี้มีความเหมาะสมเพียงใด จะปรับเปลี่ยนอย่างไร เพื่อความพึงพอใจของประชาชน
- 2) นึกคิดและสร้างสรรค์งานบริการให้สอดคล้องความต้องการของประชาชน มีคุณภาพทัดเทียมกับองค์กรต่าง ๆ
- 3) หากถามตอบว่าประชาชนต้องการบริการอย่างไรจากเขา
- 4) เราจะสร้างความพึงพอใจให้เขาได้อย่างไร
- 5) ต้องยึดมั่นว่าความพึงพอใจของประชาชน คือ ผลสำเร็จของงานบริการของเรา
- 6) ต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยไม่หยุดยั้ง

3.7.2 ค้นหากระบวนการให้บริการที่เป็นปัญหา ดังนี้

1) ดูว่ากระบวนการให้บริการใดบ้างที่ไม่สามารถสนองตอบต่อวิสัยทัศน์ และเป้าหมายดังกล่าว

- 2) ศึกษากระบวนการ ขั้นตอนการบริการที่มีอยู่เดิม เขียนเป็นลักษณะดังกล่าวของงาน ตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงสิ้นสุด เพื่อดูว่ามีกี่ขั้นตอน

3) หากจุดอ่อนของกระบวนการให้บริการ โดยตรวจสอบความซ้ำซ้อน ความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น

3.7.3 ออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่

1) พิจารณาแต่ละขั้นตอน โดยตอบคำถามให้ได้ว่าขั้นตอนนั้นสามารถ ตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นทิ้งได้หรือไม่

2) ทำให้ง่ายขึ้นได้หรือไม่ เช่น มอบอำนาจ ลดจำนวนหลักฐาน ลด จำนวนรับรอง เป็นต้น

3) รวมกับขั้นตอนอื่นได้หรือไม่ เพื่อให้เหลือขั้นตอนน้อยที่สุด

4) รวมขั้นตอนที่ต้องปรับลดและที่คงไว้เข้าด้วยกันเป็นกระบวนการ ใหม่

5) หรืออาจออกแบบกระบวนการให้บริการใหม่ที่สั้นเรียบง่าย โดยไม่ สนใจว่าเคยทำอย่างไร เพื่อตอบสนองผลลัพธ์ของหน่วยงานได้ดีที่สุด โดยอาจใช้เทคโนโลยี เข้าช่วย

4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.1 ประวัติความเป็นมา

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2427 ในรัชสมัยของ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ผู้ให้กำเนิดการไฟฟ้าในประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นจหมื่นไวยวรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้าและติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารม้า ซึ่งเป็น ที่ตั้งกระทรวงกลาโหมในปัจจุบัน

กิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการ เมื่อทางราชการตั้งแผนก ไฟฟ้าขึ้นในกองบูรณภิบาล กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้า เทศบาลเมืองนครปฐม เพื่อจำหน่ายกระแสไฟฟ้าให้แก่ประชาชนเป็นแห่งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2473 จากนั้นไฟฟ้า จึงได้แพร่หลายไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ขณะเดียวกันมีเอกชนขอสัมปทานและจัดตั้ง การไฟฟ้าหลายแห่ง ต่อมาในปี พ.ศ. 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้าเป็นกองไฟฟ้า สังกัด กรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนชื่อเป็น “กองไฟฟ้าภูมิภาค”

หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมเป็นแห่งแรกแล้ว มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ระดับจังหวัดและอำเภอต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ได้มีการจัดตั้ง “องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เมื่อปี พ.ศ. 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม 2497 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการควบคุมการบริหารภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และรัฐบาลโดยรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล 117 แห่ง การตั้งสำนักงานในตอนแรกใช้ตึกกรมโยธาเทศบาล เป็นสำนักงานชั่วคราว ภายหลังได้ก่อสร้างอาคารสำนักงานในที่ดินบริเวณเหมวดพัสดุกองก่อสร้าง กรมโยธาเทศบาล ริมคลองประปา สามเสน ถนนพระราม 6 และในปี 2503 ยกฐานะ “องค์การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เป็น “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 2550 : 3-8)

กิจการการไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคเจริญขึ้นเป็นลำดับ จนกระทั่งรัฐบาลสถาปนา “การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค” เป็นรัฐวิสาหกิจ สาขาสาธารณูปโภคในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2503 ดังนั้น จึงถือเอาวันที่ 28 กันยายน ของทุกปีเป็นวันสถาปนากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

4.2 ภารกิจ

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจทั้งคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับสภาพตลาด และพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ ดูแลรับผิดชอบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ครอบคลุมพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตร หรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ

4.3 เป้าหมายการดำเนินงาน

1. ปรับปรุงการจัดการ และการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอ เชื่อถือได้ เพียงพอและรวดเร็ว ทันแก่ความต้องการใช้พลังงานไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้เลี้ยงตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอแก่การขยายงาน

3. พัฒนาการบริหารองค์กร การบริหารงานบุคคลและการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

4.4 พื้นที่รับผิดชอบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 4 ภาค 12 เขต ดังนี้
ภาคเหนือ

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

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิจิตรโลก (กฟน.2) เลขที่ 350/9 หมู่ที่ 7 กม.ที่ 5 ถนนมิตรภาพ ตำบลสมอแข อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตรโลก 65000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ พิจิตรโลก พิจิตร ตาม กำแพงเพชร สุโขทัย แพร่ น่าน และอุตรดิตถ์ โทร 0 – 5525 – 2708 โทรสาร 0 – 5521 – 9490

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี (กฟน.3) เลขที่ 13 ถนนพหลโยธิน ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ลพบุรี สิงห์บุรี เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานี และชัยนาท โทรศัพท์ 0 – 364 – 1097 โทรสาร 0 – 3641 – 3731

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี (กฟน.1) เลขที่ 123 หมู่ที่ 5 บ้านหนองหัวหมู ตำบลนาดี อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี 41000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 7 จังหวัด คือ อุดรธานี หนองคาย ขอนแก่น เลย สกลนคร นครพนม และหนองบัวลำภู โทรศัพท์ 0 – 4226 – 1193 โทรสาร 0 – 4226 – 1295

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี (กฟน.2) เลขที่ 195 ถนนเลียงเมือง ตำบลแจระแม อำเภอเมือง จังหวัด

อุบลราชธานี 34000 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ศรีสะเกษ มุกดาหาร และอำนาจเจริญ โทรศัพท์ 0-4524-2434 โทรสาร 0-4525-5419

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

ภาคกลาง

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

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี (กฟภ.2) เลขที่ 47/1 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี และตราด โทรศัพท์ 0-3845-5086 โทรสาร 0-3827-2812

3. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม (กฟภ.3) เลขที่ 9/1 หมู่ที่ 1 ตำบลไทยวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม 73120 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี และตราด โทรศัพท์ 0-3845-5086 โทรสาร 0-3827-2812

4. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม (กฟภ.3) เลขที่ 9/1 หมู่ 1 ตำบลไทยวาส อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม 73120 ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครปฐม สมุทรสาคร สุพรรณบุรี และกาญจนบุรี โทรศัพท์ 0-3433-9140 โทรสาร 0-3433-9150

ภาคใต้

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

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

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

4.5 จรรยาบรรณของพนักงาน

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

4.5.1 มีทัศนคติที่ดีต่อ กฟภ. และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่น ทุ่เม และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายของ กฟภ. โดยถือประโยชน์ของ กฟภ. เป็นสำคัญ

4.5.2 รักษาระเบียบ วินัย ยึดมั่นในคุณธรรม ละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง ไม่ประพฤติตนไปในทางเสื่อมเสียทั้งต่อตนเอง กฟภ. และสังคม

4.5.3 ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา

4.5.4 ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และประหยัด เพื่อประโยชน์สูงสุดของ กฟภ.

4.5.5 มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ใฝ่หาความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาตนเอง ทั้งงานในหน้าที่ และความรู้ทั่วไป ติดตามข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา

4.5.6 พึ่งปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่ปิดบังข้อมูลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ให้เกียรติผู้ร่วมงาน

4.5.7 รักษาและร่วมสร้างสรรค์ให้เกิดความสมัคสมานสามัคคี และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ เพื่อประโยชน์ต่อกิจการงานของ กฟภ.

4.5.8 มีจิตสำนึกในการให้บริการทั้งแก่ลูกค้าภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกอย่างเป็นธรรมทั่วถึงด้วยความรวดเร็ว และอัธยาศัยอันดี ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและประชาชน

4.5.9 รักษาความลับ และข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. คู่ค้าและลูกค้าอย่างเคร่งครัด ไม่นำไปเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ กฟภ.

4.5.10 ไม่แสวงหาประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง และไม่ทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ กฟภ.

4.5.11 มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงปัจจัยเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นและทำให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

5. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

5.1 ประวัติความเป็นมา

อำเภอโกสุมพิสัย มีไฟฟ้าใช้เป็นที่แรก เมื่อปี พ.ศ. 2499 โดยใช้เครื่องยนต์เป็นต้นกำลังขับเคลื่อนกำเนิดไฟฟ้า ต่อมา พ.ศ. 2509 ใช้ระบบไฟฟ้าเชื่อมโยงจากจังหวัดขอนแก่น และยกระดับเป็นหน่วยบริการผู้ใช้ไฟหลัก จนกระทั่ง พ.ศ. 2530 ได้โอนเข้ามาสังกัดการไฟฟ้าจังหวัดมหาสารคาม เขต ฉ.2 อุบลราชธานี และได้ย้ายสำนักงานมาอยู่ที่เลขที่ 100 หมู่ที่ 8 ถนนสายโกสุมพิสัย – มหาสารคาม ตำบลแก้งแก อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นการไฟฟ้าชั้น 3 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 731.27 ตารางกิโลเมตร 204 หมู่บ้าน 17 ตำบล (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย. 2551 : แผ่นพับ)

5.2 หน้าที่ความรับผิดชอบ

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ชั้น 3 โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น 3 แผนก และ 1 งาน คือ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด 2. แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ 3. แผนกบัญชีและการเงิน และงานธุรการแต่ละแผนกมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย. 2551 : แผ่นพับ)

5.2.1 แผนกบัญชีและการเงิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบงาน ดังนี้

- 1) จัดหน่วย ตรวจสอบหน่วย และพิมพ์บิล
- 2) จัดทำสรุปรายงานทางบัญชี
- 3) จัดทำบัญชีเงินสด
- 4) ตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญการจ่าย
- 5) ติดตามเร่งรัดหนี้
- 6) ควบคุมการงดจ่ายไฟ
- 7) รับ – จ่ายเงิน
- 8) ควบคุมใบเสร็จค่าไฟฟ้า
- 9) ควบคุม ดูแลผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่

5.2.2 แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงาน ดังนี้

- 1) สำรวจ ออกแบบ ก่อสร้าง ปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- 2) บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
- 3) ควบคุมยานพาหนะ และบำรุงรักษาเครื่องมือกล
- 4) ควบคุมการสื่อสาร โทรคมนาคม
- 5) ดูแลความปลอดภัย และชีวอนามัย
- 6) วางแผน ควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
- 7) แก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง
- 8) ควบคุมระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง
- 9) ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง
- 10) ประเมินค่าเสียหาย กรณีละเมิดทำให้ระบบของการไฟฟ้าเสียหาย

ทุกประเภท

- 11) ตัดต้นไม้ในเขตรับผิดชอบ
- 12) บริการและอยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้องภายในเขตรับผิดชอบ

5.2.3 แผนกบริการลูกค้าและการตลาด มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) สำรวจ ออกแบบ ขยายเขต
- 2) ดูแลติดตั้งมิเตอร์
- 3) ดูแลระบบงานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า
- 4) งานด้านหม้อแปลง

- 5) งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า
- 6) ขายและให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า
- 7) งานด้านลูกค้าสัมพันธ์
- 8) งานส่งเสริมด้านการตลาด
- 9) งานสารสนเทศทางการตลาด และแผนปฏิบัติการ
- 10) บริการการขอใช้ไฟฟ้าใหม่ในเขตรับผิดชอบ
- 11) ให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้ไฟฟ้าทุกประเภท
- 12) รับคำร้องทุกประเภท

5.2.4 งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบงาน ดังนี้

- 1) จัดทำงานธุรการต่าง ๆ
- 2) จัดทำวันลา และวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค
- 3) จัดทำระบบข้อมูล และควบคุมทรัพย์สิน เครื่องใช้และครุภัณฑ์
- 4) ดูแลความสะอาดของสำนักงาน
- 5) ดำเนินการด้านรักษาความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สิน

จากหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ดังกล่าวสรุปได้ว่า สำนักงานได้แบ่งงานออกเป็น 3 แผนก คือ แผนกบัญชี และการเงิน แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ แผนกบริการลูกค้าและการตลาด และงานธุรการ โดยแต่ละแผนกมีลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์กัน คือ งานบริการไฟฟ้าและแสงสว่างในเขตอำเภอโกสุมพิสัย

งานด้านการบริการนั้น แบ่งเป็น 2 ลักษณะคือ งานบริการภายในสำนักงาน และงานบริการภายนอกสำนักงาน งานภายในสำนักงานส่วนใหญ่จะเป็นงานเกี่ยวกับการบริการลูกค้าและการตลาด งานบัญชีและการเงิน รวมถึงงานด้านธุรการ ส่วนงานบริการภายนอกส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการก่อสร้างและปฏิบัติการ ซึ่งงานด้านบริการไฟฟ้านั้น เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคนครบถ้วนตลอด 24 ชั่วโมง ดังนั้น จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากการให้บริการไม่ได้มาตรฐานหรือเกิดความล่าช้าจะทำให้ประชาชนเดือดร้อน

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นการวิจัยเพื่อแสวงหาคำตอบเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ประชาชนต่อการบริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 4 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ รวมถึง

รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องและปรับจากแนวคิดของ มณีวรรณ ต้นไทย ที่อธิบายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ผู้วิจัยนำมาสรุปไว้ 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ ซึ่งรวมถึง ความสะดวกเกี่ยวกับที่ตั้งของ สำนักงานสถานที่จอดรถเพียงพอเป็นระเบียบ ทางเข้าออกสะดวก ที่นั่งรอรับบริการอยู่ใน สภาพดี มีเพียงพอ รวมถึงมีขั้นตอนการให้บริการ และมีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งรวมถึง ความถึง จำนวนของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้น ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ใช้งานจากสภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส

3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึง ความถึง การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ รวมถึงมีความเหมาะสม หากไม่แล้วเสร็จ มีการอธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน

4. ด้านข้อมูลทั่วไป รวมถึง ความถึง ข้อมูลทุกด้านของสำนักงาน ข้อมูล จะต้องมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ มีบริการข้อมูลอย่างเพียงพอ ขั้นตอนการขอข้อมูล สะดวกมีการจัดนิทรรศการ รวมถึงมีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อให้ประชาชนมีโอกาส ได้รับทราบข้อมูลอย่างทั่วถึงอีกด้วย

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

ในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการให้บริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

อัจฉนา โทบุญ (2534 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของผู้มา รับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านความถูกต้องของ เอกสาร ด้านระยะเวลารอคอย ด้านความสะดวกจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความ สะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านวิธีปฏิบัติงาน ให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลวิจัย พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียน ราษฎรมีความพึงพอใจระดับมากในการบริการด้านความถูกต้องของเอกสาร และด้านวิธี ปฏิบัติงานให้บริการ ส่วนด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจใน ระดับปานกลางเท่านั้น

เรื่องบุญ สิริรังศรี (2535 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวันเวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

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

1. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการโดยรวม ลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านพนักงานและการต้อนรับลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านสถานที่ประกอบการ และด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ ตามลำดับ

2. เพศ อาชีพ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า ประเภทที่ใช้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ระดับการศึกษา รายได้และอายุของลูกค้า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาพญาไท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการ ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานของที่ว่าการอำเภอที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ แต่อาชีพมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน สำหรับที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ไม่ก่อให้เกิดความแตกต่างกันของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน แต่อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ที่เคยมาใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน

โดยรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ของที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบและที่ไม่มีการรื้อปรับระบบอยู่ในระดับปานกลาง

อุทุมพร ปาลกะวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ในการรับบริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ใน การบริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น มีความพึงพอใจรองลงมาคือ อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ที่ไม่แสดงอาการแข็งกระด้าง หยาบคายต่อผู้มารับบริการ และมีความพึงพอใจน้อย คือ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จีระศักดิ์ เสงยวิจิตร (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ น้ำประปาต่อการให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้น้ำประปาประเภทที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่ โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด ต่อ การให้บริการของสำนักงานประปาเชียงใหม่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับอย่างมากในด้านให้บริการ ของพนักงานดำเนินการให้ข้อมูลข่าวสาร และประชาสัมพันธ์ ด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ ของน้ำประปา ด้านการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำและด้านการอำนวยความสะดวกด้านสถานที่ ตามลำดับและไม่มีค่าเฉลี่ยในระดับความพึงพอใจน้อยในด้านราคา และค่าธรรมเนียม การให้บริการ และด้านความรวดเร็วของกระบวนการให้บริการตามลำดับ

ชาญชัย ราชโคตร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการบริการสำนักงานอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และความพึงพอใจเป็นรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกของอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความ เสมอภาคของการให้บริการส่วนการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนระหว่าง กลุ่มอาชีพ 6 กลุ่ม พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความพึงพอใจระหว่างเพศมีระดับ ใกล้เคียงกัน

สุรัชย์ รัชตประทาน (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจา/ มารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสะดวกใน การติดต่อ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และเป็นมิตร

นำ/ให้ข้อมูล/ให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับมาก่อนหลัง และมีความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ตั้งใจทำงาน บริการได้ถูกต้องครบถ้วน ไม่ผิดพลาด สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว การทำงานมีความยุติธรรม น่าเชื่อถือเป็นไปด้วยความโปร่งใส สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และการขยายการบริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านสถานที่และบริเวณโดยรอบ มีความสะดวกสบาย ขั้นตอนในการรับบริการ ระยะเวลาในการรับบริการ กฎระเบียบที่ใช้ ค่าธรรมเนียมที่ชำระ ยกเว้น 2 รายการ คือ อัตราค่าล้างของเจ้าหน้าที่ และการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน ซึ่งประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

วรารักษ์ บุตรพรหม (2547 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพ้นทอง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพ้นทอง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับกลาง เรียงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นและประชาชนที่อาศัยอยู่รอบเมือง ที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแวง อำเภอโพ้นทองจังหวัดร้อยเอ็ดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนหนาแน่นมีมากกว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตชุมชนรอบเมือง

ศิริชัย ศิริปลัด (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับกลาง โดยผู้มารับบริการ เพศชาย และเพศหญิงที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามไม่แตกต่างกัน

เชษฐชัย จิตชัย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียน

ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาคของการบริการ การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า ทั้ง 3 กลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอาชีพเกษตรกร มีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพรับราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ประภาส กิจจินดาโอภาส (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของสมาชิกตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง ที่มีเพศ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เรวัตี บุญยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร โกล้อมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

บูแมน และนอร์แมน (Bouman and Norman, 1975 : 113 - 121 ; อ้างถึงใน เชษฐชัย จตุชัย, 2547 : 38) ได้ทำการศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะในภาครัฐยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะ

ในภาคเอกชน และพบว่าปัจจัยที่ทำให้การบริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่า การให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจในการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ

1. ลักษณะของงาน ที่ไม่ควรจะมีลักษณะของงานแบบประจำวัน (Day – to – day) อีกต่อไป

2. คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้น เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงาน

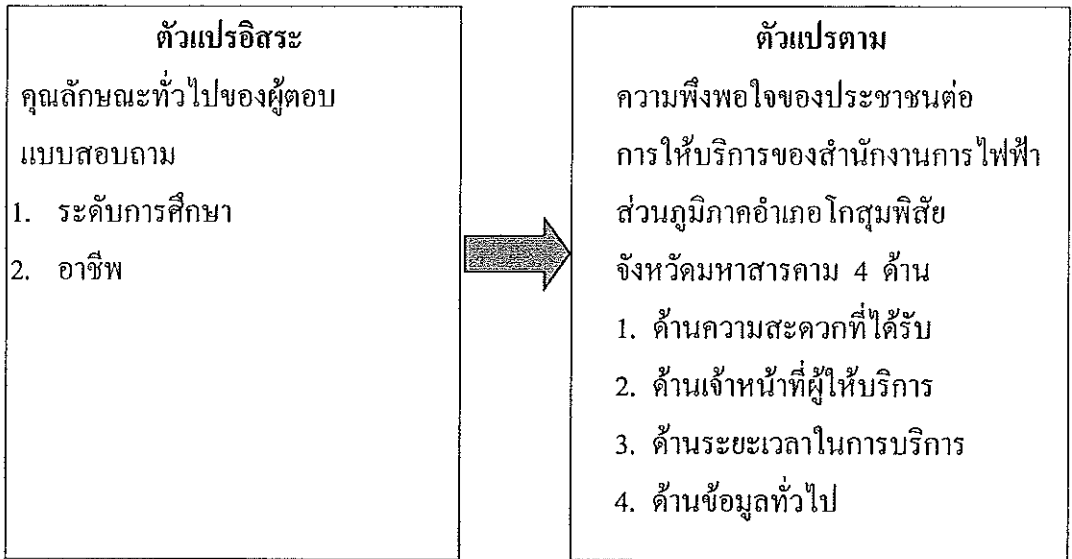
ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการ นันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

สติแพก (Stipak. 1979 : 46-52 ; อ้างถึงใน เศษฐชัย จตุชัย. 2547 : 39) ทดสอบว่าการบริการที่จัดหาโดยหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลปัจจัยบุคคล สำนักประชากร การบริการและอื่น ๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินทางด้านลักษณะบริการ ลักษณะของผู้ให้บริการ ลักษณะของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจจัยบุคคล เกณฑ์การประเมินด้านอัตวิสัย (Subjective Evaluation scales) สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านตำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะ และการบริการอื่น ๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุวิสัย (Objective service characteristics) พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราทรัพย์สินที่ได้กลับคืน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวนี้ ไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่าลักษณะของบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการใช้บริการ และในขณะที่เดียวกันการประเมินทางด้านอัตวิสัยมีข้อจำกัด เนื่องจากประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาล และกิจกรรมของรัฐ แต่กระนั้นเขาก็ยังต้องการที่จะแสดงทัศนคติทางการเมืองออกมา ด้วยเหตุนี้ประชาชนจึงเต็มใจที่จะประเมินการให้บริการที่หน่วยปกครองท้องถิ่นจัดหา แม้ว่าเขาจะขาดแคลนข้อมูลข่าวสาร จึงทำให้การประเมินการให้บริการไม่สะท้อนถึงคุณภาพของบริการที่แตกต่างกันได้

ฟิทเซอร์ราลด์ และดูแรนท์ (Fitzgerald and Durant. 1980 : 585-594 ; อ้างถึงใน เศรษฐชัย จตุชัย. 2547 : 39) ได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเทนเนสซี ที่มีต่อการบริการที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ อักคีภัย อนามัย การศึกษา และ ถนน ซึ่งเป็นการวิจัยที่มุ่งเน้นการประเมินจากอัตวิสัย โดยเฉพาะตัวแปรอิสระ เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ ซึ่งเป็นตัวที่ทำให้เกิดคุณและโทษในสังคมอเมริกัน กล่าวคือ คนดำ คนจน คนแก่ มักจะเป็นคนที่ถูกมองว่า น่าจะมีความรู้สึกว่าคุณถูกกีดกันในการได้รับบริการ (เมื่อเปรียบเทียบกับคนขาว คนมีเงิน และวัยรุ่นในเมืองนั้น) ส่วนตัวแปรอิสระ เช่น ขนาดของเมืองนั้น ถ้าขนาดของเมืองยิ่งใหญ่มากขึ้น ความหนาแน่น ความหลากหลายของผู้คนที่เพิ่มขึ้น อันจะทำให้ต้องมีบริการพึงพาบริการจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ปัญหาการส่งมอบ การบริการจะมีมากกว่าเมืองขนาดเล็ก จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทนเนสซี มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ปัจจัยทางภูมิหลังของประชาชนและปัจจัยทางทัศนคติ เป็นปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับกับความต้องการของ ประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ แต่ถ้าต้องการที่จะพยากรณ์ระดับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ และระดับความต้องการของประชาชนที่ จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการ ก็ให้พิจารณาจากปัจจัยเรื่องเชื้อชาติ รายได้ และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ อนึ่งในการพยายามพยากรณ์ปฏิกิริยาของประชาชน (ความต้องการที่จะเข้ามามีอิทธิพล ในระบบการส่งมอบบริการ) ควรที่จะพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ บริการที่ได้รับมากกว่าที่จะพิจารณาจากเชื้อชาติ อายุ หรือจากทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบ ระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยกำหนดกรอบการวิจัยโดยปรับจาก ผลงานของ มณีวรรณ ต้นไทย ซึ่งผู้วิจัยนำมากำหนดเป็นกรอบ 4 ด้าน ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY