

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยและทบทวนวรรณกรรมเพื่อให้ทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และประเด็นต่าง ๆ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
5. บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดและการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการ

หลายทศวรรษนับจากประเทศไทยผ่านการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการบริหารจากระบบการใช้อำนาจแบบอำมาตยาธิปไตย (Bureaucratic Polity) มาเป็นการปกครองที่เน้นการให้อำนาจแก่ตัวแทนของประชาชนผ่านระบบรัฐสภา (Parliamentary Regime) การบริหารงานภาครัฐไทย ไม่ค่อยได้ให้ความสำคัญเท่าใดนักกับการให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะมองในแง่คุณภาพการตอบสนองความต้องการให้เกิดผลหรือปริมาณของการให้บริการที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนการเติบโตของภาคธุรกิจและภาคประชาชนและยิ่งให้ความสำคัญน้อยลงไปเมื่อกล่าวถึงเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) โดยได้ไปให้ความสำคัญกับประเด็นความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการพร้อมๆกับมีเครื่องมือวัดประเมินความพึงพอใจแบบต่างหน่วยต่างว่ากันไปเองการใช้เครื่องมือวัดคุณภาพของการให้บริการที่ได้มาตรฐานจึงไม่ปรากฏแพร่หลายมากนักกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ทำหน้าที่หลักในการจัด บริการสาธารณะ แม้ระบบราชการของเราหลายปีที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน จะอยู่ในภาวะของการบริหารราชการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result-Based Management) ก็ตาม ซึ่งแตกต่างไปจากการบริหารภาครัฐของประเทศใน โลกตะวันตก

คุณภาพ (Quality) มีความหมายดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมาย คุณภาพ หมายถึง ลักษณะความดี ลักษณะประจำตัวบุคคลหรือสิ่งของ กล่าวคือเน้นระบบและการบริการคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งลักษณะประจำของสิ่งของ (สินค้า/ผลิตภัณฑ์/ บริการ) กับเน้นระบบ บริหารทรัพยากรบุคคล (เพื่อให้ได้มาซึ่งลักษณะความดีของคน ลักษณะประจำของ คนซึ่งเป็นทรัพยากรบุคคล) ฅฎฐพัน เขจรนนท์ และคณะ (2545 : 22)

การบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้อง ได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการ สามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การ บริโภค หรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันทีที่มีการ ให้บริการเกิดขึ้น (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2543 : 202 - 203) การบริการโดยทั่วไปจึงมีคุณลักษณะที่ สำคัญอยู่ 4 ประการ

1. การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก
2. การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้ ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ
3. การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันหรือเกือบจะในเวลาเดียวกัน
4. ลูกค้าหรือผู้รับบริโภคให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการ บริการ” หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่น ๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการจัดวางแผนดำเนินการต่าง ๆ ในการ ตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจของบุคคลที่มารับ บริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2530 : 295) ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ การบริการในภาษาอังกฤษคือ Service หมายถึง การกระทำที่เป็นไปเพื่อให้ ความช่วยเหลือเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในลักษณะของการปฏิบัติด้วยความเอาใจใส่ ไกล่ชิด อบอุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งอาจจะอธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษร (วีระพงษ์ เถลิมจิระรัตน์. 2538 : 43) ได้ดังนี้

1. S. Smile & Sympathy ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่
2. E. Early Response & Equity เร็วไวรับสนองอย่างมีความเสมอภาค
3. R. Responsibility & Respectful สำนึกรับผิดชอบและนับถือให้เกียรติลูกค้า
4. V. Voluntary manner มอบบริการด้วยใจสมัคร
5. I. Image Enhancing & Integrity เพื่อเสริมภาพพจน์ขององค์กรและเพื่อคุณธรรม ความสุจริต

6. C. Courtesy เป็นมิตรเอื้อเฟื้อเอาใจใส่

7. E. Enthusiasm ว่องไวกระตือรือร้น

นอกจากนี้ Service ยังมีความหมายอื่น ๆ ด้วยเช่น Satisfaction สร้างความพึงพอใจ Expectation เป็นไปตามความคาดหวัง Reliability เชื่อมั่นได้ Value สิ่งที่ทำนั้นมีประโยชน์ Information ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง Competence บริการอย่างสามารถเชี่ยวชาญ Electronics ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ไปพรพนา (2544 : 23) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไม่ตรีเปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็วให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ (2546 : 56) รายงานว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบาย ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

พาราสุรามาน (Parasuraman, 1991 : 48) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (Responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (Assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

การประเมิน คือ การรวบรวมข้อมูล และใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เป็นกระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ ที่มีอยู่

โพรวัส (Provus. 1971 : 53) กล่าวว่า การประเมินเป็นการเปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามที่วางแผนกับการปฏิบัติตามที่เป็นจริง และผลลัพธ์ที่คาดหวังตามแผนกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ความสอดคล้อง ไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้น แสดงถึงข้อดีข้อเสียของโครงการ

ไพศาล หวังพานิช(อ้างอิงจาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2543 : 2) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการในการตรวจสอบหรือการพิจารณาตัดสินคุณลักษณะของสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือของกิจกรรมใด ๆ เพื่อกำหนดคุณค่า คุณภาพ ความถูกต้อง เหมาะสม โดยอาศัยเกณฑ์เป็นหลัก

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam. 1971 : 54-55) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่าเป็น กระบวนการกำหนดปัญหา เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

#### ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

ไฟจ์เนบาม (Feigenbam. 1991 : 7) ให้ความหมายของคุณภาพว่า เป็นการตัดสินใจของลูกค้า มิใช่ผู้ให้บริการ ตลาด หรือผู้บริหาร แต่ขึ้นกับผู้รับบริการที่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสินค้า หรือบริการอย่างไร โดยคุณภาพวัดได้จากความต้องการ หรือ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

ธัญพัทธ์ ลือประเสริฐ (2549 : 12) ให้ความหมายของคุณภาพไว้ว่า สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ และพูดถึงอยู่เสมอ เมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ ซึ่งไม่ได้คำนึงถึงแต่ประโยชน์การใช้สอย แต่รวมถึงความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจ ไปจนถึงความภักดีของลูกค้า

กรอนรูส (Gronroos. 1982 : 17) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า จำแนกได้ 2 ลักษณะคือ คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) อันเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่

ผู้รับบริการ ได้รับจากบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เมื่อกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) ส่วนคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินนั่นเอง

ครอสบี้ (Crosby. 1988 : 15) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการ และสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

ชเมนเนอร์ (Schmenner. 1995 : 86) คุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ ได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้ เลิฟล็อก (Lovelock. 1996) มองคุณภาพการให้บริการว่ามีความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพในการซื้อหา สามารถและอาจจะทำการประเมินก่อนที่จะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ซีเนลดีน (Zineldin. 1996 : 26-28) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

วิเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Comey. 2001 : 44-45) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (Superiority of the service)

วีรพงษ์ เถลิศจิรรัตน์ (2543 : 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือ ความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการหรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (Tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความ

คาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

### แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ

การบริการที่มีคุณภาพจึงเป็นการบริการที่มีเทคนิคบริการที่ถูกต้องและพฤติกรรมบริการที่สร้างสัมผัสที่เบิกบานนำไปสู่ประโยชน์และความสุขของผู้รับบริการจนเกิดเป็นความพึงพอใจ เพราะได้รับการตอบสนองความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectations) โดยเป็นคุณลักษณะที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึก 3 ประการในต่างวาระกันคือยอมรับอยากได้ ชื่นชม องค์ประกอบของบริการ ไม่ว่าจะเป็นบริการส่วนบุคคล บริการกลุ่มคนหรือบริการสังคมจะมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ 3 อย่าง คือ

1. บริการซึ่งเกิดจากการปฏิบัติของบุคคลผู้ให้บริการ (Personalized Service) เป็นผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน (เทคนิคบริการและพฤติกรรมบริการ) ที่ผู้ให้บริการกระทำให้ผู้รับบริการ เช่น กริยา ท่าทาง คำพูด สีหน้า ในการให้บริการ
2. บริการที่เกิดจากเครื่องมือสถานที่ที่เตรียมไว้ให้บริการ (Mechanized Service หรือ Facility content in Service) เป็นผลลัพธ์ของบริการที่เตรียมไว้อำนวยความสะดวกหรือประกอบในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ เครื่องมือ อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมหรือบรรยากาศ โดยที่เมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้วไม่ได้มอบให้ลูกค้าไปด้วย
3. ผลผลิตภายในบริการ (Product content in Service) เป็นสิ่งที่ประกอบในการให้บริการและได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการไปด้วย

คุณภาพการให้บริการ (Johnston, 1995, Lloyd and Cheung, 1998) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง หากลูกค้าได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ หรือเกินความต้องการของลูกค้าจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (Service quality) และคุณค่าของลูกค้า (Customer value)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 ; อ้างถึงใน ปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 14) กล่าวว่าคุณภาพของการให้บริการ จะมีลักษณะ ดังนี้



1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ต้องให้ลูกค้าคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม ซึ่งแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานบริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) เชื่อถือได้ซึ่งเกิดจากความซื่อสัตย์ และความจริงใจของผู้ให้บริการ และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหา แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่าง ๆ รวมทั้ง การรักษาความลับของผู้รับบริการ และในการให้บริการจะต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ ที่จะตามมาด้วย
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) การทำความเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ รวมทั้งความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งพนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการและให้ความสนใจ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

พาราสุรามาน, เซียแทมล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zaithamal Berry, 1985 : 52) กล่าวว่าหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่น ไว้วางใจ (Reliability) บริการนั้นจะต้องมีความถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก รวมทั้งต้องมีความสม่ำเสมอ คือ บริการทุกครั้งจะต้องได้ผลเช่นเดิม ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่า ผู้ให้บริการเป็นที่พึ่งได้ เช่น มีความถูกต้องแม่นยำในการวินิจฉัย
2. สมรรถภาพในการให้บริการ (Competency) ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้

ความสามารถในการบริการที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ เช่น แพทย์ มีความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค เกศษกรมีความเชี่ยวชาญในเรื่องเกี่ยวกับยา ฯลฯ หรือบุคคลอื่น ๆ มีความรู้ความสามารถในสาขาของตน และสามารถนำมาใช้ในการบริการได้อย่างเต็มที่

### 3. ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

(Responsiveness) ผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการให้ทันทั่วทั้งที่ เช่น โรงพยาบาลมีความพร้อมที่จะรับผู้ป่วยจากเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว

### 4. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) บุคลากรทุกคนในสถานบริการที่เกี่ยวข้องกับ

การให้บริการจะต้องมีความสุภาพ มีการเอาใจใส่และเห็นใจผู้มารับบริการ รวมทั้งต้องมี กิริยามารยาทการแต่งกายและการใช้วาจาที่เหมาะสมด้วย

### 5. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้มารับบริการจะต้องเข้าถึงการบริการได้ง่าย และ

ได้รับความสะดวกจากการบริการ รวมถึงการบริการนั้นจะต้องมีการกระจายไปอย่างทั่วถึง เช่น การคมนาคมที่สะดวก การบริการที่เป็นระเบียบ รวดเร็ว ไม่ต้องนั่งรอนาน การให้บริการเป็นไปอย่างเสมอภาค

### 6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจอย่าง

แท้จริงของผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะทางการแพทย์และจะทำให้มีผู้มารับบริการมากขึ้น มีการพูดกันปากต่อปาก นอกจากนี้ความเชื่อถือของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อผู้ให้บริการนั้น อาจเกิดจากปัจจัยอื่นเสริมอีก เช่น ชื่อเสียงของโรงพยาบาล และบุคลากรต่าง ๆ

### 7. การสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการควรมีการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่

เกี่ยวข้องที่ผู้มารับบริการพึงทราบและประสงค์จะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลเรื่องค่าใช้จ่ายและทางเลือกในการรักษา ฯลฯ นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้ให้บริการและผู้รับบริการในด้านอื่น ๆ อีก เช่น ระดับการศึกษา ฯลฯ

### 8. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความรู้สึกที่มั่นใจในความปลอดภัยในชีวิต

ทรัพย์สินรวมทั้งชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่าง ๆ เช่น การรักษา ความลับผู้ป่วย

### 9. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึง

การบริการนั้นได้อย่างชัดเจนและง่ายขึ้น เช่น การที่โรงพยาบาลมีสถานที่ใหญ่ หรูหรา สะอาด มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย การบริการมีความเหมาะสม ฯลฯ นอกจากนี้ยังมีสิ่งอื่นที่ช่วยสร้างรูปธรรมของการบริการได้อีก เช่น การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อที่แสดงอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ

### 10. ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ (Understanding/ Knowing the Customer)



ผู้ให้บริการควรจะมีใจ และรู้จักผู้มารับบริการของตนเอง เช่น การที่แพทย์หรือพยาบาลสามารถจำชื่อผู้ป่วยได้ ผู้ให้บริการสามารถจำลูกค้าของตนเองได้ ฯลฯ

## แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านที่ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

โจเซฟ จูแรน (Joseph Juran) คุณภาพ คือ ความเหมาะสมพอดีในการใช้และเป็น ส่วนขยายในความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (สินค้าหรือบริการ) ในการตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป็นเป้าหมายของการใช้งานตลอดระยะเวลาที่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น

ครอสบี (Crosby, 1982 : 62) ให้ความหมายอย่างกระชับไว้ว่า เป็นการตอบสนองต่อความต้องการ (Conformance to requirement)

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 59) เสนอว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น

สรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่อปี โดยเฉลี่ย ประสบการณ์ในการใช้สายการบิน ช่วงเวลาในการเดินทาง ความเหมาะสมของราคาตั๋วโดยสาร ที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

เทนเนอร์และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992 : 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการ ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนเองได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้น โดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ก่อนที่จะชำระค่าบริการเสมอ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ จึงจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายความคาดหวังของผู้รับบริการ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990 : 72)

ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการอีกด้วย นักวิชาการกล่าวกันว่า โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการให้บริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ ซีแทมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด (Determiner) ความคาดหวังของผู้รับบริการ ไว้ 4 ประการด้วยกันดังนี้ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry. 1990 : 19)

ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (Word-Of-Mouth Communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากคำบอกเล่าที่รับทราบจากคำแนะนำของเพื่อน หรือญาติสนิทที่เคยไปรับบริการในสถานที่แห่งนั้นมาก่อน และพบว่ามี การให้บริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้น

ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's Personal Needs) ซึ่งอาจจะ เป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้

ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ความคาดหวังอันเกิดจาก ประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อ ความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้าง ความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้

ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External Communication) เป็นความ คาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อ โน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและ การสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความ แตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการ ให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือการบริการจัดการน้อย แต่ ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก กับในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการ มัก ไม่สามารถทำการทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ได้แก่ พฤติกรรมผู้ให้บริการ (Behavior of the Delivery Person) ภาพพจน์ ชื่อเสียงขององค์กร (Image of the organization) โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงการสิ้นสุดใน การให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการใน ขณะนั้น คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญเรื่องหนึ่ง และเป็นมุมมองในเชิงคุณภาพที่สำคัญ ที่พึงได้รับความสนใจ

จากการสังเคราะห์ แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยหรือเงื่อนไขที่จะก่อให้เกิด  
คุณภาพการให้บริการ มีดังต่อไปนี้

### 1. คุณภาพของบุคลากร

จากการศึกษาหรือจากแนวความคิดของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 ;  
อ้างถึงใน ปานจิต บุรณสมภพ. 2548 : 14) พบว่า ถ้าบุคลากรมีคุณภาพก็จะทำให้

- 1.1 เกิดคุณภาพการบริการที่ดี
- 1.2 ความสามารถในการตอบสนองความต้องการให้บริการ
- 1.3 คุณภาพการให้บริการของบุคลากร
- 1.4 การมีบุคลากรที่สามารถให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ
- 1.5 ผู้รับบริการ ได้รับบริการในรูปแบบที่ต้องการ

### 2. ความเหมาะสมของสถานที่

2.1 สถานที่ทำงานทำให้การทำงานทำมีความสุข  
2.2 สถานที่ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงาน  
2.3 การจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้าง  
บรรยากาศให้คนในหน่วยงานมีความสุขสบายใจ อยากทำงาน

- 2.4 เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความมั่นคง
- 2.5 ผู้มาใช้บริการก็จะเกิดความมั่นใจและเต็มใจใช้บริการ

### 3. ประสิทธิภาพของกระบวนการ

3.1 กระบวนการบริการเกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ  
3.2 มีขั้นตอนและองค์ประกอบที่เป็นมาตรฐาน  
3.3 ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้  
3.4 เกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการในทางที่ดี  
3.5 ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความ  
ต้องการจนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

### 4. ประเภทของการรับบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548 : 33) ได้กล่าวถึง ธุรกิจบริการสามารถจัด  
ประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) ประเภทนี้ เป็นบริการที่มีการถูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง (เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ ฯลฯ) หรือ ไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

ประเภทที่ 2 การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) ประเภทนี้เป็นการให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจอารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า ซึ่งลูกค้าเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

ประเภทที่ 3 การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Possession Processing Service) ในหลาย ๆ ครั้งของการซื้อบริการ เราไม่ได้ซื้อให้กับตัวเราเอง แต่เราซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการ ซัก อบ รีด ดังนั้น บริการในกลุ่มนี้จะเป็นบริการที่ให้บริการ โดยการถูกเนื้อต้องตัวของสัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของ

ประเภทที่ 4 การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) บริการในกลุ่มนี้เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของของลูกค้าเช่นเดียวกับบริการประเภทที่ 3 แต่ต่างกันตรงที่ ลักษณะของ “สิ่งของของลูกค้า” โดย “สิ่งของของลูกค้า” ในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้า

## 5. เจตคติต่อการให้บริการ

จากแนวความคิดของ เบลกินและสกายเดล (Belkin and Skydell, 1998 ;

อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549 : 58)

5.1 ความรู้สึกของผู้รับบริการเป็นตามแนวทางบวกมากกว่าทางลบ

5.2 ความรู้สึกทางด้านพฤติกรรมภายใน

5.2.1 เจตคติในด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ (Affective Attitude) มีความพึงพอใจมากขึ้น

5.2.2 เจตคติทางปัญญา (Intellectual Attitude) มีความคิด ความเข้าใจในหน่วยงานดีขึ้น

5.2.3 เจตคติทางการกระทำ (Action-oriented Attitude) การพูดจาไพเราะ อ่อนหวานเพื่อให้คนอื่นเกิดความนิยม

5.2.4 เจตคติทางด้านความสมดุล (Balanced Attitude) เกิดการประสานความคิดในการสร้างความสัมพันธ์ทางด้านความรู้สึกและอารมณ์เจตคติทางปัญญาและเจตคติ

ทางการกระทำ เป็นเจตคติที่สามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

5.2.5 เจตคติในการป้องกันตัวเอง (Ego-defensive Attitude) ทัศนคติความขัดแย้งภายในใจ ประกอบด้วยความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์ด้านความรู้สึก อารมณ์ ด้านปัญญาและด้านการกระทำ และก่อให้เกิดความสุขกับให้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างไม่มีอคติใด ๆ

## แนวคิดเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

### 1. ประวัติความเป็นมา

ประเทศไทยมีไฟฟ้าใช้เป็นการครั้งแรกเมื่อปี 2427 ในรัชสมัย ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 5 ผู้ให้กำเนิดการ ไฟฟ้าประเทศไทย คือ จอมพลเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสงชูโต) เมื่อครั้งมีบรรดาศักดิ์เป็นเจ้าหมื่นไวย วรนาถ โดยท่านได้ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้า เดินสายไฟฟ้า และติดตั้งโคมไฟฟ้าที่กรมทหารหน้าซึ่งเป็นที่ตั้งกระทรวงกลาโหม ปัจจุบันในวันที่เปิดทดลองแสงสว่างด้วยไฟฟ้าเป็นครั้งแรกนั้น ปรากฏว่าบรรดาขุนนาง ข้าราชการ และประชาชน มาดูแสงไฟอย่าง แน่นขนัดด้วยความตื่น ตาตื่นใจ เมื่อความทรงทราบฝ่าละอองทูลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 5 ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ติดตั้งไฟฟ้า แสงสว่างขึ้นในวังหลวงทันที จากนั้นมา ไฟฟ้าก็เริ่มแพร่หลายไปตามวังเจ้านาย กิจการไฟฟ้าในประเทศไทยเริ่มก่อตัวเป็นรูป เป็นร่างขึ้นเมื่อ บริษัทจากประเทศ เดนมาร์ก ได้ขอสัมปทานผลิตกระแสไฟฟ้า เพื่อใช้เดินรถรางจากบางคอแหลมถึงพระราชวังเป็นครั้งแรก และได้ขยายเขตการผลิต ไฟฟ้าเพื่อแสงสว่าง โดยติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าแสงสว่างโดยติดตั้งระบบผลิตที่มั่นคง ถาวรขึ้นที่ วัดเลียบ (ที่ตั้งการ ไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน) ต่อมาในปี 2457 โปรดเกล้าฯ ให้ตั้ง โรงงาน ไฟฟ้า ขึ้นอีก 1 โรง เรียกว่าการ ไฟฟ้านครหลวง บางแสน ซึ่งต่อมามีฐานะเป็นกองหนึ่งของกรม โยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และในที่สุด ได้เข้าร่วมกิจการ ไฟฟ้ากรุงเทพฯ (วัดเลียบ) จนกลายมาเป็นการ ไฟฟ้านครหลวงในปัจจุบัน ซึ่งรับผิดชอบดูแล ซึ่งรับผิดชอบดูแล พื้นที่กรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และ นนทบุรี รวม 3 จังหวัดสำหรับกิจการ ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาค เริ่มต้นอย่างเป็นทางการเมื่อทาง ราชการได้ตั้งแผนกไฟฟ้าขึ้น ในกองบัญชาการ กรมสาธารณสุขุกระทรวง มหาดไทย และได้ก่อสร้างไฟฟ้าเทศบาลเมืองนครปฐมขึ้น เพื่อจำหน่ายไฟฟ้าให้แก่ประชาชน เป็นแห่งแรก เมื่อปี 2473 จากนั้น มาไฟฟ้าจึงได้แพร่หลาย ไปสู่หัวเมืองต่าง ๆ ขณะเดียวกัน ก็มีเอกชน ขอสัมปทาน จัดตั้งการ ไฟฟ้าขึ้นหลายแห่ง ต่อมาในปี 2477 มีการปรับปรุงแผนกไฟฟ้า เป็น กองไฟฟ้า สังกัดกรม โยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และภายหลังเปลี่ยนเป็น กองไฟฟ้าภูมิภาค



หลังจากก่อสร้างไฟฟ้าที่เทศบาลเมืองนครปฐมแห่งแรกแล้ว ก็มีการทยอยก่อสร้างไฟฟ้าให้ชุมชนขนาดใหญ่ ระดับจังหวัดและอำเภอ ต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ แต่ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 กิจการไฟฟ้า ขาดแคลนอะไหล่ และน้ำมันเชื้อเพลิง ระบบผลิตชำรุดทรุดโทรม จนถึงปี 2490 สภาวะทางเศรษฐกิจเริ่มดีขึ้น ประเทศไทยเริ่มพัฒนาท้องถิ่น ให้เจริญขึ้น ดังนั้นภารกิจของการไฟฟ้าภูมิภาค จึงหนักหน่วงขึ้น รัฐบาล เริ่มเห็นความจำเป็นในการเร่งขยายการก่อสร้างกิจการไฟฟ้าเพิ่มขึ้นใหม่ และดำเนินการไฟฟ้าที่มีอยู่เดิมให้ดีขึ้นจึงจัดตั้งองค์การ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อปี 2497 เพื่อรับผิดชอบดำเนินกิจการ ไฟฟ้าในส่วนภูมิภาคของกิจการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการก่อสร้างขึ้นเป็นองค์การเอกเทศ ตามพระราชกฤษฎีกา ซึ่งให้ไว้เมื่อวันที่ 6 มีนาคม พุทธศักราช 2497 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 16 มีนาคม พุทธศักราช 2497 มีการ แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้น เป็นผู้ควบคุมการบริหารอยู่ภายใต้การควบคุมของกรมโยธาเทศบาล กระทรวงมหาดไทย และ รัฐบาล โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจกำกับโดยทั่วไป องค์การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีทุนประเดิมตามกฎหมาย จำนวน 5 ล้านบาท มีการไฟฟ้าอยู่ในความดูแล จำนวน 117 แห่ง เริ่มกิจการใหม่ คณะกรรมการองค์การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กำหนด โครงการแผนการดำเนินงาน เมื่อการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้รับการสถาปนาตามพระราชบัญญัติ การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พุทธศักราช 2503 ณ วันที่ 28 กันยายน 2503 โดยรับช่วงภารกิจต่อจาก องค์การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มาดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ด้วยทุนประเดิม 87 ล้านบาทเศษ มีการ ไฟฟ้าอยู่ในความรับผิดชอบ 200 แห่ง มีผู้ใช้ไฟจำนวน 137,377 ราย และพนักงาน 2,119 คน กำลังไฟฟ้าสูงสุดในปี 2503 เพียง 15,000 กิโลวัตต์ ผลิตด้วยเครื่องกำเนิด ไฟฟ้า ที่ขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์ดีเซลสี่ทั้งสี่ สามารถ ผลิตพลังงาน ไฟฟ้าบริการประชาชนได้ 26.4 ล้านหน่วย หรือร้อยละ 5 ประชาชนที่มีอยู่ทั่วทั่วประเทศในขณะนั้น 23 ล้านคน ในช่วง 2-3 ปีแรก ของการก่อตั้ง ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประมาณปี 2504-2506 ระบบผลิตไฟฟ้าขนาดใหญ่ กำลังอยู่ในระหว่างพัฒนา ควบคู่กับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานภายในของประเทศ อันได้แก่ถนนหนทาง และแหล่งน้ำแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 1 ซึ่งเริ่มขึ้นเมื่อปี 2504 และกำหนดการสิ้นสุดในปี 2509 ในช่วงเวลานั้นชุมชนขนาดต่าง ๆ ตั้งแต่การ ไฟฟ้าจังหวัด อำเภอ ไปจนถึงตำบล และหมู่บ้านกระทำได้ โดยระบบผลิตไฟฟ้าที่ใช้เครื่อง ยนต์ดีเซลเป็นต้น กำลังการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จึงรับภาระอย่างหนักหน่วง ทั้งทางด้านค่าติดตั้ง เครื่องจักร และการเดินเครื่อง การออกไปก่อสร้างระบบจำหน่ายไฟฟ้า ไปยังท้องที่ต่าง ๆ เต็มไปด้วยอุปสรรคนานาประการ เช่น การจัดหาเครื่องกำเนิดไฟฟ้า การหาช่างเครื่อง ไปทำการติดตั้ง การเดินทางของคน และเครื่องจักร ที่ขนส่งไปทางถนนหนทางที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาเหล่านี้ เป็นอุปสรรค ที่พนักงาน การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในยุคนั้น ได้ฟันฝ่ามาสำนักที่ตั้ง ของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแห่งแรก อยู่บริเวณหมวดพิศดู กองก่อสร้างกรม โยธาเทศบาล บนถนนพระรามที่ 6 ริมของประปาสามแสน ซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 3 ไร่ครึ่งแบ่งเป็น 6 กอง คือ กองอำนาจการ กองแผนงาน กองบัญชี กองผลิต



กองผลิตและกองโรงงานในปี 2509 งานก่อสร้างไฟฟ้าขยายตัวเพิ่มขึ้น พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคก็ทวีจำนวนขึ้น สำนักงานแห่งแรกนี้เริ่มแออัด ต้องขยับขยายไปยัง ถนนงานวงศ์วาน อำเภอ บางเขน จังหวัดพระนคร เมื่อวันที่ 25 ไร่ 3 งาน 42 ตารางวา จัดสร้างอาคารสำนักงานกลาง ดำเนินการ ตั้งแต่ปี 2510 และแล้วเสร็จสมบูรณ์ มีพิธีเปิดเป็นอย่างเป็นทางการเมื่อ วันที่ 28 กันยายน 2514 ระบบ ผลิต และระบบจำหน่ายไฟเพื่อการ บริการประชาชนในขอบเขตความรับผิดชอบ ของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค ในช่วงปี 2503-2506 ทั้งหมดเป็นของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยระบบผลิต ประกอบด้วย เครื่องยนต์กำเนิด ไฟฟ้าน้ำมันดีเซล เป็นเชื้อเพลิง ระบบจำหน่ายแรงสูง ใช้ แรงดันไฟฟ้า 3, 500 โวลต์ และแรงต่ำ 380/220 โวลต์

## 2.ภารกิจ

จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศ และประเทศ ข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งใน ด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจ ที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ ดูแลรับผิดชอบ 74 จังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ครอบคลุมพื้นที่ 510,000 ตารางกิโลเมตรหรือคิดเป็นร้อยละ 99 ของพื้นที่ทั่วประเทศ

## 3.เป้าหมายการดำเนินงาน

3.1 ปรับปรุงและจัดหา และการบริการพลังงานไฟฟ้าให้มีประสิทธิภาพและ ปลอดภัย มีความมั่นคง สม่าเสมอเชื่อถือได้ เพียงพอต่อความต้องการใช้พลังงาน ไฟฟ้าที่เพิ่มขึ้น และสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

3.2 พัฒนากิจการด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มรายได้ให้ได้อย่างตนเองได้ มีกำไรพอสมควร ตลอดจนมีเงินทุนเพียงพอต่อการขยายงาน

3.3 พัฒนาการบริหารองค์กร การบริหารงานบุคคลและการจัดทรัพยากร ให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

## 4.พื้นที่รับผิดชอบ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแบ่งพื้นที่รับผิดชอบเป็น 4 ภาค 12 เขต ดังนี้

### 4.1 ภาคเหนือ

4.1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ (กฟน.1) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด ได้แก่ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง เชียงราย และพะเยา

4.1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิจิตร โลก (กฟน.2) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด ได้แก่ พิจิตร โลก พิจิตร ดาก กำแพงเพชร สุโขทัย แพร่ น่าน และอุตรดิตถ์

4.1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี (กฟน.3) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด ได้แก่ ลพบุรี สิงห์บุรี เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานี และชัยนาท

#### 4.2 ภาคกลาง

4.2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (กฟก.1) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 7 จังหวัด ได้แก่ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ปทุมธานี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว

4.2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี (กฟก.2) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 5 จังหวัด ได้แก่ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี และตราด

4.2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม (กฟก.3) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด ได้แก่ นครปฐม สมุทรสาคร สุพรรณบุรี และกาญจนบุรี

#### 4.3 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

4.3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี (กฟฉ.1) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด ได้แก่ อุดรธานี หนองคาย ขอนแก่น เลย สกลนคร นครพนม หนองบัวลำภู และบึงกาฬ

4.3.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี (กฟฉ.2) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด ได้แก่ อุบลราชธานี ยโสธร มหาสารคาม ร้อยเอ็ด ศรีสะเกษ มุกดาหาร กาฬสินธุ์ และอำนาจเจริญ

4.3.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา (กฟฉ.3) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด ได้แก่ นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

#### 4.4 ภาคใต้

4.4.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี (กฟต.1) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด ได้แก่ เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี สมุทรสงคราม ชุมพร และระนอง

4.4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช (กฟต.2) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด ได้แก่ นครศรีธรรมราช ตรัง กระบี่ สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต และพังงา

4.4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา (กฟต. 3) ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด ได้แก่ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สงขลา สตูล และพัทลุง

## 5. จรรยาบรรณพนักงาน

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นองค์กรธุรกิจของรัฐขนาดใหญ่ การดำเนินงานมีส่วนสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศ มีการบริหารเพื่อให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนผู้ใช้ไฟ ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของ กฟภ. ซึ่งได้ดำเนินการมาเป็นระยะเวลายาวนาน ด้วยความมั่นคงและมีชื่อเสียงในการให้บริการ และบริหารกิจการที่ดี ได้รับการยกย่องและเชื่อถือสืบเนื่องมา จากการประพฤติปฏิบัติดีงามของพนักงานทุกคน จึงได้มาซึ่งจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

5.1 มีทัศนคติที่ดีต่อ กฟภ. และปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์สุจริต มุ่งมั่น ทดมเท และปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายของ กฟภ. โดยถือประโยชน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นสำคัญ (PEA)

5.2 รักษาระเบียบวินัย ยึดมั่นคุณธรรม ละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง ไม่ประพฤติดนไป ในทางเสื่อมเสีย ทั้งต่อตนเองและ กฟภ. (PEA) และสังคม

5.3 ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา

5.4 ใช้ทรัพยากรอย่างรู้คุณค่า และประหยัดเพื่อประโยชน์สูงสุดของ กฟภ. (PEA)

5.5 มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ใฝ่หาความรู้และประสบการณ์ เพื่อพัฒนาตนเอง ทั้งงานในหน้าที่และความรู้ทั่วไป ติดตามข้อมูลข่าวสารตลอดเวลา

5.6 ฟังปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี ไม่ปิดบังข้อมูล ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ของผู้ร่วมงาน เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ให้เกียรติผู้ร่วมงาน

5.7 รักษาและร่วมสร้างสรรค์ ให้เกิดความสามัคคีปรองดอง สามัคคี และช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ในทางที่ชอบ เพื่อประโยชน์ต่อกิจการของ กฟภ. (PEA)

5.8 มีจิตสำนึกในการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพ และปราศจากการเลือกปฏิบัติ อำนวยความสะดวกด้วยความเป็นธรรมและทั่วถึง ด้วยความรวดเร็ว และอัธยาศัยดี ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ลูกค้าและประชาชน

5.9 รักษาความลับและข้อมูลข่าวสารของ กฟภ. (PEA) คู่ค้าและลูกค้าอย่างเคร่งครัด ไม่นำไปเปิดเผยหรือใช้ประโยชน์ในทางมิชอบ อันเป็นเหตุก่อให้เกิดความเสียหายต่อ กฟภ. (PEA)

5.10 ไม่แสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองหรือพวกพ้อง และไม่กระทำการใด ๆ ที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อ กฟภ. (PEA)

5.11 มีจิตสำนึกที่ดีในการปฏิบัติงาน มีทักษะในการวิเคราะห์ และประเมิน ความเสี่ยงปัจจัยเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นและทำให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์

## บริบทการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ตั้งอยู่ที่ 106 ถนนเมืองใหม่ ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ได้ดำเนินการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับประชาชนเมื่อ พ.ศ. 2503 โดยการจ่ายกระแสไฟฟ้าจากเครื่อง GENERATOR ในบริเวณ จังหวัดมุกดาหาร ต่อมาได้ขยายการจ่ายกระแสไฟฟ้าให้กับอำเภอใกล้เคียง โดยแต่ละการไฟฟ้าจะใช้ GENERATOR ในการจ่ายกระแสไฟฟ้า โดยใช้น้ำมันเป็นเชื้อเพลิง

### 1. สถานที่ตั้ง

ตั้งอยู่ที่ 106 ถนนเมืองใหม่ ตำบลมุกดาหาร อำเภอเมืองมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร ทิศเหนือติดกับการไฟฟ้าสาขาย่อยอำเภอหว้านใหญ่ อำเภอหว้านใหญ่ จังหวัดมุกดาหาร ทิศใต้ติดกับการไฟฟ้าสาขาย่อยอำเภอนิคมน้ำคำสร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ทิศตะวันออกติดกับแม่น้ำโขงและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทิศตะวันตกติดกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคำชะอี อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดหาและให้บริการพลังงาน ไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตจังหวัดมุกดาหารทั้งหมด โดยมีการไฟฟ้าสาขาในเขตรับผิดชอบจำแนกได้ดังนี้

1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาอำเภอคำชะอี ตั้งอยู่ใน ถนน คำชะอี – กุฉินาราย์ อำเภอคำชะอี จังหวัดมุกดาหาร มีหน้าที่ให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องการบริการกระแสไฟฟ้าในเขตพื้นที่อำเภอคำชะอีโดยรับผิดชอบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหนองสูง เป็นการไฟฟ้าชั้น 4 รับผิดชอบในการบริการกระแสไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอหนองสูง จังหวัดมุกดาหาร สามารถจำแนกได้ 1 แผนกที่รับผิดชอบ ได้แก่ แผนกค้ำยันช่าง ทำหน้าที่ ติดตั้งมิเตอร์ สับเปลี่ยน มิเตอร์ชำรุด, รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า รับแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในพื้นที่รับผิดชอบ

1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอคงหลวง เป็นการไฟฟ้าชั้น 4 รับผิดชอบในการบริการกระแสไฟฟ้าในพื้นที่อำเภออำเภอคงหลวง จังหวัดมุกดาหาร สามารถ จำแนกได้ 1 แผนกที่รับผิดชอบ แผนกด้านช่าง ทำหน้าที่ ติดตั้งมิเตอร์ สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า รับแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในพื้นที่รับผิดชอบ

1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยตำบลกกตูม อำเภอคงหลวง จังหวัด มุกดาหาร เป็นการไฟฟ้าชั้น 4 รับผิดชอบในการบริการกระแสไฟฟ้าในพื้นที่ตำบลกกตูม อำเภอ คงหลวง จังหวัดมุกดาหาร จังหวัดมุกดาหาร สามารถจำแนกได้ 1 แผนกที่รับผิดชอบ แผนก ด้านช่าง ทำหน้าที่ ติดตั้งมิเตอร์ สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า รับแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง,ในพื้นที่รับผิดชอบ

1.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอดอนตาล อำเภอดอนตาล จังหวัด มุกดาหาร มีหน้าที่ให้บริการพลังงาน ไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องการบริการกระแสไฟฟ้าในเขตพื้นที่ อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร สามารถจำแนกได้ 1 แผนกที่รับผิดชอบแผนกด้านช่าง ทำหน้าที่ ติดตั้งมิเตอร์ สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า รับแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในพื้นที่รับผิดชอบ

1.4 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอหว้านใหญ่ อำเภอหว้านใหญ่ จังหวัด มุกดาหาร มีหน้าที่ให้บริการพลังงาน ไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องการบริการกระแสไฟฟ้าในเขตพื้นที่ อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร สามารถจำแนกได้ 1 แผนกที่รับผิดชอบแผนกด้านช่าง ทำหน้าที่ ติดตั้งมิเตอร์ ,สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า รับแก้ไขกระแสไฟฟ้า ขัดข้อง ในพื้นที่รับผิดชอบ

1.5 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสาขาย่อยอำเภอนิคมน้ำอ้อย อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร มีหน้าที่ให้บริการพลังงาน ไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องการบริการกระแสไฟฟ้า ในเขตพื้นที่อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร สามารถจำแนกได้ 1 แผนกที่รับผิดชอบ แผนก ด้านช่าง ทำหน้าที่ ติดตั้งมิเตอร์, สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด รับชำระเงินค่ากระแสไฟฟ้า รับแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ในพื้นที่รับผิดชอบ

2. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร สามารถจำแนก ในการบริหารงานได้ 7 แผนก ดังนี้

2.1 แผนกบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบภารกิจ ด้านธุรการ งานสารบัญญ ทำหนังสือระหว่างหน่วยงาน จัดทำสัญญาระหว่างบุคคล จัดทำการจัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้า ของการ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

2.2 แผนกบัญชีและประมวลผล มีหน้าที่เกี่ยวกับ การรับเงิน การเบิกจ่ายเงิน เก็บรักษาเอกสารเกี่ยวกับ การเงิน การเร่งรัดการจ่ายค่ากระแสไฟฟ้า ติดตามลูกหนี้ ประมวลผลรายได้ของการไฟฟ้า ตลอดจนการทำบัญชีทุกประเภทที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2.3 แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับคำร้อง ควบคุมตรวจสอบให้คำปรึกษา ติดตามประเมินผล สํารวจงานขยายเขตไฟฟ้างผู้ใช้ไฟ งบโครงการ และทำทำสัญญากับผู้ใช้ไฟ และหน่วยงานราชการหรือองค์กรท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

2.4 แผนกก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานขยายเขตไฟฟ้างผู้ใช้ไฟ งบโครงการต่าง ๆ งบลงทุน งานควบคุมยานพาหนะ งานด้านโยธา งานด้านความปลอดภัย งานด้านอาชีวอนามัย และงานที่เกี่ยวข้องหรืองานที่ได้รับมอบหมาย

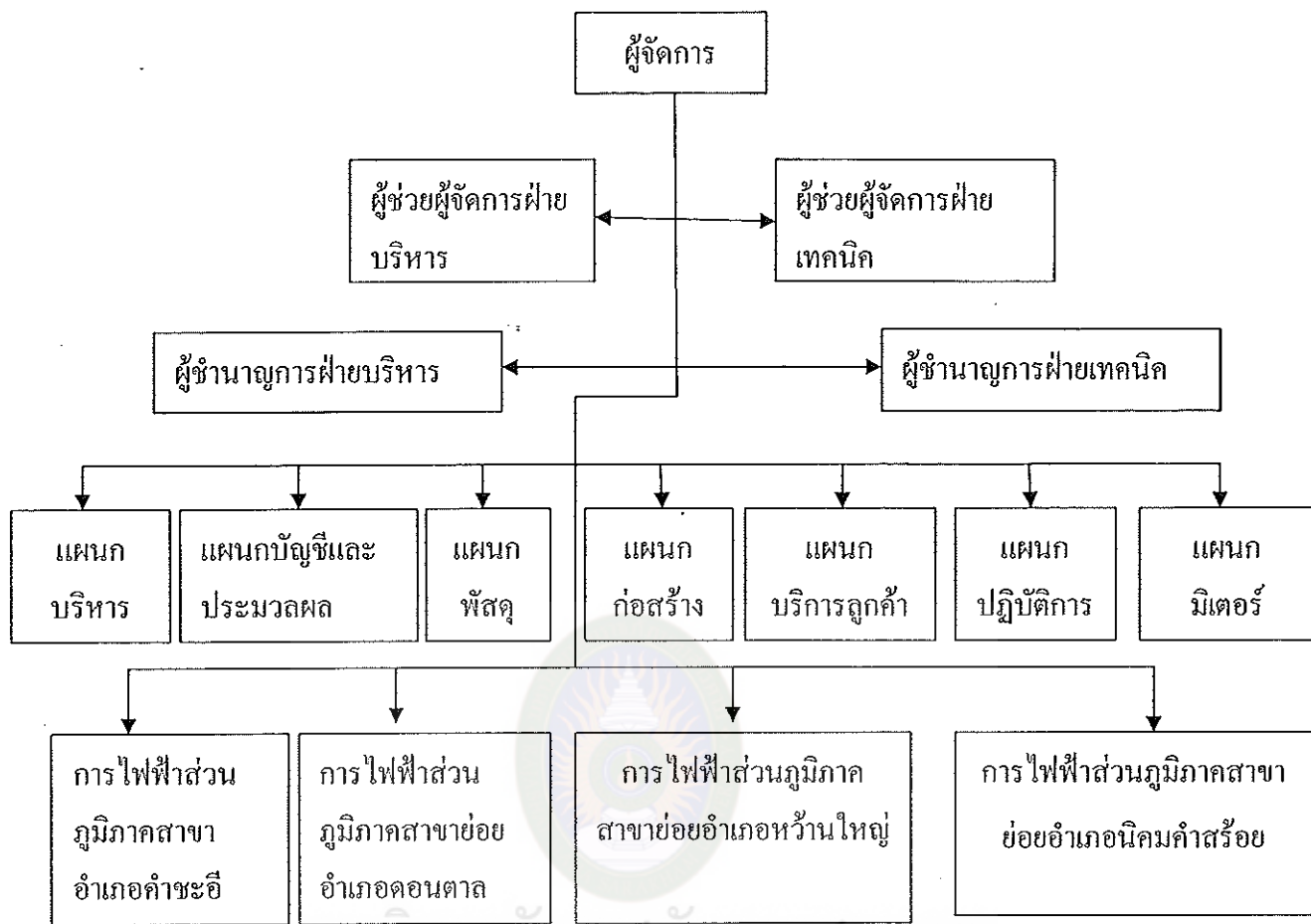
2.5 แผนกปฏิบัติการ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง งานปรับปรุงระบบจำหน่าย งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้า งานตัดต้นไม้

2.6 แผนกมิเตอร์ ทำหน้าที่ ติดตั้งมิเตอร์ สับเปลี่ยนมิเตอร์ชำรุด รื้อถอนมิเตอร์ ปรับปรุงมิเตอร์ ติดตั้งมิเตอร์แรงสูง และติดตั้งมิเตอร์แรงต่ำ รวมทั้งงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2.7 แผนกพัสดุ ทำหน้าที่จัดหาพัสดุและอุปกรณ์เพื่อนำมาขยายเขตระบบจำหน่าย จัดหาวัสดุงานแก้ไขไฟฟ้าขัดข้อง จัดหาหม้อแปลงไฟฟ้าเพื่อใช้ในการขยายเขตระบบจำหน่ายทุกงบทุกโครงการ จัดหาผลิตภัณฑ์คอนกรีตทั้งการจัดสรร และการจัดซื้อ



โครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

3. วิสัยทัศน์ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร

เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ มีมาตรฐานระดับสากลในการบริหารธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลง มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 43) ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์” เป็นการศึกษาเพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมขององค์การราชการไทยทางด้านกรให้บริการแก่ประชาชน พบว่าพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง อายุ ทัศนคติ และสถานทางสังคมมีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมกรให้บริการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา ความสัมพันธ์กับ

เจ้าหน้าที่ช่วงเวลาและขนาดขององค์การไม่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมกรให้บริการ ลักษณะของประชาชนเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมกรให้บริการมากที่สุด พฤติกรรมกรให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมีอิทธิพลกำหนดความพึงพอใจของประชาชนหลังจากรับบริการในเชิงบวกคือยิ่งกรให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนเกิดความไม่พึงพอใจมากเท่านั้น

นิตยา พงษ์พานิช (2537 : 23-24) ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์พฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ : ศึกษาเปรียบเทียบกรณีอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ลักษณะการบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ของรัฐมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก โดยลักษณะพฤติกรรมให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในเขตอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่รัฐ ได้แก่

1. ระดับการศึกษาของประชาชนผู้รับบริการ
2. ทักษะติดต่อการพบปะ
3. ความเหมาะสมของสำนักงาน

นอกจากนี้พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่รัฐมีแนวโน้มเป็นไปในทางบวก และ ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างอำเภอเมืองและอำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 52) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน” พบว่า ประชาชนที่มารับบริการหน่วยงานของกระทรวงมหาดไทยส่วนใหญ่มีความพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และได้ให้ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขในเรื่องสถานที่ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร กฎ ระเบียบที่ล้าสมัย ส่วนหัวหน้าส่วนราชการหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ได้ให้ข้อคิดเห็นเห็นว่า หน่วยงานได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จากเดิมที่ล้าสมัย ให้เอื้อต่อการให้บริการประชาชน และสอดคล้องกับบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 เช่น การปรับปรุงสถานที่ทำงานให้สะอาด การปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ

ชาติรี ปันดิ (2546 : 48) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. ด้านผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่องานบริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับ 1 ที่มีความกระตือรือร้น มีอัธยาศัยไมตรี พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส รองลงมาได้แก่ระบบการให้บริการที่ดี เป็นธรรมต่อทุกคน เน้นระบบคิว สำหรับการนัดสำนักงานเป็นสัดส่วนเป็น

ระเบียบเรียบร้อย สำหรับปัญหาและอุปสรรคของผู้รับบริการ คือ ไม่ทราบถึงขั้นตอนการยื่นคำร้องขอรับบริการ

2. ด้านผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ขาดขวัญกำลังใจ มีความคิดเห็นว่า ความเป็นธรรมในการพิจารณาความดีความชอบนั้นไม่เป็นธรรมอย่างยิ่ง โดยให้เหตุผลว่า งานด้านอื่นได้รับความดีความชอบมากกว่าเพราะนายให้ความสนใจ ส่วนงานทะเบียนเป็นงานที่เสี่ยงแต่ไม่ได้รับผลตอบแทนเท่าที่ควร ขาดการดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชาระดับสูง ทั้ง ๆ ที่เป็นส่วนที่ถือว่า เป็นหัวใจของกรมการปกครอง

รัฐพล นราดิศร (2545 : 52) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลในการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง: กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า

1. ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง และเห็นว่าควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการ ส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับระเบียบ ขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ มีการแก้ไขระเบียบลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการปฏิบัติงาน ให้บริการเขียนคำร้องแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ อีกทั้งให้บริการนอกเวลาราชการ จัดหน่วยบริการแบบอำเภอเคลื่อนที่ให้มากขึ้น

2. ในส่วนของข้าราชการฝ่ายปกครองยังมีทัศนคติและค่านิยมในเรื่องบทบาทอำนาจหน้าที่และมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนค่อนข้างต่ำเพราะยังคิดว่าข้าราชการ คือ บุคคลที่มีเกียรติ ประชาชนควรให้การเคารพ บางส่วนยังพอมีความเข้าใจว่าหน้าที่ของตนคือการให้บริการแก่ประชาชน และยังรู้สึกว่าการ “ข้าราชการคือ ผู้รับใช้ประชาชน” และมีความคิดเห็นว่าสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลส่วนหนึ่งต่อการปฏิบัติหน้าที่

สุรัชย์ รัตนประทาน (2546 : 24) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี” พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินฯ ทั้งในด้านการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตน การพูดจามารยาท และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความอำนวยความสะดวกในการติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตร แนะนำและให้ความรู้อย่างชัดเจน ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มีความรวดเร็วในการให้บริการ กระตือรือร้นและตั้งใจทำงาน มีการขยายเวลาการให้บริการเป็นเวลา 08.00 – 18.00 น. ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสถานที่มีความสะดวกสบาย ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่มองเห็นได้อย่างชัดเจน คือ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาขอรับบริการ และกฎ ระเบียบ ขั้นตอนในการให้บริการที่ยุ่งยากซับซ้อน

ธิดารัตน์ โกสินทรานนท์ (2548 : 42) ศึกษาเรื่อง “การประเมินผลโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนและบัตร : กรณีศึกษาอำเภอป่าด จังหวัดอุดรธานี” พบว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความรู้สึกพึงพอใจมากต่อการให้บริการ และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายทะเบียนและบัตร และให้ความเห็นว่าเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดควรที่จะต้องพัฒนาหรือส่งเสริมเกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีความสำนึกในหน้าที่การให้บริการ รวมถึงความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับขั้นตอนในการติดต่อขอรับบริการ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านสถานที่ในการให้บริการ

วิลาวัลย์ รักพริ้ว (2548 : 26) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลการให้บริการของห้องสมุดประชาชนอำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องสมุด โดยมีปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการให้บริการ ประเภทของกิจกรรมที่มาใช้บริการ และการมาใช้บริการ มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ข้อเสนอในการให้บริการประชาชน ได้แก่ ด้านบุคลากร กล่าวคือเจ้าหน้าที่บางคนไม่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ด้านงบประมาณ มีน้อยไม่เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ อันเกิดจากไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากประชาชนทั่วไป และหน่วยงานเครือข่าย เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นการให้บริการประชาชนจึงสามารถสนองต่อนโยบายในการจัดตั้งห้องสมุดประชาชน ของกรมการศึกษานอกโรงเรียนเพื่อให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนได้

อุดมพร สุคนธฉายา (2547 : 48-49) ศึกษาเรื่อง การศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ : กรณีศึกษา ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นหญิง 220 คน มีอายุ 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงาน/ลูกจ้างบริษัท สำหรับประสิทธิผลการให้บริการประชาชนผู้มาขอรับบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อมาวิเคราะห์รายด้านแล้วพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมากสำหรับด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

สำหรับการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลนั้นปรากฏว่า เพศ อาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา รายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการประชาชนแบบศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ โดยรวม

จรินันท์ มุนะและคณะ (2543 : 13-15) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9002 กับ สำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002 ผลการวิจัย พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ทักษะการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานชัดเจนและความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ สำหรับด้านประชาชนผู้รับบริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการให้บริการ คือ ความเหมาะสมต่อการจัดพื้นที่ให้บริการ ซึ่งตัวแปรเหล่านี้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขต ที่ได้รับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตที่ยังไม่เข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9002

ราชนที มูลมาก (2554 : 26-27) ศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ต้องขังต่อการให้บริการการเยี่ยมญาติของเรือนจำกลางเขาบิน จังหวัดราชบุรี ผลการวิจัยพบว่า ญาติผู้ต้องขังมีความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก มีป้ายแสดงขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย

สุกัญญา โอภากุล (2544 : 27) ได้ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการประชาชนศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน สำนักงานเขตบางเขน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของประชาชนที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ช่วงเวลาการมาติดต่อขอรับบริการ วันที่มาติดต่อขอรับบริการและด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะประเมินการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันจะประเมินการให้บริการแตกต่างกัน

กิตติพงษ์ ขลิบแย้ม (2541 : 142-145) ศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ศึกษากรณี สำนักงานเขตจตุจักร พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการจากสำนักงานเขตจตุจักรมีความพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตอยู่ในระดับปานกลาง เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ อาชีพ สถานภาพ สถานที่ทำงานและการศึกษาของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างในความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าปัญหาชุมชนและความต้องการบริการสาธารณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกันในความพึงพอใจของผู้รับบริการและไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ



เกรียงเดช วัฒนวงษ์สิงห์ (2542 : 53-54) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของอำเภอด้านงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการของอำเภอด้านทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชนในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการตามลำดับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อาชีพ และประเภทของงานที่ผู้รับบริการมาติดต่อและปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการมาขอรับบริการ และความรู้ความเข้าใจในงานด้านทะเบียนบัตรของผู้รับบริการ

วินัย จิตต์ปรุง (2540 : 41) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณี สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจในระดับสูง ได้แก่ การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ตำรวจอย่างเสมอภาค ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความเอาใจใส่ดูแลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และความสะดวกของการรับบริการด้านต่าง ๆ ระดับปานกลาง ได้แก่ ความก้าวหน้าของการรับบริการและความรวดเร็วของการรับบริการ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของผู้ให้บริการ การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจในการติดต่องาน ความก้าวหน้าที่ยั่งยืนของวัสดุอุปกรณ์และสภาพแวดล้อมของสถานีตำรวจ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ด้านการติดต่อราชการที่สถานีตำรวจ

ศวนิช ศิลาอ่อน (2538: 46-48) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของเทศบาลเมืองนครนายกอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยพึงพอใจค่อนข้างมากในด้านงานโยธาและงานรักษาความสะอาด พึงพอใจมากในด้านปกครองและพึงพอใจปานกลางในด้านงานอนามัย สาเหตุที่ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ คือ การไม่ได้รับความสะดวก กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความไม่สม่ำเสมอในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริต และความไม่เสมอภาคของการให้บริการ

วิโรจน์ สัตยสัณฑ์สกุล (2537 : 21-20) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของสถานีตำรวจ ภายหลังจากปรับโครงสร้าง : ศึกษากรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำแนกเป็นแต่ละงาน ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานธุรการ รองลงมา คือ งานป้องกันปราบปราม



งานสืบสวน งานจราจร และงานสอบสวน ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบแต่ละด้านของตัวชี้วัด พบว่าระดับความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคมากที่สุด รองลงมา คือ ความรวดเร็ว ความเพียงพอ ความก้าวหน้าและความต่อเนื่องตามลำดับ ความต้องการและข้อเสนอแนะ ได้แก่ การเพิ่มอัตรากำลัง การขอให้ตำรวจบริการอย่างเสมอภาค การปรับปรุงวัสดุอุปกรณ์ การจัดให้มีตำรวจชุมชนสัมพันธ์ และการให้ตำรวจใช้กิริยาวาจาให้สุภาพและปราบปรามอบายมุขอย่างจริงจัง

ศิริชัย อัมพวา (2542 : 15) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณี องค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการเส้นทางคมนาคมทางบก และทางน้ำ และที่พึงพอใจน้อยที่สุดเกี่ยวกับการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนตัวแปรที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับของประชาชนในเขต อบต. ได้แก่ เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับ อบต. และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม อาจเนื่องมาจากประชาชนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสนใจติดตามการดำเนินงานของ อบต. จึงทำให้ปัจจัยเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

ภักวดี แก้วคุณ (2544 : 16) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านระบบการให้บริการอาคารสถานที่ การประชาสัมพันธ์และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครอุบลราชธานี ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และสถานภาพการสมรส

ศุภรักษ์ เส็มหมัด (2544 : 53) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะรอ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ รายได้ อาชีพ และระดับความรู้ความเข้าใจในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ไม่แตกต่างกัน

ธีระ อัครมาส (2542 : 34-35) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีชุมชนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และระบบบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะมีความพึงพอใจสูงกว่าการรับบริการในระบบบริการของเทศบาลแตกต่างกันไปด้วย และระบบบริการที่ดี ย่อมหมายถึง การบริการที่มีคุณภาพตามที่ผู้รับบริการต้องการ จึงมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจด้วย ส่วนอายุ การนับถือศาสนา ระยะเวลาที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลจากรูปแบบการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ คุณลักษณะของผู้บริหารและตัวผู้ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเรือเสาะ

วราภา พวงชมพู (2552 : 21-22) ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง ณ จุดบริการอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า มีประสิทธิภาพในระดับสูง คือ สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการความคาดหวังของประชาชนมากขึ้น ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเนื่องจากบุคลากรได้รับการพัฒนาให้มีความพร้อมต่อการบริการและให้บริการที่มีคุณภาพ มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สั้นและกระชับขึ้น มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในหน่วยงานสำหรับหน่วยงาน หรือส่วนราชการอื่นมีความเชื่อมั่นในระบบฐานข้อมูล และสามารถใช้งานข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ สามารถดำเนินการตามแนวคิดดังกล่าว ประสบผลสำเร็จและเห็นผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml Parasuraman and Berry. 1988 : 57) ความคาดหวังของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่อันที่จะได้รับบริการจากหน่วยงานหรือองค์การที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ โดยความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกเล่า ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น และความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ หากได้รับการตอบสนองหรือได้รับบริการที่ตรงตามคาดหวังแล้ว ก็ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ซีแธมล์ พาราซุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml Parasuraman and Berry. 1990 : 57) ได้เสนอมุมมองของการพิจารณาคุณภาพในการให้บริการจากความคาดหวัง (expectation) โดยทั่วไปนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อบริการหนึ่งบริการใด ย่อมเกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการประกอบกันหรือเป็นตัวกำหนด และปัจจัยเช่นนั้นก็กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ นอกเหนือไปจากการรับรู้ ซึ่งจะเห็นได้จากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอว่า คุณภาพในการ

ให้บริการ เป็นความแตกต่างของบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวังนั่นเอง ในประการนี้ ซีเทมส์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ ได้กำหนดปัจจัยที่ ประการแรก การบอกแบบปากต่อปาก (Word-of-mouth communication) ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก ประการที่สอง ความต้องการส่วนบุคคล (Customer's personal needs) ซึ่งอาจจะเป็นสิ่งที่ทำให้ระดับความคาดหวังของบุคคลอยู่ในระดับที่ลดลงจากเดิมก็ได้ ประการที่สาม ประสบการณ์ในอดีต (Past experience) ความคาดหวังอันเกิดจากประสบการณ์ในอดีต มีส่วนเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ด้านการบริการที่เคยได้รับ และมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ทั้งนี้ ประสบการณ์นั้นอาจจะเป็นประสบการณ์ที่สร้างความประทับใจหรือความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจก็ได้ ประการที่สี่ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ (External communication) เป็นความคาดหวังที่เกิดจากการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวผู้รับบริการ ซึ่งเป็นทั้งการสื่อสารทางตรงและการสื่อสารทางอ้อม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

เทนเนอร์ และเดโตร (Tenner and Detoro, 1992 : 68-69) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนองหรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้น โดยทำการเปรียบเทียบกับประสบการณ์จริงที่เคยได้รับ ซึ่งผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของเขา ดังนั้น ในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการให้บริการ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการประกอบได้ด้วย

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานหรือการให้บริการที่ผู้รับบริการพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดของ พาราสุรามาน ซิลล์มิด และเบอริ (Parasura Zeithaml and Berry, 1994 : 38-39) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม

การจำแนก ตาม ผู้ใช้ไฟและสถานที่ขยายเขต

#### 1. ผู้ใช้ไฟ

- 1.1 หน่วยงานของรัฐ
- 1.2 องค์กรส่วนท้องถิ่น
- 1.3 บริษัทเอกชน
- 1.4 ประชาชน

#### 2. สถานที่ขอขยายเขต

- 2.1 อำเภอเมืองมุกดาหาร
- 2.2 อำเภอดอนตาล
- 2.3 อำเภอนิคมน้ำอ้อย
- 2.4 อำเภอหว้านใหญ่

แนวทางการแก้ปัญหาการให้บริการ โครงการขยายเขตไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดมุกดาหาร 8 ด้าน คือ

1. ด้านมาตรฐานของการบริการ
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย
3. ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม
4. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ
5. ความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูล
6. ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด
7. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
8. สถานที่และสิ่งแวดล้อม

แผนภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย