

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา เรื่อง ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าความรู้ และได้ดำเนินการตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางประกอบลำดับการวิจัยดังนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
- 1.4 การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวัง เป็นลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งมีได้จำเพาะ .จะแจ้งที่การกระทำอย่างเดียว แต่จะรวมไปถึงแรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทัศนคติ และค่านิยมอีกด้วยได้มีผู้ให้ความหมายของความคาดหวังไว้ ได้แก่

พิชยากร กาศสกุล (2545 : 11) สรุปความหมายของความคาดหวังได้ว่าเป็นความต้องการ ความรู้สึก ความคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าว่าจะมีควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้นในสิ่งที่ดีที่ถูกต้อง ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ยอดขวัญ เรื่องรัตน์ (2547 : 6) ได้สรุปว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นการคิดไว้ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและจะเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ออกฟอร์ด (Oxford Dictionary, 2005 : 534) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นสภาวะทางจิต ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็นอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าจะมี ควรจะเป็น หรือควรจะเกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความต้องการของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีวิจารณญาณ เป็นการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่าจะมี ควรจะเกิดขึ้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

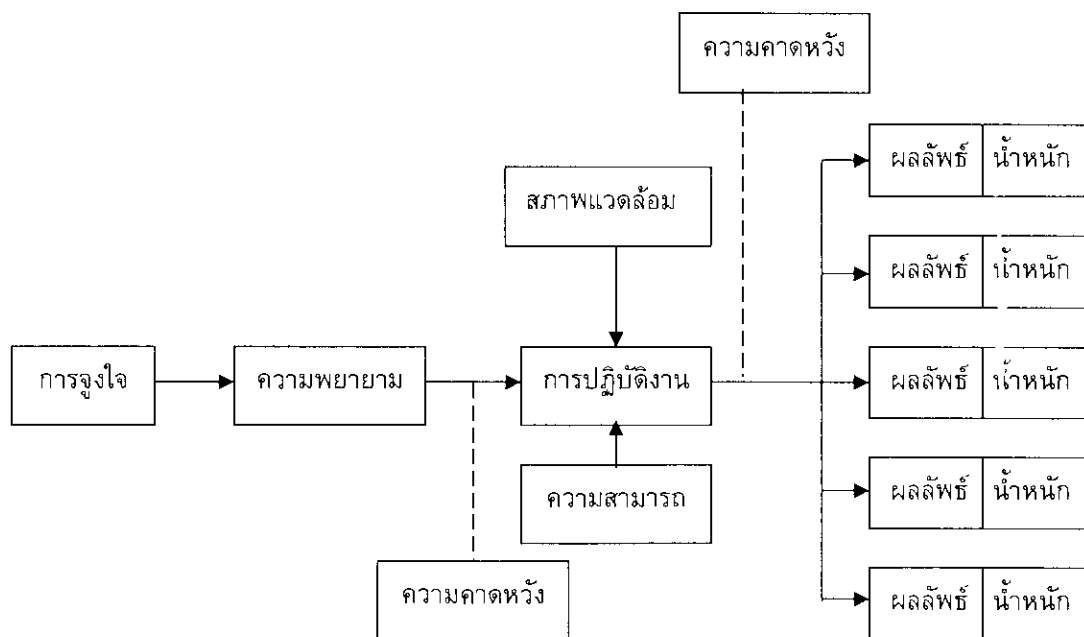
ทฤษฎีความคาดหวัง

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2545 : 81) กล่าวถึง ทฤษฎีความคาดหวังของวีรูม (Victor H Vroom) ซึ่งเห็นว่าการจูงใจเกิดจากสิ่ง 2 อย่าง คือ เราต้องการอะไร และเราคิดว่าจะได้รับสิ่งนั้นได้อย่างไร สมมติฐานที่สำคัญของทฤษฎีความคาดหวังมีดังนี้

1. พฤติกรรมเป็นผลมาจากการรวมกันของพลังในตัวบุคคลกับสภาพแวดล้อม
2. บุคคลเป็นผู้ตัดสินใจเองเกี่ยวกับพฤติกรรมภายในองค์การ
3. บุคคลแต่ละคนจะมีความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมายที่แตกต่างกัน
4. บุคคลจะเป็นผู้ตัดสินใจเองเกี่ยวกับทางเลือกของพฤติกรรมอันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ต้องการ

ทฤษฎีความคาดหวังจะเริ่มจากแรงจูงใจอันนำไปสู่ความพยายาม ซึ่งความพยายามจะนำไปสู่การรวมกันระหว่างความสามารถของบุคคลกับสภาพแวดล้อมที่เรียกว่า การปฏิบัติงานและผลจากการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลลัพธ์ต่าง ๆ กัน ซึ่งแต่ละผลลัพธ์จะมีเรื่องของค่านิยมเข้ามาเกี่ยวข้อง



ภาพ 1 ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ความคาดหวังระหว่างความพยายามกับการปฏิบัติงาน เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน หากเชื่อว่า หากใช้ความพยายามมาก จะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานมาก ความคาดหวังก็จะสูง (เท่ากับ 1) แต่หากเชื่อว่า หากความพยายามไม่ก่อให้เกิดผลต่อการ

ปฏิบัติงาน ความคาดหวังก็จะต่ำ (เท่ากับ 0) และหากเชื่อว่า หากใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานบ้าง ความคาดหวังก็จะอยู่ในระดับปานกลาง (0-1)

ความคาดหวังระหว่างการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ด้านใดด้านหนึ่ง เช่น หากเชื่อว่า หากปฏิบัติงานมากจะได้รับค่าจ้างสูงขึ้น ความคาดหวังก็จะสูง (เท่ากับ 1) แต่หากเชื่อว่า หากปฏิบัติงานแล้ว จะไม่ได้รับการชมเชย เพราะหัวหน้าไม่เคยชมเชยใคร ความคาดหวังก็จะต่ำ (เท่ากับ 0) และหากเชื่อว่า หากปฏิบัติงานมากอาจจะได้รับหรืออาจจะไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งความคาดหวังก็จะอยู่ในระดับปานกลาง (1-0)

บางครั้งเรียกทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom อย่างย่อ ๆ ว่าเป็นทฤษฎี V.I.E. (V.I.E. Theory) เนื่องจากทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. V. มาจากคำว่า Valence หมายถึง ความพึงพอใจของมนุษย์ที่มีต่อผลลัพธ์ของการกระทำ ซึ่งเป็นลักษณะที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจของมนุษย์ ระดับของความพึงพอใจที่มนุษย์คาดหวังว่าจะได้จากผลลัพธ์นั้น ๆ ไม่ใช่เกิดจากการเห็นคุณค่าที่แท้จริงของผลลัพธ์นั้นเสมอไป

2. I. มาจากคำว่า Instrumentality หมายถึง สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีการที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. E. มาจากคำว่า Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้น ๆ บุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง อย่างน้อยที่สุดก็ต้องการปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้าที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็就会有ความต้องการเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้เกิดความพยายามกระทำด้วยวิธีหนึ่งวิธีใด เพื่อให้บรรลุถึงความคาดหวังและความพึงพอใจ แต่ก็มีแรงจูงใจให้ทำตามความเชื่อว่าจะเป็นอย่างที่คาดหวังไว้

บริการที่คาดหวัง (Expected Service) เนื่องจากบริการไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ ไม่แน่นอน และไม่สามารถเก็บไว้ได้ จึงมีลักษณะแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ ทำให้ไม่สามารถประเมินคุณภาพบริการได้ผู้รับบริการจึงคาดหวังในคุณภาพบริการ ซึ่งจากการศึกษาของ พาราเซอรามาเนน (Parasuraman, 1990 อ้างถึงใน ปิ่นแก้วศิริวรรณดี, 2548 : 6) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังในบริการ มี 4 ปัจจัย คือ

1. ความคาดหวังที่เกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก ซึ่งเป็นคำบอกเล่าได้รับทราบเกี่ยวกับคุณภาพบริการจากเพื่อน ญาติพี่น้อง หรือคนรู้จัก ซึ่งเคยมาใช้บริการในสถานบริการแห่งนั้นมาแล้ว และได้รับบริการที่ดีจึงทำให้ผู้ฟังเกิดความคาดหวังในบริการที่ได้รับฟังมา

2. ความคาดหวังที่เกิดจากความต้องการส่วนตัวของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างกันตามภูมิหลังของบุคคลนั้น ๆ เช่น เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา วัฒนธรรมประเพณี เป็นต้น

3. ความคาดหวังที่เกิดจากประสบการณ์ในอดีต เป็นประสบการณ์ที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง อาจจะเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกพึงพอใจต่อบริการที่เคยได้รับ หรือเป็นประสบการณ์ที่รู้สึกไม่พึงพอใจกับบริการที่ได้รับมาก็ได้

4. ความคาดหวังที่เกิดจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ เป็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทราบจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังแสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจเกิดจากความต้องการของบุคคล ซึ่งมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องพยายามด้วยวิธีการ เครื่องมือ ช่องทางใด ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้แล้ว บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และจะคาดหวังเพิ่มสูงขึ้นในระดับต่อไป

ปัจจัยกำหนดความคาดหวัง

เพชรี หล้าภม (2538 : 25 อ้างถึงใน ระเบียบ บรรจงปรุ, 2547 : 8) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่น่าจะกำหนดความคาดหวัง มี 3 ประการ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม ความคิด ความต้องการของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ทำให้ความคาดหวังและการแสดงออกแตกต่างกันด้วย

2. ขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมา กล่าวคือ ถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในครั้งต่อไปเพิ่มสูงขึ้น และใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากขึ้นแต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดระดับความคาดหวังต่ำลง เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง

3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เนื่องจากความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้น ๆ อาจเป็นรูปธรรม หรือนามธรรมก็ได้ ซึ่งการประเมินค่าของแต่ละบุคคลถึงแม้จะเป็นชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันได้ โดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัด ขึ้นอยู่กับความสนใจ ภูมิหลัง ประสบการณ์ และการให้คุณค่าในสิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นกิจกรรม หรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการนั้น ๆ โดยมีผู้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543 : 202) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ (เป็นการส่งมอบการปฏิบัติของผู้ให้บริการเพื่อประชาชนแก่ผู้รับ บริการ) การบริโภคหรือการใช้บริการจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 : 287) ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการ คือ การกระทำที่เกิดขึ้นโดยผู้ให้บริการเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ เป็นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยาก

เซอร์เมอร์โฮม (Schermehom, 2000 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2546 : 288-289) ได้แบ่งลักษณะของการบริการที่สำคัญไว้ 4 ประการ คือ

1. การไม่สามารถถูกจับต้องได้ (Intangibility) เป็นผลของการปฏิบัติ ผู้รับบริการจะจับเอาเฉพาะส่วนที่เจาะจงตรงกับอวัยวะ เกิดความทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์แต่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเตรียมสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้รับบริการพอใจ และตัดสินใจรับบริการ เช่น

1.1 สถานที่ ต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ สะอาด บรรยากาศดี

1.2 บุคคล ผู้ให้บริการมีความสุภาพ บุคลิกดี ใช้คำพูดได้เหมาะสม เต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เพื่อให้เกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่น

1.3 เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว

1.4 การติดต่อสื่อสาร ผู้ให้บริการต้องจัดการระบบติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อได้ง่าย

1.5 สัญลักษณ์ ควรมีการสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนออย่างชัดเจน

1.6 ราคา มีการกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน

2. การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการจะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการทันทีทำให้

2.1 ผู้บริโภคต้องบริโภคผลผลิตของการบริการทันที

2.2 อาจมีผู้บริโภคอื่นร่วมบริโภคผลผลิตของการบริการในเวลาเดียวกัน เช่น การดูภาพยนตร์

2.3 ไม่สามารถนำบริการมารวมผลผลิตจากแหล่งเดียวมาก ๆ ทำให้การขยายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

2.4 ผู้ให้และผู้รับบริการมีผลต่อการเกิดการบริการ

3. ไม่แน่นอน (Variability) การบริการมีความแตกต่างกันในผลการปฏิบัติในแต่ละครั้งที่บริการทำให้ยากแก่การกำหนดเป็นมาตรฐาน หรือควบคุมคุณภาพของการบริการเปลี่ยนแปลงไปเมื่อเปลี่ยนผู้ให้บริการ เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอเกิดได้ลำบาก

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการจะสูญประโยชน์ถ้าไม่มีผู้มาใช้บริการ ทำให้มีการวางแผนที่ลำบาก อาจเกิดปัญหาบริการไม่ทันในช่วงที่มีผู้มารับบริการมาก และในทางกลับกันพนักงานจะว่างงานในช่วงที่มีผู้มารับบริการน้อย

รัช และโอลิเวอร์ (Rust & Oliver, 1993 อ้างถึงใน ยอดขวัญ เรื่องรัตน์, 2547 : 11) แบ่งการบริการเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ตัวผลิตภัณฑ์ที่ผู้รับบริการต้องการ (Physical Product) ผลิตภัณฑ์ที่นักศึกษาต้องการ ได้แก่ ปริญญาบัตร

2. การบริการ (Service Product) ได้แก่ ตัวการบริการครอบคลุมสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น การประกันภัย

3. วิธีการนำเสนอบริการ (Service Delivery) จะแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ

4. สิ่งแวดล้อมที่ประกอบบริการ (Service Environment หรือ Service Scape) หมายถึง บรรยากาศภายในบริเวณที่เกิดการบริการ เช่น ความทันสมัยของตัวอาคารสถานที่ เฟอร์นิเจอร์ ความเป็นกันเองของพนักงาน เป็นต้น

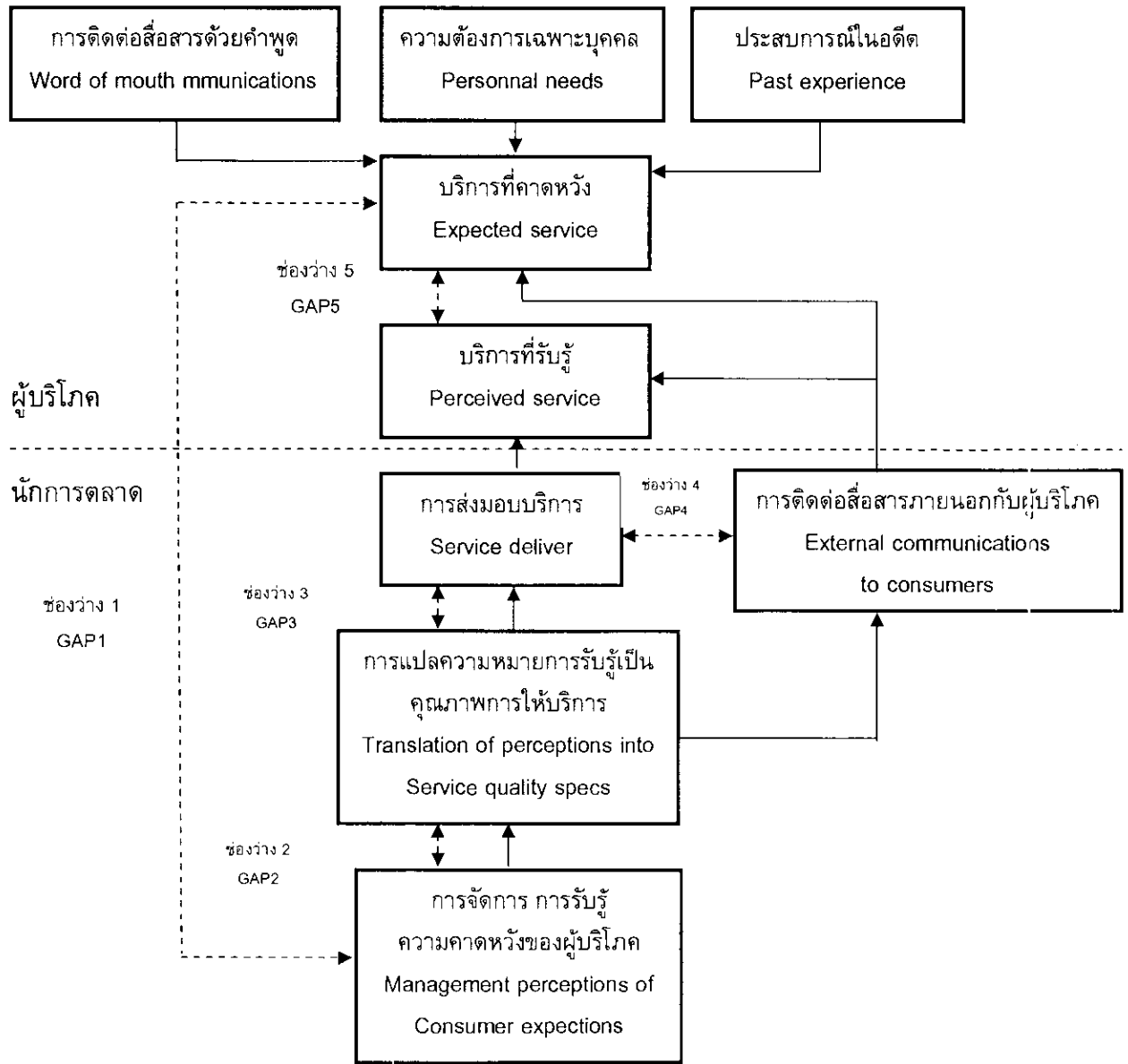
สรุปได้ว่า การบริการที่ดีควรมีความตรงต่อเวลา ผู้ให้บริการมีความสุภาพ มีความสามารถ ให้บริการด้วยความห่วงใย เป็นการบริการที่สามารถผูกใจผู้รับบริการไว้ได้ด้วยการสร้างความประทับใจ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่ามีเกียรติ มีความสำคัญ ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำแก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องมีความไวต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ สามารถสังเกตได้ว่าผู้ใดต้องการอะไร และสามารถตอบสนองได้ทันที ตลอดจนมีการปรับปรุงและนำเสนอสิ่งใหม่ๆ มาให้บริการอยู่เสมอ

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

จอห์นตัน, ลอร์ด-วอล์คเกอร์ และชวง (Johnston, 1995; Lloyd-Walker & Cheung, 1998 อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2549 : 106) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ และเกิดความจงรักภักดี

คุณภาพการบริการ (Service Quality) สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการบริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจการให้บริการลูกค้าจะพอใจ ถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) พาราเซอรามาเน และคณะ (Parasuraman et al., 1985 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 : 291-293) กล่าวว่า ได้กำหนด

โมเดลคุณภาพการบริการ ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการบริการที่คาดหวัง



ภาพ 2 โมเดลคุณภาพของบริการ (Service-Quality Model)

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้จากการจัดการ ถ้าฝ่ายจัดการไม่สามารถสร้างการรับรู้ที่ลुकค่าคาดหวังไว้ จะเกิดช่องว่างนี้ขึ้น

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการและลักษณะคุณภาพการบริการฝ่ายจัดการอาจ จะแก้ไขความต้องการของลูกค้าที่รับรู้ แต่ไม่ได้กำหนดมาตรฐานการทำงานเฉพาะอย่าง
3. ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพการบริการและการส่งมอบบริการ พนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมจะไม่สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ทำให้เกิดความขัดแย้งกับมาตรฐาน
4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการติดต่อสื่อสารภายนอก ความคาดหวังของผู้บริโภคได้รับผลกระทบจากตัวแทน และการโฆษณา
5. ช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง ช่องว่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคได้วัดการทำงาน และไม่เป็นไปตามคาดหวัง

ปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการ

จากผลการศึกษาของพาราเซอราแมน และคณะ (Parasuraman et al., 1985 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 : 293) ได้กำหนดลักษณะของคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจาร์ณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/knowning customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการ

ข้อสังเกตที่น่าสนใจจากการวิจัยของพาราเซอราแมน และคณะ เกี่ยวกับลักษณะคุณภาพการบริการทั้ง 10 เกณฑ์ดังกล่าว นั้น คือ

1. ความน่าเชื่อถือ และการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวม 2 เกณฑ์ จัดว่าเป็น Search Quality ซึ่งหมายความว่าลูกค้าสามารถประเมินคุณภาพได้ล่วงหน้าก่อนการซื้อ

2. ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร การเข้าใจ และรู้จักลูกค้า และความมีน้ำใจ รวม 6 เกณฑ์ จัดเป็น Experience Quality ซึ่งหมายถึงลูกค้าไม่สามารถจะประเมินคุณภาพการบริการได้จนกว่าจะได้ซื้อหรือบริโภคแล้วเท่านั้น

3. ความปลอดภัย และความสามารถ รวม 2 เกณฑ์ จัดเป็น Credence Quality ซึ่งหมายความว่าลูกค้าอาจจะไม่สามารถประเมินคุณภาพการบริการได้ทันทีถึงแม้ว่าจะได้ซื้อหรือบริโภคแล้วก็ตาม

ในการวิจัยครั้งต่อมา พาราเซอราแมน และคณะ (Parasuraman et al., 1998 อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546 : 294) พบว่า บัณฑิตกำหนดคุณภาพการบริการทั้ง 10 ข้อนั้นมีความซ้ำซ้อนกันในบางด้าน หรือมีรายละเอียดมากเกินไป ทำให้ยากแก่การประเมินจึงได้ปรับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการใหม่ให้เหลือเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมด 5 เกณฑ์ ที่รู้จักกันในชื่อว่า SERVQUAL ดังนี้

1. ความไว้วางใจ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้อง และไว้วางใจได้

2. ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ มีความสุภาพ ซื่อสัตย์ และเป็นมิตร สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เครื่องมือ และอุปกรณ์

4. ความสนใจ (Empathy) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก ติดต่อได้ง่าย และมีความเข้าใจลูกค้า

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) ความเต็มใจในการให้บริการทันที และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี

นอกจากนั้น เบอรี่ และคณะ; ซิทแทมและบิทเนอร์ (Berry et al., 1985; Zeithaml and Bitner, 1996 อ้างถึงใน ชัยสมพล ชาวประเสริฐ 2549 : 106) ยังได้อธิบายเกี่ยวกับการวัดคุณภาพของการบริการ จะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ซึ่งมี 5 ข้อ ดังนี้

1. สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ (Tangibles) ได้แก่ อาคาร เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สามารถสัมผัสได้เหล่านี้จะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence)

2. ความเชื่อถือและวางใจได้ (Reliability) เป็นความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องและได้ตรงวัตถุประสงค์ของการบริการนั้น ภายในเวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาคณโฑของโรงพยาบาล ต้องรักษาให้หายป่วย การฝากเงินกับธนาคารต้องมีการรักษาเงินในสมุดบัญชีให้อยู่ครบทุกบาททุกสตางค์ จำนวนดอกเบี้ยไม่ผิดตลาด การทำนายโชคชะตาต้องมีความแม่นยำในการทำนาย

3. ความรวดเร็ว (Responsiveness) เป็นความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกสุลิกุจ เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับ ให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. การรับประกัน (Assurance) เป็นการรับประกันว่า พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และมีความสุภาพ จริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานและปลอดภัยไร้กังวล นอกจากนี้ อาจจะต้องรับประกันถึงมาตรฐานขององค์กรด้วย เช่น ISO 9001:2000 หรือรางวัลจากสถาบันต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นธนาคารดีเด่น หรือผู้บริหารได้รับรางวัลผู้บริหารดีเด่น

5. การเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่ให้บริการอย่างตั้งใจ ตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหา หรือความต้องการของลูกค้าที่ต้องได้รับการตอบสนองเน้น การบริการและการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างเป็นรายบุคคล ตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันมีการสื่อสารทำความเข้าใจกับลูกค้าอย่างถ่องแท้

สรุปได้ว่า การกำหนดคุณภาพการบริการ ต้องกำหนดจากความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ โดยการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพ และสาเหตุที่สำคัญที่ทำให้คุณภาพการบริการล้มเหลว คือ ช่องว่างที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวังของผู้รับบริการ เพราะฉะนั้น ความสำเร็จประการหนึ่งคือต้องไม่ให้เกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยการจัดการบริการให้มีคุณภาพที่เน้นกระบวนการอย่างเป็นระบบ

1.4 การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

วิสัยทัศน์

“การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเป็นองค์กรชั้นนำของภูมิภาคที่ได้มาตรฐานระดับสากล ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ ในการประกอบธุรกิจพลังงาน ธุรกิจบริการ และธุรกิจที่เกี่ยวข้อง”

ภารกิจ

“จัดหาและให้บริการพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและประเทศข้างเคียงได้ตามมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจทั้งในด้านคุณภาพและบริการ โดยการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับสภาพตลาด รวมทั้งพร้อมสำหรับการแข่งขันทางธุรกิจ”

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้กำหนดนโยบายด้านการบริการ และแนวทางในการพัฒนางานด้านบริการ เพื่อให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จตามภารกิจหลักที่วางไว้ดังนี้

นโยบายด้านบริการ

ภารกิจที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมุ่งเน้นและมีเป้าหมายหลัก คือ การให้บริการจำหน่ายกระแสไฟฟ้าอย่างมีคุณภาพ น่าเชื่อถือ และเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ซึ่งได้มีการดำเนินการ ดังนี้

1. เพิ่มความมั่นคงของระบบไฟฟ้า โดยสร้างสถานีเพิ่ม เพื่อลดปัญหาแรงดันไฟฟ้าตก ไฟฟ้ากระพริบ และไฟฟ้ายดับ

2. เพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการ โดยการจัดการและบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ทั่วทั้งองค์กร ครอบคลุมสายงาน เน้นให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับความสะดวกรวดเร็ว ดังนี้

2.1 เพิ่มช่องทางการรับชำระเงิน โดยชำระผ่านจุดบริการที่มีสัญลักษณ์ “Counter Service” “Pay Point” และ “Pay at Post” ในพื้นที่ที่เปิดให้บริการ รวมทั้งรับชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคารและบัญชีบัตรเครดิต

2.2 เปิดให้บริการในช่วงพักกลางวันทั่วประเทศ

2.3 รับแจ้งเหตุและบริการแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องตลอด 24 ชั่วโมง สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในพื้นที่ของผู้ใช้ไฟฟ้า

2.4 บริการเสริมหลังติดตั้งมิเตอร์และจ่ายไฟ เช่น การตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟฟ้าในโรงงาน ได้แก่ หม้อแปลง รีเลย์ สวิตช์เกียร์

2.5 การให้เช่าเครื่องกำเนิดไฟฟ้า บริการฉนวนครอบสายไฟฟ้าและฉนวนครอบ ลูกถ้วยแรงสูง บริการทำความสะอาดอุปกรณ์ไฟฟ้า บริการเปลี่ยนและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟฟ้า

2.6 บริการเสริมพิเศษ โดยจัดหน่วยเคลื่อนที่ในวันหยุดทำงานราชการหรือโอกาสพิเศษ เพื่อให้บริการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้ไฟฟ้าอย่างประหยัดและปลอดภัย ทำให้ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ใช้ไฟฟ้าที่มีคุณภาพตลอดจนมีกระแสไฟฟ้าจ่ายให้ได้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่อง และเพียงพอ

2.7 จัดตั้งศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อลดระยะเวลา กระแสไฟฟ้าขัดข้อง

2.8 นำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการ โดยดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในรูปแบบ การประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-Auction) โครงการเข้าระบบคอมพิวเตอร์ (ERP CRM WMS) และคลังข้อมูลสารสนเทศเพื่อก้าวเข้าสู่ยุคไอที (IT) อย่างสมบูรณ์แบบ พัฒนาระบบงานทุกด้าน เข้าระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำหรับธุรกิจหลัก

มาตรฐานการให้บริการทั่วไป

กำหนดมาตรฐานการให้บริการแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเรื่องทั่วไปดังนี้

1. การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบไฟฟ้าขัดข้อง ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ เพื่อให้สามารถจ่ายไฟฟ้าคืนได้ภายใน 4 ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง คิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนครั้งที่ไฟฟ้าดับ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน)

2. การร้องเรียนในเรื่องแรงดันไฟฟ้า ให้ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนในเรื่อง แรงดันไฟฟ้าที่ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้หมดไป ภายใน 6 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 60 ของจำนวนร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า

3. การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ให้อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริงของผู้ใช้ไฟฟ้าทุก เดือน ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าทุกประเภทที่ติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 1 เฟส ในเขตชนบทให้อ่านค่าหน่วยไฟฟ้าทุก 2 เดือน ตามสภาพการใช้ไฟฟ้า และความเหมาะสมในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ ให้กองเศรษฐกิจพลังไฟฟ้า เป็นผู้กำหนดจำนวนรายที่อ่านหน่วยไฟฟ้าทุก 2 เดือน ของแต่ละ เขต โดยควบคุมให้สัดส่วนเฉลี่ยการอ่านหน่วยทุก 2 เดือน รวมทุกเขตไม่เกินกว่าร้อยละ 25 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตชนบททั้งหมด

4. ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า ให้จัดส่งใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้าให้กับผู้ใช้ไฟฟ้าในแต่ละเดือนไม่ น้อยกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนผู้ใช้ไฟฟ้าทั้งหมด

5. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า ให้ตอบข้อร้องเรียนที่ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์ อักษรภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับข้อร้องเรียน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของ จำนวนข้อร้องเรียนทั้งหมด

มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า

การให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า โดยจะดำเนินการใน เรื่องการให้บริการให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ หากไม่แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าทั่วไป ยกเว้นผู้ใช้ไฟฟ้าที่เป็นส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ดังนี้

1. คุณภาพไฟฟ้า

1.1 การแจ้งขอตัดไฟฟ้าล่วงหน้า เพื่อปฏิบัติงานตามแผน ให้แจ้งวัน เวลาตัดไฟฟ้า และกำหนดวันเวลาจ่ายไฟฟ้าคืนให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 วัน ก่อนการตัดไฟฟ้า โดยประกาศทางสื่อสิ่งพิมพ์ หรือวิทยุกระจายเสียง หรือเครื่องขยายเสียง หรือปิดประกาศให้ทราบ หากไม่แจ้งวัน เวลาตัดไฟฟ้าล่วงหน้าตามที่กำหนดไว้ และหรือไม่จ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดวัน เวลาที่แจ้งไว้ (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควีเอ.ขึ้นไป ครั้งละ 200.-บาท

1.2 การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ให้แก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ ภายใน 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่ได้รับแจ้ง (ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน) หากไม่ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเมือง และเขตอุตสาหกรรมที่ติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันตั้งแต่ 300 เควีเอ.ขึ้นไป ครั้งละ 200.-บาท

2. ระยะเวลาที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า

กรณีมีระบบจำหน่ายพร้อมอยู่แล้ว ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า นับถัดจากวันที่ผู้ขอใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วน แยกตามประเภทการใช้ไฟฟ้าดังนี้

2.1 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 380 / 220 โวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ 3 เฟส ที่อยู่ในเขตเมือง ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 2 วันทำการ ส่วนผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า วันละ 50.-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.-บาท

2.2 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 380 / 220 โวลต์ ที่ขอติดตั้งมิเตอร์ขนาดเกินกว่า 30แอมป์ 3 เฟสขึ้นไป ที่อยู่ในเขตเมือง ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 2 วันทำการ ส่วนผู้ที่ขอใช้ไฟฟ้าที่อยู่ในเขตชนบท ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า วันละ 100.-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.-บาท

2.3 ผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22 – 23 กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันไม่เกิน 250 เควีเอ. ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายในระยะเวลา 35 วันทำการ และผู้ขอใช้ไฟฟ้าในระบบแรงดัน 22 – 23 กิโลโวลต์ ที่ขอติดตั้งหม้อแปลงขนาดรวมกันเกินกว่า 250 เควีเอ. แต่ไม่เกิน 2,000 เควีเอ. ให้ดำเนินการติดตั้งพร้อมจ่ายไฟฟ้า ภายใน 55 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ขอใช้ไฟฟ้า วันละ 200.-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 2,000.-บาท

3. ระยะเวลาตอบสนองที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอ หรือร้องเรียน

กรณีมีผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน ให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าร้องขอหรือร้องเรียน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ดังนี้

3.1 การโอนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า และหรือการเปลี่ยนแปลงหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 30 วันทำการ (ทั้งนี้ไม่รวมระยะเวลาดำเนินการของหน่วยงานภายนอก) หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 100.-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.-บาท

3.2 การจ่ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า กรณียกเลิกการใช้ไฟฟ้า ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 20 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 100.-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.-บาท

3.3 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า และไฟฟ้ากะพริบให้ดำเนินการตรวจสอบ ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้าที่ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียน วันละ 50.-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.-บาท

3.4 การตรวจสอบข้อร้องเรียน เกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า (มิเตอร์) และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า ให้ดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ไฟฟ้า ภายใน 10 วันทำการ หากไม่ดำเนินการภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ร้องเรียน วันละ 50.-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.-บาท

4. ระยะเวลาต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า

กรณีผู้ใช้ไฟฟ้าถูกงดจ่ายไฟฟ้า ให้ดำเนินการจ่ายไฟฟ้าคืนให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลานับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้าได้ชำระเงิน และปฏิบัติตามเงื่อนไขครบถ้วนแล้ว ดังนี้

4.1 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตเมือง ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 100.-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.-บาท

4.2 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายเล็ก ซึ่งอยู่ในเขตชนบท ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 5 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 50.-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 500.-บาท

4.3 ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ให้จ่ายไฟฟ้าคืนภายใน 2 วันทำการ หากไม่ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา ให้จ่ายค่าปรับแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า วันละ 100.-บาท ของระยะเวลาที่เกินกำหนด แต่ไม่เกิน 1,000.-บาท

ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้า

กำหนดประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าเป็น 7 ประเภท คือ

1. ประเภทที่อยู่อาศัยขนาดเล็ก คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เกิน 150 หน่วยต่อเดือน
2. ประเภทที่อยู่อาศัยขนาดใหญ่ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้ามากกว่า 150 หน่วยต่อเดือน
3. กิจการขนาดเล็ก คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประกอบกิจการธุรกิจใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์ต่อเดือน
4. กิจการขนาดกลาง คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประกอบกิจการธุรกิจใช้ไฟไม่เกิน 30 กิโลวัตต์แต่ไม่เกิน 1,000 กิโลวัตต์ต่อเดือน
5. กิจการขนาดใหญ่ คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ประกอบกิจการธุรกิจใช้ไฟเกิน 1,000 กิโลวัตต์ต่อเดือน
6. กิจการเฉพาะอย่าง คือ ผู้ใช้ไฟธุรกิจโรงแรม บ้านพักตากอากาศ ใช้ไฟ 30 กิโลวัตต์ต่อเดือน
7. ส่วนราชการและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร คือ ผู้ใช้ไฟฟ้าของส่วนราชการ สำนักงาน หรือหน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้าเฉลี่ย 3 เดือน ไม่เกิน 250,000 หน่วยต่อเดือน

เขตการใช้ไฟฟ้า

กำหนดเขตการใช้ไฟฟ้าเป็น 3 เขต คือ

1. เขตอุตสาหกรรม หมายถึง นิคมอุตสาหกรรมหรือสวนอุตสาหกรรมที่เป็นของรัฐหรือเอกชน ที่ได้รับอนุญาตให้จัดตั้งแล้ว โดยมีขอบเขตพื้นที่แน่นอน จัดไว้ให้โดยเฉพาะ เพื่อเป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม และกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม เนื่องจากในส่วนของกาไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ไม่มีเขตอุตสาหกรรม จึงให้ผู้ใช้ไฟฟ้ากิจการขนาดใหญ่ เป็นเขตอุตสาหกรรมแทน
2. เขตเมือง หมายถึง พื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาลตามประกาศของทางราชการ ทั้งนี้ ไม่รวมเขตอุตสาหกรรมซึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาล
3. เขตชนบท หมายถึง พื้นที่ที่อยู่นอกเหนือจากพื้นที่เขตเมืองและพื้นที่เขตอุตสาหกรรม

การบริหารงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

แบ่งการบริหารงานออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. สำนักงานใหญ่
2. ส่วนภูมิภาค

สำนักงานใหญ่ แบ่งการบริหารงานออกเป็น 6 กลุ่ม คือ

1. หน่วยงานขึ้นตรงผู้ว่าการ ประกอบด้วย

1.1 สำนักผู้ว่าการ ได้แก่ กองประสานนโยบายและพิธีการ กองกิจการ คณะกรรมการ กองประมวลผลงานและกิจการสัมพันธ์

1.2 สำนักตรวจสอบภายใน ได้แก่ ฝ่ายวางแผนและสนับสนุนการตรวจสอบ ฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบกระบวนการสนับสนุน ฝ่ายปฏิบัติการตรวจสอบกระบวนการหลัก

1.3 สำนักกฎหมาย ได้แก่ กองนิติการ กองคดี กองสอบสวนและพัฒนาระเบียง

1.4 สายงานบริหารโครงการ ได้แก่ ฝ่ายบริหารโครงการ ฝ่ายจัดการโครงการ สถานีไฟฟ้าและสายส่ง (ภาคกลาง) ฝ่ายจัดการโครงการสถานีไฟฟ้าและสายส่ง (ภาคเหนือ, ตะวันออกเฉียงเหนือ, ใต้) ฝ่ายจัดการโครงการระบบจำหน่าย ฝ่ายจัดการโครงการพิเศษ

2. กลุ่มธุรกิจเครือข่าย ประกอบด้วย

2.1 สายงานวางแผนและพัฒนาระบบไฟฟ้า ได้แก่ ฝ่ายวางแผนระบบไฟฟ้า ฝ่ายวิจัยและพัฒนาระบบไฟฟ้า ฝ่ายมาตรฐานและความปลอดภัย

2.2 สายงานปฏิบัติการเครือข่าย ได้แก่ ฝ่ายควบคุมระบบไฟฟ้า ฝ่ายปฏิบัติการ เครือข่าย (12 เขต)

3. กลุ่มธุรกิจจำหน่ายและบริการ ประกอบด้วย

3.1 สายงานจำหน่ายและบริการ ภาค 1 – 4 ได้แก่ ฝ่ายวางแผนธุรกิจ การไฟฟ้าเขต 12 เขต

4. กลุ่มพัฒนาองค์กร ประกอบด้วย

4.1 สายงานพัฒนาองค์กร ได้แก่ ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์ ฝ่ายพัฒนา ธุรกิจ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายนโยบายเศรษฐกิจพลังงาน ฝ่ายบริหารความเสี่ยง

5. กลุ่มธุรกิจลงทุน ประกอบด้วย

5.1 สายงานธุรกิจก่อสร้างและบำรุงรักษา ได้แก่ ฝ่ายก่อสร้างและบำรุงรักษา สถานีไฟฟ้า ฝ่ายก่อสร้างระบบไฟฟ้า ฝ่ายบำรุงรักษา ฝ่ายบำรุงรักษาระบบผลิต

5.2 สายงานธุรกิจวิศวกรรม ได้แก่ ฝ่ายออกแบบสถานีและสายส่ง ฝ่ายออกแบบงานโยธา ฝ่ายบริการวิศวกรรมและทดสอบ

5.3 สายงานธุรกิจสารสนเทศและสื่อสาร ได้แก่ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจสารสนเทศและ สื่อสาร ฝ่ายสารสนเทศ ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

6. กลุ่มสนับสนุนและบริการ ประกอบด้วย

6.1 สายงานอำนวยการ ได้แก่ ฝ่ายจัดหา ฝ่ายพัสดุ ฝ่ายธุรการ

6.2 สายงานบัญชีและการเงิน ได้แก่ ฝ่ายงบประมาณ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน

6.3 สายงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ฝ่ายพัฒนา บุคลากร ฝ่ายสวัสดิการ

ส่วนภูมิภาค แบ่งการบริหารงานออกเป็น 4 ภาค คือ

1. ภาคเหนือ

1.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) จังหวัดเชียงใหม่ ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง เชียงราย และพะเยา

1.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคเหนือ) จังหวัดพิษณุโลก ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ พิษณุโลก พิจิตร ตาก กำแพงเพชร สุโขทัย แพร่ น่าน และอุตรดิตถ์

1.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคเหนือ) จังหวัดลพบุรี ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ลพบุรี สิงห์บุรี เพชรบูรณ์ นครสวรรค์ อุทัยธานี และชัยนาท

2. ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุดรธานี ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 7 จังหวัด คือ อุดรธานี หนองคาย ขอนแก่น เลย สกลนคร นครพนม และหนองบัวลำภู

2.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดอุบลราชธานี ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 8 จังหวัด คือ อุบลราชธานี ยโสธร ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มหาสารคาม ศรีสะเกษ มุกดาหาร และอำนาจเจริญ

2.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จังหวัดนครราชสีมา ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครราชสีมา ชัยภูมิ บุรีรัมย์ และสุรินทร์

3. ภาคกลาง

3.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคกลาง) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 7 จังหวัด คือ พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง ปทุมธานี สระบุรี นครนายก ปราจีนบุรี และสระแก้ว

3.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 5 จังหวัด คือ ชลบุรี ฉะเชิงเทรา ระยอง จันทบุรี และตราด

3.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 4 จังหวัด คือ นครปฐม สมุทรสาคร สุพรรณบุรี และกาญจนบุรี

4. ภาคใต้

4.1 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคใต้) จังหวัดเพชรบุรี ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี สมุทรสงคราม ชุมพร และระนอง

4.2 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 (ภาคใต้) จังหวัดนครศรีธรรมราช
ควบคุมดูแลการไฟฟ้าในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ นครศรีธรรมราช ตรัง กระบี่ สุราษฎร์
ธานี ภูเก็ต และพังงา

4.3 การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้) จังหวัดยะลา ควบคุมดูแลการไฟฟ้า
ในความรับผิดชอบ 6 จังหวัด คือ ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สงขลา สตูล และพัทลุง

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก

เป็นหน่วยงานที่อยู่ในความดูแลของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 2 ภาคเหนือ ตั้งอยู่ที่
เลขที่ 208 ถ.พุทธบูชา ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีหน้าที่รับผิดชอบการใช้
ไฟฟ้าในพื้นที่อำเภอเมือง วังทอง บางระกำ บางกระทุ่ม ชาติตระการ วัดโบสถ์ พรหมพิราม
เนินมะปรางและนครไทย มีผู้ใช้ไฟฟ้า ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2551 จำนวน
224,587 ราย มีรายได้ค่ากระแสไฟฟ้ารวม 203,546,772.64 บาท มีพนักงาน จำนวน 242 คน
แบ่งการบริหารงานออกเป็น 6 แผนก คือ (การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค,2548)

1. แผนกบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

1.1 ดำเนินการด้านบุคคล

- 1.1.1 ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงาน
- 1.1.2 ปรับปรุง แก้ไขประวัติส่วนบุคคล
- 1.1.3 ติดตาม ดูแล การปรับเปลี่ยนหน้าที่

1.2 ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสิทธิและสวัสดิการ

- 1.2.1 วิเคราะห์และติดตาม ดูแล สวัสดิการต่างๆ
- 1.2.2 จัดทำบัญชีเงินเดือน
- 1.2.3 วิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณสุขโรค

1.3 รับผิดชอบด้านธุรการและสารบรรณ

- 1.3.1 งานธุรการและสารบรรณ

1.4 ดูแลรักษาความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สิน

- 1.4.1 กำกับดูแลรักษาความปลอดภัย

1.5 ประสานงานและติดตามผลอรรถคดีต่างๆ

- 1.5.1 ติดตาม เร่งรัด ควบคุม ผลอรรถคดีต่างๆ

1.6 ดำเนินการตั้งตัวแทนต่างๆ

- 1.6.1 ขออนุมัติแต่งตั้งต่างๆ

1.7 ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน

- 1.7.1 ควบคุม ดูแลความสะอาดสำนักงาน

2. แผนกบัญชีและประมวลผล มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

2.1 งานด้านจดหน่วย ตรวจสอบหน่วย และพิมพ์บิล

2.1.1 ควบคุม กำกับดูแล การจัดทำแผนการจดหน่วย และดำเนินการ

2.1.2 ติดตาม ดูแลประวัติ จำนวนผู้ใช้ไฟ ให้เป็นปัจจุบัน

2.1.3 ควบคุม เร่งรัดการแก้ไข ปรับปรุง เรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า ในกรณี

การใช้ไฟฟ้าผิดปกติ

2.1.4 รวบรวมสถิติ ข้อมูลในกรณีการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ และสรุปรายงาน

ผล

2.2 งานด้านจัดทำสรุปรายงานทางบัญชี

2.2.1 สรุปรายงานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และประเมินผลทางการเงิน

2.3 งานจัดทำบัญชีเงินสด

2.3.1 สรุปรายงานทางของสถานะการเงิน

2.4 งานด้านตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญจ่าย

2.4.1 ตรวจสอบใบสำคัญในการจ่ายเงินเพื่อขออนุมัติ

2.5 งานด้านบริหารงบประมาณและการเงิน

2.5.1 ควบคุม ดูแลการจัดทำแผน และงบประมาณประจำปี

2.5.2 ควบคุม ตรวจสอบ ติดตามค่าใช้จ่ายทุกประเภท

2.5.3 ตรวจสอบการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนและเป้าหมาย

2.5.4 ตรวจสอบ ติดตามการอ่านหน่วยมิเตอร์จุดแบ่งแดน

2.6 งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย

2.6.1 ควบคุม ดูแลศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย

3. แผนกบริการลูกค้า มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

3.1 งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทั้งงบผู้ใช้ไฟและงบ

กฟภ.

3.1.1 ติดต่อสอบถามและชี้แจง

3.1.2 รับคำร้องต่าง ๆ เช่น ขอใช้ไฟฟ้า ฯลฯ

3.1.3 สำรวจ ออกแบบ งบประมาณค่าใช้จ่าย งานก่อสร้างขยายเขต

ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า และหมู่บ้าน คราวเรือน กำหนดหมายเลขงาน งานขยายเขต งบผู้ใช้ไฟทุกกรณี

3.2 งานสำรวจคำร้องและสำรวจติดตั้งมิเตอร์รายย่อย

3.2.1 ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่มขนาด มิเตอร์ขนาดไม่เกิน

30 แอมป์ ตามที่ลูกค้าร้องขอ (One Stop Service)

- 3.3 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้างบบผู้ใช้ไฟ
 - 3.3.1 จัดทำแผนงาน ความต้องการพัสดุในส่วนของลูกค้า
 - 3.3.2 จัดการงานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงไฟฟ้าให้ลูกค้า
- 3.4 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า
 - 3.4.1 ชี้แจง แนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐาน กฟภ. ให้ลูกค้า
 - 3.4.2 ตรวจสอบมาตรฐาน การติดตั้งระบบไฟฟ้าของลูกค้า
- 3.5 งานขาย ให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้า
 - 3.5.1 ขาย ให้เช่า อุปกรณ์ไฟฟ้า
- 3.6 งานลูกค้าสัมพันธ์
 - 3.6.1 รับข้อร้องเรียน จากลูกค้าและตอบชี้แจง
 - 3.6.2 สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 3.7 งานส่งเสริมการตลาด
 - 3.7.1 โฆษณา ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมอื่นๆ
- 3.8 งานสารสนเทศทางการตลาดและแผนปฏิบัติการ
 - 3.8.1 สํารวจ วิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้า
 - 3.8.2 จัดทำข้อมูล สถานะการใช้ไฟฟ้าหมู่บ้าน คริวเรือน
 - 3.8.2 ประสานงานจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ติดตามและประเมินผล
 - 3.8.3 ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานตามมาตรฐานคุณภาพบริการ
- 4. แผนปฏิบัติการและบำรุงรักษา มีหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - 4.1 งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า
 - 4.1.1 ตรวจสอบระดับแรงดันไฟฟ้าให้ได้ตามมาตรฐานการจ่ายไฟ
 - 4.1.2 ตรวจสอบ ดูแลความต้องการใช้ไฟฟ้า
 - 4.1.3 สํารวจ ดูแล ความมั่นคงระบบจำหน่าย
 - 4.2 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า
 - 4.2.1 จัดทำฐานข้อมูลการจ่ายไฟฟ้า
 - 4.2.2 ควบคุมและประสานงานการจ่ายไฟฟ้า
 - 4.2.3 รวบรวมข้อมูลสถิติไฟฟ้าขัดข้องและประเมินผลค่าดัชนีความ
 - 4.2.4 วางแผนการจ่ายไฟฟ้า
 - 4.2.5 จัดทำ Single line Diagrame Switching Diagrame
 - 4.2.6 วิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้า และเสนอแนวการแก้ไข
 - 4.2.7 รวบรวมข้อมูลทางเทคนิค คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ไฟฟ้า

เชื่อถือได้

- แรงสูง
- 4.2.8 สำรวจ ออกแบบ ติดตั้งอุปกรณ์ป้องกัน /ตัดตอน/คาปาซิเตอร์
 - 4.2.9 ตรวจสอบ ติดตาม Line Coordition
 - 4.3 งานฮอทไลน์
 - 4.3.1 ติดตั้ง ช่อมแซม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟ
 - 4.3.2 แก้ไขปัญหาการจ่ายไฟฟ้ากรณีฉุกเฉิน โดยไม่ดับไฟ
 - 4.3.3 ควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องมือฮอทไลน์
 - 4.3.4 ควบคุมการปฏิบัติงานฮอทไลน์
 - 4.4 งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง
 - 4.4.1 ควบคุมดูแลบำรุงรักษา เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองและระบบผลิต
 - 4.4.2 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้า
 - 4.4.3 ติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองในงานพิธีต่าง ๆ
 - 4.5 งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง
 - 4.5.1 ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า
 - 4.6 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
 - 4.6.1 วางแผน ตรวจสอบ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการซ่อม
 - 4.6.2 ตรวจสอบ บำรุงรักษา สายสื่อสาร Fiber Optic ของ กฟภ.
 - 4.6.3 วางแผนและจัดการงานตัดต้นไม้
 - 4.6.4 ประสานงานหน่วยเกี่ยวข้อง ในการควบคุมระบบไฟฟ้าสาธารณะ
 - 4.6.5 งานละเมิดระบบจำหน่ายทุกประเภท
 - 4.7 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
 - 4.7.1 จัดการอยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
 - 4.7.2 รับแจ้งและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง
 - 4.8 งานควบคุมสายสื่อสารโทรคมนาคม
 - 4.8.1 ควบคุมดูแลระบบสื่อสาร ของ กฟภ.
 - 4.8.2 การควบคุมดูแล การอนุญาต การตรวจนับ การพาดสายสื่อสารโทรคมนาคมกับเสาไฟฟ้าของ กฟภ.
 - 4.8.3 สำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย ปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับการพาดสายสื่อสารโทรคมนาคม
 - 4.9 งานตรวจสอบค่า PF.
 - 4.9.1 ตรวจสอบค่า Power Factor ลูกค้ำ
- บำรุงรักษา

4.9.2 แจ้งลูกค้าทำการแก้ไขปรับปรุง กรณีค่า PF. ณ จุดซื้อขายต่ำกว่าที่กำหนดในสัญญาซื้อขาย

4.9.3 ตรวจสอบค่า PF. ผู้ขายไฟฟ้าเข้าระบบ (Co-Gen) และแจ้งการแก้ไขกรณีค่า PF. ต่ำกว่าสัญญากำหนด

4.10 งานจัดทำฐานข้อมูล GIS

4.10.1 จัดทำข้อมูล GIS

4.10.2 วิเคราะห์ Load Flow Fault ฯลฯ

4.10.3 วิเคราะห์หน่วยสูญเสียในระบบไฟฟ้า

5. แผนกมิเตอร์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ

5.1 งานควบคุมคลังย่อยมิเตอร์

5.1.1 ควบคุมคลังย่อยมิเตอร์

5.1.2 จัดทำระบบควบคุมมิเตอร์

5.1.3 จัดทำแผนความต้องการมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

5.2 งานติดตั้งมิเตอร์ลูกค้าขนาดเกินกว่า 30 แอมป์

5.2.1 ติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่มขนาด ตัด-ต่อกลับมิเตอร์แรงต่ำขนาดเกิน 30 แอมป์ มิเตอร์แรงต่ำประกอบ ซีที. มิเตอร์แรงสูง

5.3 งานตรวจสอบมิเตอร์ทุกขนาด

5.3.1 จัดทำแผนตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ

5.3.2 ตรวจสอบมิเตอร์ตามแผนและควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์ของ กฟฟ. ในสังกัด

5.3.3 ตรวจสอบมิเตอร์ศูนย์หน่วย มิเตอร์หน่วยใช้น้อยผิดปกติ มิเตอร์สงสัยอื่น ๆ และสรุปรายงาน

5.3.4 งานละเมิดมิเตอร์ทุกขนาด

5.4 งานซ่อมบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

5.4.1 จัดทำแผนบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

5.4.2 บำรุงรักษามิเตอร์ ตามแผนงานและประสานงานควบคุมการบำรุงรักษามิเตอร์ของ กฟฟ. ในสังกัด

5.5 งานอ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่

5.5.1 อ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ารายใหญ่ประจำเดือน

5.5.2 อ่านหน่วยมิเตอร์รายใหญ่พิเศษรอบ 10 วัน หรือตามที่ กฟภ. กำหนดเพื่อตรวจสอบ

5.5.3 จัดทำแผนสุ่มตรวจสอบการอ่านหน่วยมิเตอร์และดำเนินการ

- 5.5.4 สุ่มตรวจสอบตัวคุณ มิเตอร์ ซีที. พีที. เพื่อคิดค่าไฟฟ้าสำหรับ
ลูกค้ายรายใหญ่
- 5.6 งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า
- 5.6.1 ติดตามดูแลการจัดทำทะเบียนควบคุมเครื่องมือวัดไฟฟ้าของ
หน่วยงานต่าง ๆ
- 5.6.2 ประสานงานการตรวจสอบ บำรุงรักษาเครื่องมือวัดไฟฟ้าของ
หน่วยงานต่าง ๆ
- 5.6.3 ประสานงานการตรวจสอบ ปรับแต่งความเที่ยงตรงเครื่องมือวัด
ไฟฟ้าของหน่วยงานต่าง ๆ
- 5.6.4 ศึกษาแนะนำการใช้งานเครื่องมือวัดไฟฟ้า
6. แผนกก่อสร้าง มีหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description)
- 6.1 งานสำรวจ ออกแบบ ปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- 6.1.1 จัดทำแผนงานปรับปรุงระบบไฟฟ้า
- 6.1.2 สำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย งานก่อสร้าง ขยายเขต
ปรับปรุง ซ่อมแซม
- 6.1.3 บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า
- 6.1.4 ประเมินค่าเสียหายกรณีละเมิดทำให้ระบบไฟฟ้า ของ กฟภ.
เสียหาย
- 6.1.5 รวบรวมความต้องการพัสดุใช้งานและจัดทำแผนความต้องการ
โดยรวม
- 6.2 งานก่อสร้างระบบจำหน่าย
- 6.2.1 ดำเนินการก่อสร้างขยายเขตงานงบลงทุนประจำปี งบโครงการต่าง
ๆ รวมทั้งงานบผู้ใช้ไฟที่ต้องการให้ กฟภ. ดำเนินการให้กำหนดหมายเลขงาน งานโครงการ
ต่างๆ
- 6.2.2 ขออนุญาตใช้พื้นที่จากหน่วยงานเกี่ยวข้อง
- 6.3 งานยานพาหนะและเครื่องมือกล
- 6.3.1 ควบคุมดูแล บำรุงรักษา ยานพาหนะและเครื่องมือกล
- 6.3.2 วิเคราะห์อัตราความเสี่ยงเปลี่ยนน้ำมันเชื้อเพลิง หล่อสี และ
ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษายานพาหนะและเครื่องมือกล
- 6.3.3 จัดหา ยานพาหนะ และเครื่องมือกลให้เพียงพอใช้งาน
- 6.4 งานความปลอดภัยและชีวอนามัย
- 6.4.1 รณรงค์ด้านปลอดภัยและชีวอนามัย

6.4.2 สรุป รวบรวมอุบัติเหตุ และการคำนวณค่าดัชนีอุบัติเหตุ

6.4.3 ประสานงานด้านความปลอดภัย และชีวอนามัยกับหน่วยอื่น

6.5 งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์

6.5.1 ควบคุมระบบหม้อแปลง ระบบดัชนีหม้อแปลง

6.5.2 จัดทำความต้องการหม้อแปลง คาปาซิเตอร์

6.5.3 ติดตั้ง รื้อถอน โยกย้าย สับเปลี่ยน หม้อแปลงให้ลูกค้า

6.5.4 วางแผนตรวจสอบ บำรุงรักษาและจัดการงานบำรุงรักษาหม้อ

แปลง รวมถึงการวัดโหลด ตามวาระ สับเปลี่ยนหม้อแปลง

6.6 งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่

6.6.1 ซ่อมแซม อาคาร สถานที่ และระบบสาธารณูปโภคในสำนักงาน

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยอดขวัญ เรืองรัตน์ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลพญาไท 1 โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการตรวจรักษาพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 300 ราย และใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีผลการวิจัยดังนี้

1) ระดับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท 1 ทั้งด้านเครื่องมืออุปกรณ์ อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ด้านการบริการตรวจรักษา ด้านการเข้าถึงความรู้สึกและความต้องการของผู้รับบริการ ด้านอัตราค่ารักษาพยาบาล ล้วนอยู่ในระดับสูงทั้งสิ้น

2) การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท 1 พบว่า ปัจจัยในด้านอายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ยกเว้นปัจจัยด้านเพศของผู้รับบริการที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

รุจิรัญญ์ พันธชัย (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อการให้บริการและการกำหนดราคาค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า

1) ผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่มีความเห็นด้วยต่อการกำหนดราคาค่าไฟฟ้าประเภทที่พักอาศัยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าส่วนใหญ่รู้แต่ไม่เข้าใจถึงหลักเกณฑ์การกำหนดราคาค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้า

2) ในด้านผลกระทบ ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบจากการกำหนดราคาค่าไฟฟ้าทั้งในด้านบวกและด้านลบ พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าได้รับผลกระทบในระดับมาก เมื่อกระแสไฟฟ้าดับบ่อยทำให้เป็นปัญหาต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน และทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อน

3) ในด้านการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าเห็นว่า การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความเสมอภาคต่อการให้บริการเกี่ยวกับการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้า การจัดส่งใบแจ้งหนี้ค่ากระแสไฟฟ้าประจำเดือน ความต่อเนื่องและสม่ำเสมอในการให้บริการกรณีไม่เกิดกระแสไฟฟ้าดับ กระแสไฟฟ้ามืด การกระพริบของกระแสไฟฟ้าบ่อย การรับชำระค่าไฟวันเสาร์และชำระผ่านร้านค้าเซเว่นอีเลฟเว่นหรือธนาคาร และการพัฒนาขยายการให้บริการไปยังท้องที่ต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ส่วนบริการที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าอยู่ในระดับพอใช้ ได้แก่ ด้านความเป็นกลางในบริการ เช่น การประกาศและแจ้งให้ผู้ใช้ไฟฟ้าทราบล่วงหน้าก่อนมีการปรับปรุง หรือก่อนดับไฟเพื่อซ่อมแซม เป็นต้น

สิริมา เกตุแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังและการได้รับบริการจากแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้า ประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อาคารชินวัตร ทาวเวอร์ 1 ถนนพหลโยธิน จำนวน 150 คน โดยผู้วิจัยเข้าไปทำการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-15,000 บาท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่คาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงทุก ๆ ด้าน ดูจากประเด็นการพิจารณา 5 ประเด็น ได้แก่ การได้รับบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และการเข้าถึงจิตใจของอายุที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ในด้านลักษณะทางกายภาพ และความมั่นใจของอายุที่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน การได้รับบริการในด้านลักษณะทางกายภาพความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็วของกลุ่มผู้ที่มีการศึกษาที่แตกต่างกัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 แต่ในด้านความมั่นใจและการเข้าถึงจิตใจของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่แตกต่างกัน

บดินทร์ ดวงชาต (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้ารังสิต จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ จำนวน 290 ราย ผลการศึกษาคั้งนี้ พบว่า ระดับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่อยู่ในระดับสูง ส่วนการเปรียบเทียบระดับความต้องการใน

การรับบริการ ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้านระดับการศึกษา สถานะ หน่วยงานรับบริการ ค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน มีความต้องการในการรับบริการแตกต่างกันแต่ผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ที่มีความแตกต่างกันทางด้านเพศ อายุ สถานภาพของผู้ใช้ไฟฟ้า ขนาดมิเตอร์ที่ใช้ การติดต่อสื่อสาร มีความต้องการในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนความรู้ความเข้าใจในการบริการมีความสัมพันธ์กับความต้องการในการรับบริการของผู้ใช้ไฟฟ้ารายใหญ่ ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการกับผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ธัญรดี เมทณีสุดดี (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากควบกิจการ : ศึกษากรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร สรุปผลการวิจัยได้ว่า ลูกค้าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ประมาณ 10,001-30,000.-บาท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท และเป็นลูกค้าธนาคารมาประมาณ 1-5 ปี มาใช้บริการกับธนาคารเดือนละหลายครั้งมีความคาดหวังต่อการให้บริการของธนาคาร ทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อันดับสุดท้าย คือ ด้านพฤติกรรม การให้บริการของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอิสระมีอยู่ 4 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ คือ เพศ อาชีพ ระยะเวลาการเป็นลูกค้า และความถี่ในการรับข่าวสารจากสื่อ

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของธนาคาร คือ

- 1) ธนาคารควรส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- 2) ทบทวนเรื่องอัตราค่าสิ่งคนที่ให้บริการแก่ลูกค้า
- 3) จัดทีมงานออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้า
- 4) ป้ายบริการต่าง ๆ ควรมีความชัดเจน
- 5) สถานที่และเก้าอี้ที่นั่งรอควรมีความสะอาดเรียบร้อย
- 6) ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

ปิ่นแก้ว ศิริวรรณดี (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาศรีราชา โดยใช้แบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย จากประชากรซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำประปาศรีราชา จำนวน 19,011 ราย ผลการศึกษาพบว่า งานด้านบริการผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงานประปาศรีราชา มีการบริการที่สะดวกรวดเร็วในการไปตรวจสอบท่อแตก ท่อรั่ว และการไปประสานมาตรวจวัดน้ำให้มีความรวดเร็ว งานด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการต้องการให้พนักงานสำนักงานประปาศรีราชา ให้บริการ

ประชาชนทุกคน เพศ มีความเท่าเทียม ยุติธรรม ให้พนักงานมีมารยาท การพูดจาที่สุภาพ เต็มใจที่จะให้บริการ มีความกระตือรือร้นในการที่จะให้บริการ การแต่งกายของพนักงานควร สุภาพเรียบร้อย และเมื่อมีการนัดหมายกับผู้ใช้หน้าในการไปติดต่อจะต้องตรงต่อเวลา รักษาเวลา และเมื่อผู้ใช้หน้ามีข้อสงสัยเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประปา พนักงานควรจะให้ คำแนะนำ ให้ความรู้ ที่ถูกต้อง และอธิบายจนกว่าผู้ใช้บริการเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ การบริการ เกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ผู้ใช้บริการต้องการความ สะอาดในการเข้าไปใช้บริการในสำนักงาน มีป้ายชื่อและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ชัดเจนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในเรื่องต่าง ๆ และต้องการ ความสะอาดเกี่ยวกับการจอดรถ ให้มีสถานที่จอดรถเพียงพอ รวมทั้งความปลอดภัยของ ยานพาหนะ มีเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างทั่วถึง สำหรับที่ตั้งสำนักงานประปาจะต้องมีความสะอาดใน การเดินทางอยู่ใกล้ชุมชนสามารถเดินทางไปติดต่อได้สะดวกตลอดเวลา เรื่องการบริการด้าน คุณภาพน้ำประปา ผู้ใช้บริการต้องการให้สำนักงาน ประปาศรีราชการผลิตน้ำประปาที่สะอาดไม่มี กลิ่นคลอรีน ไม่มีตะกอน ไม่มีสิ่งแปลกปลอม เช่น ไบโม่ ตัวรอยชา และจะต้องไม่มีกลิ่นสนิมจาก ท่อส่งน้ำ เรื่องการบริการด้านค่าใช้จ่าย ผู้ใช้บริการต้องการให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับประปามีราคา ที่เหมาะสมไม่แพง และถ้าผู้ใช้บริการโดนปรับกรณี จ่ายค่าน้ำมีความล่าช้า จะต้องเสียค่าปรับ ราคาลดไม่สูง

ทฤษฎีความคาดหวังแสดงให้เห็นว่าแรง จูงใจเกิดจากความต้องการ ความรู้สึก ความคิดของบุคคล ซึ่งมีความคาดหวังและคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าในบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็น ควรจะเกิดขึ้น ดังนั้น จึงต้องพยายามด้วยวิธีการ เครื่องมือ ช่องทางใด ๆ เพื่อตอบสนอง ความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้แล้ว บุคคลก็จะ ได้รับความพึงพอใจ และจะคาดหวังเพิ่มสูงขึ้นในระดับต่อไป

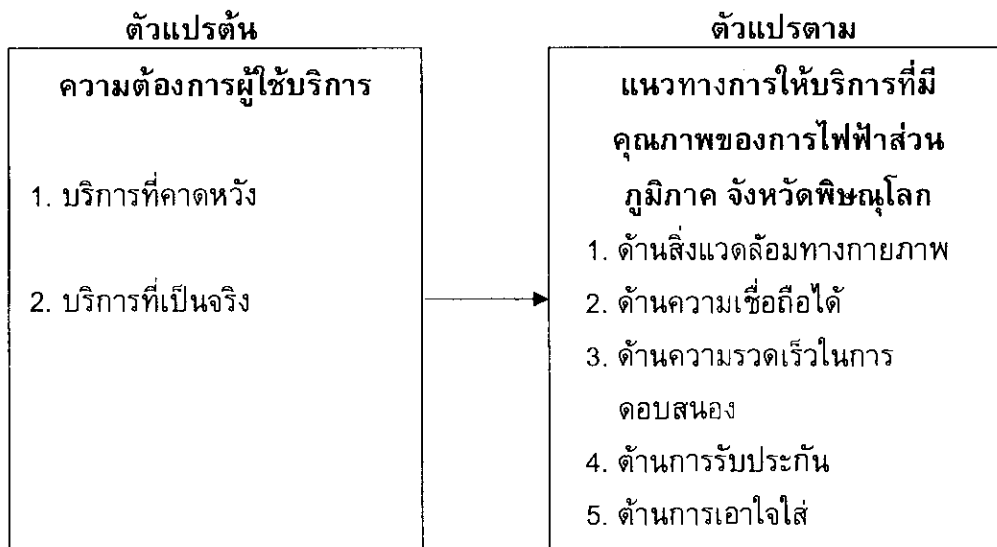
การบริการ เป็นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า การบริการที่ดีควรมี ความตรงต่อเวลา ผู้ให้บริการมีความสุขภาพ มีความสามารถ ให้บริการด้วยความห่วงใย เป็นการ บริการที่สามารถผูกใจผู้รับบริการไว้ได้ด้วยการสร้างความประทับใจ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ ว่ามีเกียรติ มีความสำคัญ ผู้ให้บริการต้องมีความไวต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ สามารถ สังเกตได้ว่าผู้ใดต้องการอะไร และสามารถตอบสนองได้ทันที ตลอดจนมีการปรับปรุงและ นำเสนอการบริการในรูปแบบใหม่อยู่เสมอ

คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการหรือคาดหวังไว้ได้รับการตอบสนอง จนรู้สึกว่าการบริการนั้นเป็นบริการที่พิเศษมาก และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความสำเร็จในการแข่งขันใน ธุรกิจ โดยเฉพาะในธุรกิจบริการที่มีการแข่งขันสูง โดยช่วยสร้างความแตกต่างในเชิงบวก สร้าง ข้อได้เปรียบในการแข่งขัน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีแนวคิดของ เบอรีและคณะ ; ซิทแทมและบิทเนอร์ เป็นหลัก เกี่ยวกับการวัดคุณภาพของการบริการ วัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ คือ สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles), หรือสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Evidence) ความเชื่อถือ และวางใจได้ (Reliability), ความรวดเร็ว (Responsiveness), การรับประกัน (Assurance), และการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งสรุปได้ว่า ตัวแปรสำคัญที่สามารถแสดงความคาดหวังความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อคุณภาพ การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดพิษณุโลก ควรประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1. ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ, 2.ด้านความเชื่อถือได้, 3.ด้านความรวดเร็วในการตอบสนอง, 4. ด้านการรับประกัน, 5. ด้านการเอาใจใส่ ตามตัวแปรที่แสดงภาพ 4

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.35 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 4.03 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านความเชื่อถือได้มีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 - 10 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้าน

การตอบสนอง แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	เขตการใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
การตอบสนอง	เขตอุตสาหกรรม	25	4.28	0.42	มาก
	เขตเมือง	234	4.13	0.66	มาก
	เขตชนบท	141	4.01	0.73	มาก
	รวม	400	4.10	0.68	มาก

ตาราง 4-10 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการตอบสนอง แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า สรุปในเขตอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.28 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.42 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านการตอบสนองมีค่าเฉลี่ย 4.10 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 - 11 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการใน

ด้านการรับประกัน แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	เขตการใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
การรับประกัน	เขตอุตสาหกรรม	25	4.22	0.40	มาก
	เขตเมือง	234	4.01	0.56	มาก
	เขตชนบท	141	3.92	0.64	มาก
	รวม	400	3.99	0.59	มาก

ตาราง 4 - 11 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ใช้บริการต่อการให้บริการในด้านการรับประกัน แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า สรุปในเขตอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.22 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.01 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 3.92 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านการรับประกันมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 - 12 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการในด้าน

การเอาใจใส่ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	เขตการใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
การเอาใจใส่	เขตอุตสาหกรรม	25	4.29	0.68	มาก
	เขตเมือง	234	4.11	0.63	มาก
	เขตชนบท	141	3.99	0.74	มาก
	รวม	400	4.08	0.67	มาก

ตาราง 4 - 12 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการในด้านการเอาใจใส่ แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า สรุปในเขตอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.11 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 3.99 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4-13 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการในด้านต่างในภาพรวม แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า

ข้อมูลด้านต่างๆ	เขตการใช้ไฟฟ้า	n	\bar{X}	SD	แปลผล
ในภาพรวม	เขตอุตสาหกรรม	25	4.30	0.30	มาก
	เขตเมือง	234	4.09	0.48	มาก
	เขตชนบท	141	3.97	0.56	มาก
	รวม	400	4.06	0.51	มาก

ตาราง 4 - 13 การวิเคราะห์ความคาดหวังของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการในด้านต่างในภาพรวม แยกตามเขตการใช้ไฟฟ้า ในเขตอุตสาหกรรมมีค่าเฉลี่ย 4.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตเมืองมีค่าเฉลี่ย 4.09 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48 อยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการในเขตชนบทมีค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.56 อยู่ในระดับมาก ในภาพรวมแยกตามเขตการใช้ไฟฟ้ามีค่าเฉลี่ย 4.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51 อยู่ในระดับมาก