

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าภาคธุรกิจอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา งานวิจัย เพื่อให้การศึกษาค้นคว้า เป็นไปตามขั้นตอน ผู้วิจัยได้กำหนดลำดับหัวข้อเรื่องที่เกี่ยวข้องตามลำดับต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 1.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ
 - 1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการ
 - 1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
2. มาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการให้บริการ

ความหมายของประสิทธิภาพ

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึงการผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยการนำเข้าให้น้อยที่สุดและประหยัดเวลามากที่สุด ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

เอลมอร์ ปีเตอร์สันและอี กลอสวินอร์ ฟลอแมน(Elmore Peterson and E. Grosvenor Plawmam. 1953 : 433) กล่าวว่า ประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานทางธุรกิจ หมายถึง ความสามารถในการผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด โดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet. 1954 : 4) ให้นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลงานปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความ พึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service)

เฮอร์เบิร์ตเอ.ไซมอน(Herbert A. Simon.1960 : 180-181) กล่าวว่า ถ้างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุด ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลิตผล (Output) ที่ได้รับออกมา ซึ่งสรุปได้ว่าประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ถ้าเป็นหน่วยงานราชการของรัฐ จะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O-I) + S$$

E = ประสิทธิภาพของงาน (Efficient)

O = ผลิตผลหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I = ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป (Input)

S = ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538 : 2) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

แนวความคิดในเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติในเชิงสังคมศาสตร์ หมายถึง ปัจจัยนำเข้าซึ่งพิจารณาถึง ความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่องในการปฏิบัติงาน



โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือการบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมาย ดังนี้

ชูป กาญจนประกร (2542 : 40) กล่าวว่า ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิดหรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะทำให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุด คู่กับที่ได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานประเทศและผลสุดท้ายประชาชนได้รับความพึงพอใจ

อุทัย หิรัญโต (2545 : 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในทางราชการหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และประโยชน์แก่มวลมนุษย (Human satisfaction and benefit produced) และยังคงพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมด้วย โดยการนำเวลาเข้ามาพิจารณาด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 198) นิยามว่าประสิทธิภาพหมายถึง กิจกรรมทางด้าน การบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงาน ได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2541 : 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กรผู้บริหารที่เชี่ยวชาญจะเลือกการบริการที่เหมาะสม กับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2548) กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพดังนี้

1. การวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) ของหน่วยงาน มี 2 ระดับ คือ

1.1 การวัดประสิทธิภาพระดับผลผลิต เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตกับต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (Output-Based costing) โดยดูสัมฤทธิ์ผลของผลผลิต จากตัวชี้วัดผลผลิตเชิงปริมาณ คุณภาพ และเวลา เมื่อเทียบกับต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา และเปรียบเทียบกับสถานศึกษาอื่นที่มีบริบทพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นสัญญาณเตือนบอกเหตุความปกติหรือผิดปกติในการจัดทำเป้าหมายการดำเนินงานตามที่วางไว้และที่ต้องการให้เกิดขึ้นใหม่ในปีต่อ ๆ ไป

1.2 การวัดประสิทธิภาพระดับกระบวนการผลิต เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการผลิตเทียบกับทรัพยากรนำเข้า โดยดูสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรอง และกิจกรรมสนับสนุน เมื่อเทียบกับต้นทุนต่อหน่วยของกิจกรรมปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา เพื่อหาเหตุปัจจัยเอื้อและปัจจัยอุปสรรคจากกระบวนการผลิตและการบริหารจัดการของกิจกรรมย่อยหรือ โครงการตามแผนปฏิบัติการระดับหน่วยงาน



ที.เอ.ไรอันและพี.ซี.สมิทซ์ (T.A.Ryan & P.C.Smith.1975:120) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

ในการตรวจสอบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมย่อย หรือโครงการตามแผนปฏิบัติการจะต้องไม่ทำให้ต้นทุนของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรอง และกิจกรรมสนับสนุนสูงหรือต่ำกว่าปกติ เมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมา หรือต้นทุนของหน่วยงาน แต่ถ้าต้นทุนสูงกว่าจะต้องมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรที่ต้องการเน้น โดยการเพิ่มกิจกรรมย่อย หรือโครงการลงไปมากกว่าเดิม ดังนั้นหน่วยงานจะต้องหาเหตุปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงาน ของกิจกรรมย่อยหรืองาน/โครงการในระดับหน่วยงานที่เป็นเหตุให้ไม่บรรลุเป้าหมายของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรอง และกิจกรรมสนับสนุน เพื่อยกเลิกการปฏิบัติหรือปรับปรุงรายละเอียดวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องดีขึ้น ทั้งในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ เชิงเวลา

- เชิงปริมาณ หมายถึง จำนวนกิจกรรมย่อย หรือโครงการสำหรับการผลิต
- เชิงคุณภาพ หมายถึง การได้รับประโยชน์ถึงตัวผู้เรียน
- เชิงเวลา หมายถึง ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่แผนปฏิบัติการประจำปีกำหนดไว้

เหตุปัจจัยดังกล่าวจะเป็นสัญญาณบอกถึงต้นทุนผลผลิตของหน่วยงานว่าจะสูงขึ้นหรือลดลงได้อย่างมีเหตุมีผล และเป็นสัญญาณเตือนว่าควรจะมีการปรับรายละเอียดกระบวนการผลิต หรือของหน่วยงานหรือไม่

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการกระทรวงศึกษาธิการ(2542)ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม คุ่มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

งานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน

ยุวบุษ กุลชาติ (2548) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่นำเข้า(Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา(Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่งเป็นการกระทำ อย่างหนึ่งที่ต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means)ใช้ทรัพยากร (Resources)ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

วรัท พุกษากุลนันท์ (2548)(<http://www.edtechno.com/>) สรุปความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการ



ลดต้นทุนหรือทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือในทางกลับกัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผน โดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานจริงเมื่อเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึงความสามารถในการลดต้นทุนการปฏิบัติงานที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าโดยคำนึงถึงองค์ประกอบ 5 ประการ คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) วิธีการ (Method) ในการผลิต เมื่อเทียบกับปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ที่ได้รับ ซึ่งเน้นที่การบริการที่ ถูกต้อง รวดเร็ว

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพบริการ

พาราสุรามาน ซีธส์มิล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990. : 16) ให้ความหมายของคุณภาพ (Euality) คือ ผลลัพธ์หรือบริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้ (Fitness for user) ซึ่งคุณภาพเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังในบริการกับผู้รับบริการให้บริการ ถ้าผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังกล่าวได้ว่า การบริการดังกล่าวมีคุณภาพ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 230) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการการประเมินคุณภาพการบริการไว้ว่าการประเมินคุณภาพการบริการที่ดีมีประสิทธิภาพ และได้ประสิทธิผลนั้นควรมีการกำหนดเป้าหมายของการประเมิน ลำดับขั้นตอนของการประเมิน ดัชนีบ่งชี้ถึงคุณภาพที่สามารถวัดได้ สังเกตได้ว่าจะทำการประเมินในระดับการงานการให้บริการ ปัจจัยนำออกหรือผลที่บังเกิดแก่ผู้รับบริการ ผู้เกี่ยวข้องพนักงานผู้ปฏิบัติ และผลที่เกิดแก่ชุมชนและสังคม

2.1 จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 234-235) แบ่งจุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการบริการออกเป็น 4 ประการ ดังนี้

1. เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล (Information gathering) ข้อมูลอาจจะอยู่ในเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณก็ได้ โดยการเก็บข้อมูลโดยตรงหรือโดยอ้อม เช่น ทศนคติ ความคิดเห็น การรับรู้ ความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ “หน้าร้าน” ของพนักงานช่วยดำเนินการบริการที่อยู่ “หลังร้าน” รายได้สุทธิ ต้นทุน กำไร ข่าวดสาร ข้อมูลเหล่านี้เมื่อได้รับการวิเคราะห์วินิจฉัยของฝ่ายบริหารแล้วจะเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินต่างๆต่อไป

2. เพื่อกำหนดคุณค่าของกิจกรรมบริการต่างๆ (Service value determination) อันจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูล การประเมินคุณภาพของการบริการ ควรนำทั้งระบบโดยแยกเป็นคุณค่าโดยภาพรวมเป็นด้านๆ ตามวงจรของการให้บริการให้ครบกระบวนการเพื่อพิจารณาในองค์ประกอบย่อยๆ ของแต่ละด้านของการบริการว่ามีคุณค่าเช่นไร โดยพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างคุณภาพตามที่คาดหวัง (Quality expected) และคุณภาพตามที่ได้รับรู้ (Quality perceived) ของการบริการที่ได้รับ (Service received) นั้นเป็นเช่นไรด้วย

3. เพื่อการตัดสินใจ (Decision making) เป็นการตัดสินใจในเชิงการบริหารงานบริการ ประเมินจุดเด่น จุดด้อย โอกาส และข้อปัญหาของการบริการในเชิงมหภาคภาพใหญ่ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้จาการศึกษาประเมินเกี่ยวกับกิจกรรมการบริการผลที่เกิดขึ้น และผลที่ได้รับ ภายใต้อำนาจช่วงเวลาช่วงสั้น-ปานกลาง หรือในระยะยาวจะช่วยให้ผู้บริหารงาน บริการใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อชิงความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจ

4. เพื่อการตรวจสอบสมมติฐาน (Hypothesis testing) เป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ เพื่ออำนาจพยากรณ์ อธิบาย และการควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการบริการ

2.2 ความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 237) กล่าวถึงการประเมินคุณภาพของการบริการควรมุ่งที่จะตอบคำถาม 2 ประการนี้

1. การบริการนั้น ได้ใช้ปัจจัยนำเข้า แปลงไปเป็นปัจจัยนำออกหรือผลผลิตที่เป็นบริการอย่างไรสามารถบรรลุผลที่ต้องการ ภายใต้อันเหมาะสมด้วยต้นทุนที่ต่ำมากน้อยเพียงใด

2. ปัจจัยที่นำออกหรือผลผลิตของการบริการนั้นๆ ส่งเสริมสนับสนุนหรือรองรับเป้าหมายขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด สามารถสนองต่อความต้องการ ความคาดหวังของผู้บริการรักษาสัมพันธภาพ ความจงรักภักดีของผู้บริการหรือผู้มาใช้ในระยะยาวได้หรือไม่

คำถามแรกมุ่งระบุถึงประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการให้บริการ ส่วนคำถามที่สองมุ่งประเด็นเกี่ยวกับประสิทธิผล (Effectiveness) ของการบริการ

2.3 หลักและขั้นตอนของการประเมินคุณภาพการบริการ

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542 : 241-245) ได้กล่าวถึงหลัก และขั้นตอนของการประเมินคุณภาพการบริการ ดังนี้

1. หลักการประเมินคุณภาพการบริการ

2. ประเมินทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

3. พิจารณาน่วยของการประเมินคุณภาพบริการว่าคืออะไร



4. กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน (Standard criteria) การปฏิบัติของผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละตำแหน่งของงานบริการและหน้าที่รับผิดชอบ คำว่า เกณฑ์ในที่นี้หมายถึงดัชนีพฤติกรรมใดๆ ที่ถือได้ว่าเป็นความสำเร็จของการปฏิบัติงานบริการ มาตรฐาน ความคิดความเชื่อเกี่ยวกับคุณลักษณะเชิงคุณภาพ เช่น ความสุภาพอ่อนน้อม มนุษย์สัมพันธ์ ความเชื่อถือได้ ฯลฯ ความเชื่อถือได้และความเที่ยงตรงของการประเมินจะมากขึ้น หากผู้ประเมินสามารถทำให้มาตรฐานนั้นเป็นเชิงปริมาณเป็นตัวเลข เพื่อประโยชน์ของการกำหนดให้เป็นคะแนนที่มีความหมายเชิงเปรียบเทียบมีความถูกต้อง มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในเชิงบริหารบริการต่อไป

มาตรฐานการบริการที่ควรได้รับการกำหนดขึ้นในองค์กร ได้แก่ มาตรฐานพฤติกรรม ที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงานมาตรฐานพฤติกรรมที่เกี่ยวกับงานของหัวหน้า และฝ่ายบริหารมาตรฐานพฤติกรรมที่มุ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่มุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการภายใน และภายนอกองค์กร

2.4 ประเด็นเกี่ยวข้องที่พึงคำนึงถึง 3 ประการ กล่าวคือ

1. ระดับการเกี่ยวข้องของผู้รับบริการในการให้บริการ และลักษณะการปรับการบริการให้เข้ากับความต้องการของผู้รับบริการ

2. ความซับซ้อนของปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออก

3. แนวทางที่เลือกใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออก ว่าเป็นแบบผลโดยรวม (Aggregation) หรือแบบแยกส่วน (Desegregation)

2.5 ขั้นตอนของการประเมินคุณภาพการบริการ ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ที่เป็นลำดับสืบเนื่องกัน คือ

1. กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์
2. นำผู้ปฏิบัติงานบริการเข้าเกี่ยวข้อง
3. แบ่งกระบวนการวิเคราะห์ออกเป็นตอนๆ
4. ระบุลักษณะของการบริการที่ประสงค์
5. เลือกวิธีวิเคราะห์
6. ทำการวิเคราะห์

2.6 ดัชนีคุณภาพการบริการ

ดัชนี (Index) เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงคุณภาพของการบริการว่าได้มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับได้ การแบ่งประเภทของดัชนีที่ใช้ประเมิน

ด้านผู้ให้บริการ ดัชนีที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการที่เป็นเยี่ยมบ่งชี้ถึงระดับคุณภาพต่างๆ กันนั้น ย่อมต้องบ่งชี้ถึง 2 ประการนี้

1. ตอบสนองอย่างคงเส้นคงวาต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้
2. มีเกณฑ์พฤติกรรมบริการ และระบบของการให้บริการที่เหมาะสม

ด้านผู้รับบริการ อาศัยเกณฑ์อย่างน้อย 3 ประการนี้ เป็นเครื่องบ่งชี้คุณค่าของการบริการผสมผสานกันไปได้ คือ

1. รวดเร็ว (Faster) สะดวกสบาย ง่าย ใช้เวลาในการดำเนินการแต่น้อย มีความง่ายต่อการทำความเข้าใจไม่ยุ่งยาก

2. ถูก (Cheaper) ผู้รับบริการจะพิจารณาว่าบริการนั้นต้องใช้ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องมาน้อยเพียงใด

3. ดีกว่า (Better) คุณภาพของบริการที่ว่า “ดีกว่า” เป็นสิ่งที่ยากแก่การกำหนด ให้แน่ชัดขึ้นอยู่กับการรับรู้ การตีความ และประสบการณ์ของผู้ให้และผู้รับบริการรวมทั้งลักษณะของการให้บริการว่าเป็นอย่างไร (How service is delivered)

เชส และ โบเวน (Chase & Bowen. 1991 : 157-160) ได้เสนอดัชนีที่ใช้ประเมินคุณภาพของการบริการ และประสิทธิภาพของการให้บริการโดยมีองค์ประกอบที่สำคัญๆ 3 ประการ คือ

1. เทคโนโลยี (Technology) ได้แก่ อาคารสถานที่ ปัจจัยกายภาพ กระบวนการที่อาศัยเทคโนโลยี ขอบเขตของความเป็นปกติวิสัย (Reutilization) ความเชื่อถือได้ และความคงเส้นคงวาของกระบวนการแปรเปลี่ยน (Transformation process) จากปัจจัยนำเข้าให้เป็นปัจจัยนำออก (ในที่นี้คือ การบริการนั่นเอง)

2. ระบบในที่นี้ ได้แก่ระบบควบคุมการผลิตการให้บริการ ขั้นตอนของการนำปัจจัยนำเข้าไปสู่กระบวนการแปรเปลี่ยน โดยเฉพาะบทบาทของผู้รับบริการ

3. บุคคล อัน ได้แก่ การบริหารการจัดการทรัพยากรมนุษย์ รวมถึง ทักษะ และพฤติกรรมผู้รับบริการ

เทนเนอร์ และ เดอโทโร (Tenner & De Toro. 1992 : 127) ได้เสนอแนวทางประเมินคุณภาพการบริการไว้ โดยวัด 3 ระดับ ได้แก่ กระบวนการ-ปัจจัยนำออก-ผลที่บังเกิด ภายใต้อัตลักษณ์ 4 มิติ (Dimensions) ได้แก่ บริการที่ให้ผลตอบแทนที่คิดเป็นเงิน ความพึงพอใจในการทำงานและผลกระทบที่เกิดกับสังคมโดยภาพรวม

1. ระดับกระบวนการ (Process) ได้แก่ ปฏิบัติการใดๆ ที่ผลหรือควบคุมต่อผลิตภัณฑ์ที่สร้างขึ้นกิจกรรมที่ทำให้เกิดบริการต่างๆ เครื่องมือที่วัดคือตัวแปรผลการปฏิบัติงานใดประเมินแต่ละ ขั้นตอนของการให้บริการตามลำดับการเกิด พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องลักษณะของปัจจัยนำเข้านำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นเครื่องมือกำกับควบคุมปฏิบัติการ สร้างเป็นมาตรฐานทำนายปัจจัยนำออกก่อนที่จะมีการให้บริการ

2.ระดับปัจจัยนำออก (Output) แบ่งเป็น 2 ระดับย่อย คือ

2.1ข้อกำหนด (Requirements) เกี่ยวกับลักษณะของบริการตามที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งสามารถพิจารณาการประเมินความต้องการความคาดหวังของลูกค้า จากการสำรวจการศึกษา ให้ลูกค้ามีสิทธิมีเสียงแสดงความคิดเห็น ผู้ให้บริการควรแจ้งความคาดหวังเหล่านี้ให้แก่ผู้ผลิตผู้ป้อนผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับบริการ (Service products) ให้แก่ผู้เกี่ยวข้องทราบ

2.2 สมรรถนะหรือความสามารถ (Capability) ของผู้ให้บริการ เช่น ค่านิยมของการบริการที่เชื่อถือ รูปร่างที่ปรากฏของอาคารสถานที่ ทักษะ ความรู้ความสามารถ เป็นต้น ซึ่งจะนำมาประกอบรวมให้เป็นบริการที่ดีได้ว่ามีความพร้อมเทียบได้กับความคาดหวังความต้องการของลูกค้าในระดับใด

3.ระดับผลลัพธ์ที่บังเกิด (Outcome) เป็นการประเมินผลที่พึงปรารถนา เป็นเป้าหมายหลัก ที่สำคัญที่สุดของการให้บริการที่จะก่อให้เกิดผลกำไรในระยะยาว ธุรกิจบริการนั้นๆ คงอยู่ได้ และทำให้ผู้รับบริการเป็นลูกค้าที่จงรักภักดีกลับมาใช้บริการกับองค์กรอีก

วิธีการประเมินคุณภาพการบริการมีหลายวิธีเช่น การวิเคราะห์พฤติกรรม (Behavioral analysis) เทคนิคการวิจัยทางตลาด (Marketing research technique) การใช้แบบสอบถามข้อมูลย้อนกลับ (Feedback questionnaire) การสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล (Personal interview) การสังเกต (Observation) การสำรวจ (Survey) การวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (Content analysis) กลุ่มเป้าหมาย (Focus groups) การใช้วิธีขั้นบันได (Laddering) การวิเคราะห์ข้อแลกเปลี่ยน (Trade-off analysis) การทดสอบตลาด (Market testing) การเปรียบเทียบการบริการ (Service benchmarking)

การประเมินคุณภาพการบริการที่ดี ต้องสามารถทำให้ข้อมูลสนเทศที่ได้รับกำหนดขึ้น จัดลำดับความสำคัญก่อน-หลัง แสดงความเป็นเหตุเป็นผลต่อกันเพื่อที่จะนำไปสู่รูปแบบการให้บริการ เพิ่มพูนระบบปฏิบัติขององค์กรที่สนองต่อคุณค่าที่มีความสำคัญในสายตาของผู้รับบริการที่สำคัญต้องมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

พาราสุรามาน ซีธัมมิล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1994 : 38-39) ได้เสนอแนะ 3 แนวทางในการ “เรียกบริการที่ดีคืนมา (Service recovery)” คือ

1. กระตุ้นผู้รับบริการให้ทำการร้องเรียน ได้สะดวก ไม่มีระเบียบกฎเกณฑ์กีดกั้นให้ยุ่งยากมากมายและไม่ควรให้ผู้รับบริการเป็นฝ่ายริเริ่มแจ้งปัญหาเข้ามา (Reactive recovery strategies)
2. ตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและเป็นส่วนตัวไม่ควรใช้เวลาดำเนินการแก้ไข หรือแจ้งให้ผู้รับบริการที่ร้องเรียนทราบเนิ่นนานเกินไปหรือตอบด้วยนัยที่แฝงความเป็นทางการไว้
3. สร้างระบบการแก้ไข และป้องกันปัญหาการบริการขึ้น

โดยสรุปแล้ว การประเมินคุณภาพการบริการที่ดี ต้องสามารถทำให้ข้อมูลสารสนเทศที่ได้รับกำหนดขึ้นกลยุทธ์จัดลำดับความสำคัญก่อน-หลัง แสดงความเป็นเหตุเป็นผลต่อกันเพื่อที่จะนำไปสู่รูปแบบการให้บริการ เพิ่มพูนระบบปฏิบัติขององค์กรที่สนองต่อคุณค่าที่มีความสำคัญในสายตาของผู้รับบริการที่สำคัญต้องมีการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ในการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการเพื่อทำการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ความหมายของการบริการ ความสำคัญของการบริการ ความหมายของคุณภาพบริการ การ โดยมีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ความหมายของการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2003 : 428) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการคือ กิจกรรมหรือประโยชน์เชิงนามธรรมซึ่งฝ่ายหนึ่งได้เสนอเพื่อขายให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นทางการ อย่างเป็นทางการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้

เรแกน (Regan. 1963 : 57) ได้กล่าวว่า การบริการ แสดงถึง ผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้ที่แสดงออกมาโดยตรง หรือผลของความพึงพอใจที่ไม่สามารถจับต้องได้เมื่อมีการซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่างๆ

วีรพงศ์ เถลิมาจิระรัตน์ (2543 : 20) ได้ให้ความหมาย การบริการ หมายถึง กระบวนการกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) โดยการบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและแตะต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น โดยการบริการจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการเพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ปฐม มณีโรจน์ (2532 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการจะประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ต้องบริการให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุภร เสรีรัตน์ ปริญญา ลักษิตานนท์ และองอาจ ปทะวานิช (2546 : 431-438) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการไว้ว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์



หรือความพึงพอใจที่สามารถตอบสนองความต้องการให้แก่ลูกค้าได้ โดยธุรกิจบริการสามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท คือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้าไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น บริการซ่อมรถ
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการให้กับผู้อื่น เช่น บริการเครื่องถ่ายเอกสาร บริการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์

3. เป็นการซื้อบริการและมีสินค้าควบมาด้วย เช่น ร้านอาหาร

4. เป็นการซื้อบริการ โดยไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก ธนาคาร

จินตนา บุญงการ (2537 : 28) ได้อธิบายถึงลักษณะของการบริการไว้ว่าบริการมีลักษณะบางประการซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะดังนี้

1. เป็นสาระสำคัญของการไว้วางใจ (Trust) เพราะผู้ซื้อ ไม่มีโอกาสรู้ได้แน่นอนว่าจะได้รับอะไร จนกว่าบริการนั้นมาส่งให้แล้ว การไว้วางใจจึงครอบคลุมการติดต่อทุกขั้นตอนในขณะที่สินค้าอาจจะตรวจดูได้จากตัวของสินค้าหรือตัวอย่างของสินค้า การบริการอาจให้ได้แต่เฉพาะคำอธิบายและจะรู้ได้จากประสบการณ์ซึ่งอาจไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการก็ได้

2. จับต้องไม่ได้ (Intangibility) บริการเป็นเรื่องของสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้ซื้อไม่อาจสัมผัสกับบริการก่อนที่จะตกลงใจซื้อเหมือนกับการซื้อสินค้าได้ ลักษณะนี้ก่อให้เกิดความยุ่งยากกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในด้านการตลาด

3. แยกแยกไม่ได้ (Inseparability) บ่อยครั้งที่ไม่อาจแยกเรื่องบริการออกจากตัวบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้และผู้ซื้อบริการ บริการนั้น การให้บริการบางอย่างและการยกเลิกบริการทำต่อเนื่องกันในโอกาสเดียว เช่น บริการของทันตแพทย์ ลักษณะของการแยกแยกไม่ได้ใน ความหมายทางการตลาดทำให้การบริการต้องเป็นการขายตรงจากผู้ให้บริการไปยังผู้ซื้อและทำให้การขายทำได้ในปริมาณที่จำกัด

4. มีความเป็นอเนกพันธ์ (Heterogeneity) ผู้ให้บริการแต่ละคนก็จะมีแบบและวิธีการในการให้บริการของตนเองจึงเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานของการให้บริการให้เป็น มาตรฐานเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นผู้ให้บริการคนเดียวกันก็อาจให้บริการต่างกันถ้าเป็นเรื่อง ต่างกรรมต่างวาระกัน การตัดสินใจเรื่องคุณภาพของการบริการที่ผู้ซื้อได้รับจึงเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ในบางกรณีก็เป็น การยากที่จะบอกให้ทราบล่วงหน้าว่าบริการที่ลูกค้าจะได้รับมี ลักษณะอย่างไร

5. ไม่สามารถเก็บไว้ได้และความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Perishability and Fluctuating demand) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ เช่น ที่นั่งในโรงแรมหรือห้องพักที่ไม่มีคนคนที่นั่งก็จะเสียเปล่า

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541 : 2) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมทางจิตใจ และรักที่จะให้บริการแก่ผู้อื่น และมีความสุข เมื่อเห็นผู้อื่นได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของตนเอง นอกจากนี้ ผู้บริการที่ดีจะต้องมีทัศนคติที่ดีในงานบริการ

อาทิ การบริการ คือการทำให้คนอื่นพอใจ การบริการ คือ การทำให้คนอื่นชื่นชอบ การบริการ คือ การทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ การบริการ คือ การทำให้ผู้ใช้ประทับใจ เป็นต้น สามารถสรุปความได้ว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข

สูตรสำเร็จในการบริการ ประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

- 1.รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนาน
- 2.รอบคอบ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย
- 3.รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และสามารถตัดสินใจได้
- 4.เรียบร้อย เพื่อมาตรฐาน และคุณภาพของงานบริการ

การต้อนรับและการเอาใจเพื่อให้ธุรกิจเป็นเลิศ จะกระทำได้ดีมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่จะนำศาสตร์ไปประยุกต์ใช้อย่างมีศิลป์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องยอมรับตนเองและผู้อื่น พร้อมทั้งจะปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงตนเองในทักษะด้านต่างๆ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศ นำความสำเร็จ และความเจริญเติบโตก้าวหน้ามาสู่องค์กรของตนเองได้ในที่สุด

โดยสรุปแล้ว การบริการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดจากพนักงานขายหรือผู้ให้บริการปฏิบัติเพื่อให้ความช่วยเหลือในการอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อลูกค้า และทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับคนส่วนใหญ่ของสังคม โดยเน้นให้มีความเสมอภาคกัน มีความสม่ำเสมอในบริการนั้น โดยที่ผู้ให้บริการควรมีคุณสมบัติ และทัศนคติที่ดีในการให้บริการ

การบริการสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทตามเป้าหมายของการบริการ คือ (ชัชณะ รุ่งปัจฉิม. 2539: 181)

1.การบริการทางด้านธุรกิจ (Business service) ซึ่งหมายถึงการบริการที่มี ลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานของบริษัทและห้างร้านของเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

2.การบริการสาธารณะ (Public service) ซึ่งหมายถึงการบริการที่มีลักษณะการดำเนินการ โดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญ การบริการใน

ลักษณะนี้ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งการบริการของการไฟฟ้านครหลวง เป็นต้น

ความสำคัญของการบริการ

สุจิตรา ชานีวิทย์ภรณ์ วุฒิเทพ อินทปัญญาและสมพร ศิลปสุวรรณ (2532 : 1-2) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสำคัญของบริการว่า ถ้าเราอุปมาอุปไมยว่าสินค้าคือรูปธรรม บริการนั้นคือนามธรรม ด้วยสาเหตุที่ว่าบริการหมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติ (performance) อันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบายความปลอดภัยเช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันชีวิต ซึ่งแน่นอนว่าไม่มีใครสามารถจับต้องได้ ซึ่งคุณสมบัติของบริการมี 2 ประการ คือ

1. ผู้ใช้บริการมักมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลายอย่าง เช่น โรงแรม สถานเสริมความงาม โรงพยาบาล เป็นต้น

2. บริการไม่มีบริการคงคลัง เช่น สินค้าคงคลัง อันเนื่องมาจากลักษณะที่จับต้องไม่ได้ดังกล่าว อาจมีหลายท่านคิดว่าบริการคือบริการ ไม่น่าจะมีอะไรแตกต่างกันเลยในการให้บริการ เพราะหัวใจของบริการคือความพอใจของลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่เพียงอย่างเดียว แท้จริงแล้วหาเป็นเช่นนั้นไม่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุภร เสรีรัตน์ ปรีญา ลักษิตานนท์และองอาจ ปทะวานิช (2539 : 215) กล่าวว่า การบริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามหาคุณภาพ และประโยชน์จากบริการที่เขาได้รับเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการซื้อ สิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกสบายให้กับผู้ที่มาติดต่อ เช่น บริษัท ต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี หรืออาจมีเสียงดนตรีเบาๆประกอบ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้ม แจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพมีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อลูกค้าเรียกชื่อ ได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้น ได้หนึ่งราย ทำให้การบริการอยู่ในวงจำกัดเรื่องเวลา กลยุทธ์การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดเรื่องเวลา โดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการ โดยรวดเร็วเพื่อที่บริการจะได้มากขึ้น หรือใช้เครื่องมือต่างๆเข้ามาช่วย

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการที่ไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการ จะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ โดยต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการบริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลของลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการ ให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการ ไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือบริการไม่ทัน หรือ ไม่มีลูกค้า

4.1 กลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการซื้อ (Demand) ดังนี้

4.1.1 การตั้งราคาให้แตกต่างกัน

4.1.2 กระตุ้นในช่วงที่มีความต้องการซื้อน้อย

4.1.3 การให้บริการเสริม

4.1.4 ระบบการนัดหมาย

4.2 กลยุทธ์เพื่อปรับการให้บริการ มีดังนี้

4.2.1 เพิ่มพนักงานชั่วคราว

4.2.2 การกำหนดวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพในช่วงคนมาก

4.2.3 ให้ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการให้บริการ

4.2.4 การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ขายกับลูกค้าหรือผู้ซื้อ

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 27-28) กล่าวถึงจุดสำคัญของการบริการ มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (On time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน
2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ลูกค้ามีความพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้นมีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ
3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันที โดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันที ดังนั้น การบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจ ทำให้เกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้นคุณภาพพนักงาน และสถานที่ด้วย
5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ให้เขารู้สึกว่าเขาคือคนที่มีเกียรติ มีความสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำมาพิจารณา
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อทำให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พยายามทำอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับลูกค้า ยินดีต้อนรับอยู่เสมอ
12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องทำงานด้วยความรวดเร็ว มองเห็นคุณค่าเวลาของลูกค้า
13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับลูกค้า เวลาลูกค้าถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการต้องสามารถตอบได้
14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่งดงาม และมีวาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน



โดยสรุปแล้ว การให้บริการมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำให้ลูกค้ารู้สึกถึงการบริการที่ได้รับมีความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้รับบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง สิ่งที่ทำให้เกิดความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการ โดยต้องเสนอคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้นคุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

ความหมายของคุณภาพบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546: 253) ให้ความหมายของคุณภาพว่า หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุภร เสรีรัตน์ม ปริญญ์ ถักยิตานนท์ และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพอาจจะหมายความดังนี้

1. ความหมายแบบเก่า คือ ทำผลิตภัณฑ์ หรือ บริการเหมือน (Standard) มาตรฐาน ซึ่งในความหมายดังกล่าวคุณภาพ หมายถึง มาตรฐาน

2. ความหมายแบบใหม่ คือ ความพอใจของลูกค้า หรือผู้ใช้ สิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม (Modern idea) ซึ่งในความหมายนี้ คุณภาพจะหมายความรวมถึง ความพึงพอใจของลูกค้าด้วย

คุณภาพการให้บริการ (Service quality) มีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access)

ชูชัย สมितिไกร (2538 : 13-14) กล่าวว่า การเข้าถึงลูกค้า หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถใช้บริการได้โดยสะดวก เช่น การรับบริการทางโทรศัพท์มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และสภาพที่ให้บริการที่ตั้งอยู่ในที่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุภร เสรีรัตน์ ปริญญ์ ถักยิตานนท์และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวว่า การเข้าถึงลูกค้า หมายถึง บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

วรรณลักษณ์ คุณยากุล (2542 : 16) กล่าวว่า การเข้าถึงลูกค้า หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใช้บริการได้ง่าย ได้รับความสะดวกในการติดต่อ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2542 : 201) ให้ความหมายของการเข้าถึงว่า หมายถึง เข้าใจอย่างลึกซึ้ง เข้าใกล้ชีวิตสนิทสนมเพื่อจะได้อะไรซึ่งถึงจิตใจ และความต้องการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271-273) กล่าวว่า การเข้าถึงลูกค้า จะเกี่ยวข้องกับการติดต่อต่างๆ ที่สามารถทำได้ง่ายและมีความคล่องตัว ลูกค้าที่มาใช้บริการต้องได้รับความสะดวกในด้านเวลา

และสถานที่ คือ ได้รับความบริการที่รวดเร็ว ทำเลที่ตั้งเหมาะสม ลูกค้ามีความสะดวกที่จะมารับบริการ ในสถานที่ให้บริการ

พาราสุรามาน ซีธส์มิล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 : 20-22) กล่าวว่า การเข้าถึงลูกค้า หมายถึง ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้โดยง่าย ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เมื่อเข้ารับบริการ

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication)

ชูชัย สมितिไกร (2538 : 13-14) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร ใช้ภาษาที่สุภาพให้ผู้รับบริการเข้าใจ ได้ รวมถึงการให้คำแนะนำบอกอัตราค่าบริการอย่างชัดเจน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุภร เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

วรรณลักษณ์ คุลยากุล (2542: 16) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้รับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และรับฟังเรื่องราวที่ผู้รับบริการ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542 : 464) ให้ความหมายของการติดต่อ หมายถึง ไปมาหาสู่กัน พุดจาเพื่อทำการตกลง สื่อสาร

วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271-273) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การหมั่น ให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจได้ พร้อมทั้งยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและอาจ หมายถึง บริษัทจำเป็นต้องปรับภาษาที่ใช้กับผู้บริโภคต่างกลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารอย่างถูกต้องโดยใช้ ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

พาราสุรามาน ซีธส์มิล และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 : 20-22) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ผู้ให้บริการสื่อสารด้วยภาษาที่มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และให้ข้อมูล ข่าวสารแก่ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการรับฟังในข้อคิดเห็นของผู้รับบริการ

3. ความสามารถ (Competence)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุภร เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์ และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวว่า ความสามารถ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถ ในงาน

วรรณลักษณ์ คุลยากุล (2542 : 16) กล่าวว่า สมรรถนะของผู้ให้บริการ หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2542 : 1178) ให้ความหมายของความสามารถ ว่า หมายถึง มีคุณสมบัติที่ทำได้ โดยเฉพาะทางความรู้หรือความชำนาญ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271-273) กล่าวว่า การบริการอย่างมีความสามารถ หมายถึง ทักษะและความรู้ที่จะทำงานบริการอย่างที่ควรจะเป็น บุคลากรที่ให้บริการลูกค้า ต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างถ่องแท้

พาราสุรามาน ซีส์ธัมมิลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990, : 20-22) กล่าวว่า ความสามารถของผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้งานด้านการบริการมีประสิทธิภาพ

4. ความสุภาพ (Courtesy)

ชูชัย สมितिไกร (2538 : 13-14) กล่าวว่า ความสุภาพ ได้แก่ การที่พนักงานให้ความเคารพ นับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุกร เสรีรัตน์ ปริญ ลัทธิตานนท์และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวว่า ความสุภาพ หมายถึง บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรย์ญาณ วรรณลักษณ์ คุณยากุล (2542 : 16) กล่าวว่า ความมีอัธยาศัยไมตรี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนโยน ให้เกียรติมีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ

พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546 : 201)ให้ความหมายของความสุภาพว่า หมายถึง เรียบร้อย อ่อนโยน ละมุนละม่อม ไม่กระโชกโฮกฮาก

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271-273) กล่าวว่าอัธยาศัยไมตรี เกี่ยวกับความสุภาพ การให้เกียรติ คำนึงถึงความรู้สึกลูกค้า มิตรภาพที่ได้จากการติดต่อกับพนักงาน บุคลากร ต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง

พาราสุรามาน ซีส์ธัมมิลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 : 20-22) กล่าวว่า ความมีอัธยาศัยไมตรี หมายถึง ผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความสุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความรอบคอบ และมีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility)

ชูชัย สมितिไกร (2538 : 13-14) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือคือพนักงานต้องซื่อสัตย์ เชื่อใจได้ วีรวุฒน์ ปันนิตามัย (2538 : 241) กล่าวว่า ความเชื่อถือได้ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามที่รับปากไว้อย่างถูกต้อง และไว้น้ำใจเชื่อใจได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุกร เสรีรัตน์ ปริญ ลัทธิตานนท์และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือหมายถึง บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ ในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271-273) กล่าวว่าความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพ เกี่ยวข้องกับผลงาน ความพร้อมให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ หมายความว่า องค์กรจะต้อง

ให้บริการอย่างถูกต้องเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรก และหมายถึงองค์กรนั้นรักษาสัญญาที่รับปากกับลูกค้าไว้ บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยต้องรักษามาตรฐาน ในการให้บริการให้มีมาตรฐานอยู่เสมอ

พาราสุรามาน ซีสร์มิลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 : 20-22) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความเชื่อถือได้ ความน่าไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ

6. ความไว้วางใจ (Reliability)

วีรวัดน์ ปันนิตามัย (2538 : 241) กล่าวว่า ความไว้วางใจ คือความสามารถในการปฏิบัติงานได้ตามที่รับปากไว้ อย่างถูกต้อง และไว้นิ่งเชื่อใจได้

ชูชัย สมितिกร (2538 : 13-14) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือได้ของบริการ คือ การให้บริการได้ถูกต้อง โดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน เช่น การเก็บรักษาข้อมูล และการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์/ สุกร เสรีรัตน์/ ปริญ ลักษิตานนท์/ และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวว่า ความไว้วางใจ หมายถึง บริการที่ให้แก่ลูกค้า และการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง

วรรณลักษณ์ คุณยากุล (2542 : 16) กล่าวว่า ความไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามสัญญาที่ให้ไว้ และมีความน่าเชื่อถือ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271-273) กล่าวว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้ เกี่ยวกับความมีคุณค่าที่น่าเชื่อถือ ความซื่อสัตย์ ทั้งนี้ความเชื่อถือไว้วางใจได้สัมพันธ์กับการคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอถูกต้อง

พาราสุรามาน ซีสร์มิลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 : 20-22) กล่าวว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้ให้สัญญา และบริการด้วยความถูกต้อง แม่นยำ เช่น การให้บริการโดยใช้เวลาอย่างเหมาะสม

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)

ชูชัย สมितिกร (2538 : 13-14) กล่าวว่า การตอบสนอง คือการที่ผู้ให้บริการยินดี และมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการโดยรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็ว การเรียกผู้รับบริการโดยเร็ว และการบริการตรงเวลา

วีรวัดน์ ปันนิตามัย (2538 : 241) กล่าวว่า การตอบสนอง คือการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการได้ทันที

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุภร เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้า หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

วรรณลักษณ์ คุณยากุล (2542 : 16) กล่าวว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271-273) กล่าวว่า การตอบสนองลูกค้าเกี่ยวข้องกับความเต็มใจหรือความพร้อมในการบริการของพนักงาน และยังเกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างทันอกทันใจ พนักงานต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

พาราสุรามาน ซีสร์มิลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 pp: 20-22) กล่าวว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความยินดีและเต็มใจในการบริการ โดยมีความเต็มใจให้การต้อนรับและการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในทันที

8. ความปลอดภัย (security)

ชูชัย สมิทธิไกร (2538 : 13-14) กล่าวว่า ความปลอดภัย ผู้รับบริการจะต้องปลอดภัยไม่เกิดความเสียหายหรือสงสัย ในเรื่องความปลอดภัยทางกาย ด้านการเงิน และการรักษาความลับของลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สุภร เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวว่า ความปลอดภัย หมายถึง บริการที่ให้อันตรายปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่างๆ

วรรณลักษณ์ คุณยากุล (2542 : 16) กล่าวว่า ความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัย ในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง การปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตราย และข้อสงสัยต่างๆรวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271-273) กล่าวว่าความปลอดภัย คือปลอดภัยจากอันตราย ความเสี่ยงหรือความเคลือบแคลงสงสัย และปัญหาต่างๆ

พาราสุรามาน ซีสร์มิลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 : 20-22) กล่าวว่า ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง การให้บริการที่สร้างความรู้สึกปลอดภัยปราศจากความเสี่ยงในอันตราย หรือข้อสงสัยให้กับผู้รับบริการ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible)

ชูชัย สมิทธิไกร (2538: 13-14) กล่าวว่า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ได้แก่ การทำหรือการแสดงให้เห็น หรือรู้สึกได้ ว่ากำลังได้รับบริการ การมีเครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการ การมีหลักฐานในการบริการ และอื่นๆ



ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภร เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวว่า การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก หมายถึง จะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพ บริการดังกล่าวได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271-273) กล่าวว่าบริการที่เป็นรูปธรรม เป็นปัจจัยเดียวที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้ในปัจจัยทั้งหมดที่ลูกค้าใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ การสร้างบริการให้ เป็นรูปธรรม ทำให้ บริการเป็นสิ่งที่ลูกค้าสามารถเห็น และสัมผัสจับต้องได้

พาราสุรามาน ชิธร์มิลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 : 20-22) กล่าวว่า สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้และสัมผัสได้ในเรื่อง ความพร้อมของเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัย บุคลากรที่ให้บริการรวมถึงวัสดุอุปกรณ์และเอกสารที่ใช้ในการติดต่อ

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/knowning Customer)

ชูชัย สมทิทธิไกร(2538:13-14) กล่าวว่า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า หมายถึง ผู้ให้บริการ ต้องมีความเข้าใจ ความต้องการของผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ศุภร เสรีรัตน์ ปริญ ลักขิตานนท์และองอาจ ปทะวานิช (2541 : 215) กล่าวว่า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า หมายถึง พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547 : 271-273) กล่าวว่า การเข้าใจและรู้จัก จะเกี่ยวข้องกับ ความพยายามเข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของ ลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

พาราสุรามาน ชิธร์มิลและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry. 1990 : 20-22) กล่าวว่า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า หมายถึง การพยายามทำความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการในเรื่อง ความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความแตกต่างกันในเรื่องของความต้องการ

มิลเลท (Millet. 1954, อ้างถึงในคณะที่ปรึกษาคณะกรรมการศึกษาและวิจัยปัญหาการพัฒน บริหารศาสตร์ 2541 : 20) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ สร้างความพึงพอใจการ ให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงาน คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน แง่มุม ของกฎหมาย ไม่มีแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชน ซึ่ง จะได้รับการปฏิบัติใน ฐานะที่ เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานเดียวกัน

2.การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาจะสร้างความไม่พอใจให้กับประชาชน

3.การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความ ไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4.การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดให้บริการเมื่อใดก็ได้

5.การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มี การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

คยาจิ (Kyagi. 1954, อ้างถึงในพาซิน แสงจันทร์เทศ. 2547 : 17) ให้ความเห็นว่า การ ให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจ คือให้บริการที่เท่าเทียมกันแก่สมาชิกสังคมให้บริการในเวลาที่เหมาะสม ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากมาย ให้บริการที่มีความสืบเนื่องเพื่อที่ว่าเป็นบริการที่ สมาชิกสามารถรับได้ทุกเมื่อที่ต้องการ การให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงให้ทันกับการ เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ซิโมน (Simoon. 1954, อ้างถึงในพาซิน แสงจันทร์เทศ. 2547:16) ได้ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการนั้น สัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองของบุคคลและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลการกระทำ นั้นๆ ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงให้ได้ ตรงกับสิ่งที่ถูกคาดหวังไว้พร้อมทั้งบุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ ได้รับในเวลาเดียวกัน

มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย

1.ความเป็นมา

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อ วันที่ 2 พฤศจิกายน 2542 ได้มีมติเห็นชอบตามมติ

คณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ (กพช.) เรื่องมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย โดยให้ความเห็นชอบมาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (กฟภ.) ตลอดจนแนวทางการกำกับดูแลเรื่องมาตรฐาน คุณภาพบริการของการไฟฟ้า และให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่เดือนเมษายน 2543 เป็นต้นไป ต่อมา คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2545 ได้อนุมัติตามมติ คณะกรรมการนโยบายพลังงาน (กพช.) ให้มีการปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพบริการ ของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่าย โดยให้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2545 เป็นต้นไป

2. คุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการบริการในการประกอบกิจการไฟฟ้านั้นเป็นเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างผู้จำหน่ายไฟฟ้าและลูกค้า (ผู้ใช้ไฟฟ้า) โดยที่ผู้จำหน่ายไฟฟ้าต้องเป็นผู้จัดหาและให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ทั้งนี้ การให้บริการที่กล่าวถึงนี้มีไว้ไม่เพียงแต่การจำหน่ายไฟฟ้า ด้วย เช่น การรักษาคุณภาพของไฟฟ้าทั้งในด้านระดับแรงดันไฟฟ้าและความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า การตอบข้อร้องเรียนต่างๆ และการให้บริการต่อคำร้องขอของลูกค้า เป็นต้น โดยเราสามารถแบ่งระดับการให้บริการของคุณภาพบริการได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

การให้บริการเกี่ยวกับเงื่อนไขการให้บริการต่าง ๆ ก่อนการติดตั้งและจำหน่ายไฟฟ้า เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการติดตั้ง หรือราคาในการจำหน่ายไฟฟ้า เป็นต้น

การให้บริการภายหลังการติดตั้งและตกลงซื้อขายและจำหน่ายไฟฟ้าแล้ว เช่น การรักษาคุณภาพของแรงดันไฟฟ้าและความเชื่อถือได้ การให้บริการต่อลูกค้า เช่น การติดต่อเกี่ยวกับการชำระเงิน ใบแจ้งหนี้ การชี้แจงเกี่ยวกับคำร้องเรียนของลูกค้า เป็นต้น โดยสามารถแบ่งออกเป็น

1.การติดต่อกรณีปกติ เช่น การติดต่อเกี่ยวกับใบแจ้งหนี้ หรือใบเสร็จต่าง ๆ การอ่านมิเตอร์ เป็นต้น

2.การติดต่อกรณีพิเศษ ได้แก่ การที่ลูกค้าติดต่อมายังผู้จำหน่ายไฟฟ้าเพื่อสอบถามข้อมูลหรือร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ โดยคุณภาพการให้บริการประเภทนี้ สามารถวัดได้จากระยะเวลา ที่ผู้จำหน่าย สามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบข้อร้องเรียนแก่ลูกค้าได้

จากระดับการให้บริการของคุณภาพบริการที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถแสดงตัวอย่างได้ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 รูปแบบการติดต่อระหว่างผู้จำหน่ายไฟฟ้ากับลูกค้า

ก่อนการติดตั้ง	ภายหลังการติดตั้งและจำหน่ายไฟฟ้า	
	กรณีปกติ	กรณีพิเศษ
<ul style="list-style-type: none"> -การติดตั้งมิเตอร์ และ การจำหน่ายไฟฟ้า -การประมาณการค่าใช้จ่ายการติดตั้ง -การประมาณการระยะเวลาในการทำงาน / ติดตั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ / ใบเสร็จ - ความถูกต้องในการอ่านมิเตอร์ - การให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า - การให้บริการทางโทรศัพท์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การแก้ไขข้อผิดพลาดกรณีที่หม้อแปลงเกิดเหตุขัดข้อง - การร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันไฟฟ้า - การแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับมิเตอร์ - การสอบถามเกี่ยวกับการชำระเงินและใบเสร็จ - การชี้แจงข้อมูลแก่ลูกค้าที่ร้องเรียนผ่านจดหมาย - การติดต่อกลับไปยังลูกค้าที่ร้องเรียนเข้ามา - การต่อกลับไฟฟ้าภายหลังชำระยอดเงินคงค้าง - การแจ้งการงดการจ่ายไฟฟ้า - การประมาณการค่าใช้จ่ายการติดตั้ง - การประมาณการระยะเวลาในการทำงาน / ติดตั้ง

ที่มา: Council of European Energy Regulators. Second Benchmarking Report on Quality of Electricity Supply. September 2003.

3. มาตรฐานคุณภาพการบริการ

ประเทศไทย ได้มีการแบ่งประเภทของมาตรฐานคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายออกเป็น 3 ประเภทหลัก คือ

1. มาตรฐานด้านเทคนิค (Technical standards) เป็นมาตรฐานของคุณภาพไฟฟ้าที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) สมควรที่จะได้รับ โดยประกอบด้วยเกณฑ์ 2 ส่วนด้วยกันคือ มาตรฐานทางด้านแรงดัน ซึ่งกำหนดช่วงของแรงดันไฟฟ้าที่การไฟฟ้าฝ่ายจำหน่ายจะต้องจ่ายให้ลูกค้าสำหรับแรงดันต่าง ๆ และมาตรฐานความเชื่อถือได้ซึ่งกำหนดเกณฑ์สูงสุดของค่าเฉลี่ยของจำนวนครั้ง และระยะเวลาไฟฟ้าดับที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ต่อลูกค้าหนึ่งรายในหนึ่งปี

2. มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standards) เป็นมาตรฐานการทำงานขั้นต่ำที่ทางผู้จำหน่ายไฟฟ้าได้กำหนดขึ้น เพื่อใช้ในการตรวจสอบประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด และเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานขององค์กร โดยจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูลดังนี้

2.1 หัวข้อในการให้บริการ

2.2 เกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องการบรรลุภายในระยะเวลาช่วงเวลานั้น ๆ เช่น 80% ของการติดตั้งระบบไฟฟ้าที่แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ

3. มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้ารับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้า (Guaranteed standards) มาตรฐานการให้บริการที่รับประกันนี้ เป็นมาตรฐานการทำงานที่ผู้จำหน่ายไฟฟ้าได้กำหนดเกณฑ์ในการให้บริการขึ้นมา และผู้จำหน่ายไฟฟ้าเองจะต้องปฏิบัติให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงการกำหนดค่าปรับที่จะต้องชำระให้แก่ลูกค้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์นั้น ๆ ได้ โดยจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูลดังนี้

3.1) หัวข้อในการให้บริการ

3.2) เกณฑ์การให้บริการ เช่น ระยะเวลาในการดำเนินการ

3.3) ค่าปรับ กรณีที่ไม่สามารถให้บริการตามเกณฑ์ข้างต้นได้

4. มาตรฐานคุณภาพบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. มาตรฐานทางด้านเทคนิค (Technical standard)

ปัจจุบัน มาตรฐานทางด้านเทคนิคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย) และ มาตรฐานความเชื่อถือได้ซึ่งชี้วัด โดยดัชนี SAIFI และ SAIDI โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 มาตรฐานทางด้านเทคนิคของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	เป้าหมาย
<p>1.1 มาตรฐานแรงดันไฟฟ้าที่จุดจ่ายไฟ (จุดที่ซื้อ-ขาย)</p> <p>แรงดัน 115 เควี</p> <p>แรงดัน 33 เควี</p> <p>แรงดัน 22 เควี</p> <p>แรงดัน 220 โวลต์</p> <p>แรงดัน 380 โวลต์</p>	<p>กรณีปกติ ต่ำสุด 109.2 เควี สูงสุด 120.7 เควี</p> <p>กรณีฉุกเฉิน ต่ำสุด 103.5 เควี สูงสุด 126.5 เควี</p> <p>กรณีปกติ ต่ำสุด 31.3 เควี สูงสุด 34.7 เควี</p> <p>กรณีฉุกเฉิน ต่ำสุด 29.7 เควี สูงสุด 36.3 เควี</p> <p>กรณีปกติ ต่ำสุด 20.9 เควี สูงสุด 23.1 เควี</p> <p>กรณีฉุกเฉิน ต่ำสุด 19.8 เควี สูงสุด 24.2 เควี</p> <p>กรณีปกติ ต่ำสุด 200 โวลต์ สูงสุด 240 โวลต์</p> <p>กรณีฉุกเฉิน ต่ำสุด 200 โวลต์ สูงสุด 240 โวลต์</p> <p>(1) ช่วงระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟปกติ ต่ำสุด 342 โวลต์ สูงสุด 418 โวลต์</p> <p>(2) ช่วงระดับแรงดันกรณีจ่ายไฟฉุกเฉิน ต่ำสุด 342 โวลต์ สูงสุด 418 โวลต์</p>
<p>1.2 มาตรฐานความเชื่อถือได้ของระบบไฟฟ้า</p> <p>ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIFI)</p> <ul style="list-style-type: none"> - เขตเมือง (เทศบาล) - เขตอุตสาหกรรม - เขตชนบท <p>ค่าดัชนีจำนวนไฟฟ้าดับต่อรายต่อปี (SAIDI)</p> <ul style="list-style-type: none"> - เขตเมือง (เทศบาล) - เขตอุตสาหกรรม - เขตชนบท 	<p>ค่าเฉลี่ย 15.42 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย</p> <p>10.95 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย</p> <p>4.85 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย</p> <p>17.34 ครั้ง/ปี/ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย</p> <p>ค่าเฉลี่ย 1,0632.32 นาที/ปี/ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย</p> <p>620.19 นาที/ปี/ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย</p> <p>237.75 นาที/ปี/ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย</p> <p>1,173.351 นาที/ปี/ผู้ใช้ไฟหนึ่งราย</p>

ที่มา: มติคณะกรรมการบริหารนโยบายพลังงานครั้งที่ 2/2550 (ครั้งที่ 19)

2.มาตรฐานการให้บริการทั่วไป (Overall standards) มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอยู่ในปัจจุบันประกอบด้วย การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า และการตอบข้อร้องเรียนจากผู้ใช้ไฟฟ้า โดยมีรายละเอียดของมาตรฐานการให้บริการดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 มาตรฐานการให้บริการทั่วไปของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	รายละเอียด
1.การจ่ายไฟฟ้าคืนหลังจากระบบจำหน่ายขัดข้อง	ไม่น้อยกว่า 90% ภายใน 4 ชั่วโมง
2. การร้องเรียนเรื่องแรงดันไฟฟ้า	ไม่น้อยกว่า 80% ภายใน 6 เดือน
3. การอ่านค่าหน่วยไฟฟ้าที่ใช้จริง - ผู้ใช้ไฟฟ้าเขตชนบททุก 2 เดือน - ผู้ใช้ไฟฟ้าเขตเมืองแต่ละเดือน	ไม่น้อยกว่า 75% (ไม่เกินกว่า 25%) 100%
4. ใบแจ้งหนี้ค่าไฟฟ้า (แต่ละเดือน)	ไม่น้อยกว่า 90%
5. การตอบข้อร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้าหลังจากได้รับคำร้อง	ไม่น้อยกว่า 95% ภายใน 30 วันทำการ

ที่มา: <http://www.eppo.go.th/power/pw-QS-standardservice.html> (สิงหาคม 2550)

3.มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับประกันกับผู้ไฟฟ้า (Guaranteed standard of performance) มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิกักรับประกันกับผู้ไฟฟ้าในปัจจุบัน ประกอบด้วย คุณภาพไฟฟ้า ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ไฟฟ้า ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอและปฏิบัติตามเงื่อนไข และระยะเวลาต่อการกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟ โดยมาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับประกันนี้ มีบทลงโทษโดยคิดเป็นค่าปรับที่การไฟฟ้าจะต้องจ่ายให้ผู้ไฟฟ้าในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดได้ กล่าวคือ หากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคไม่สามารถปฏิบัติได้ จะต้องจ่ายค่าปรับให้กับผู้ไฟฟ้า โดยค่าปรับจะอยู่ระหว่าง 50-2,000 บาท โดยมีรายละเอียดของระดับการให้บริการและค่าปรับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 2.4 มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ระดับการให้บริการ	การจ่ายค่าปรับ
<p>1 คุณภาพไฟฟ้า</p> <ul style="list-style-type: none"> - การแจ้งการดับไฟล่วงหน้า - การแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ 	<p>แจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน ภายใน 24 ชม.</p>	<p>200 บาท ต่อครั้ง สำหรับ ผู้ใช้ไฟฟ้า 300 KVA ขึ้นไป</p>
<p>2. ระยะเวลาที่ลูกค้ารายใหม่ขอใช้ ไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟ ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข)</p> <p>๑ระบบแรงดันต่ำ</p> <p>1) ไม่เกิน 30 แอมแปร์</p> <ul style="list-style-type: none"> - เขตชุมชน (เทศบาล) - นอกเขตชุมชน <p>2) 30 แอมป์ ขึ้นไป</p> <ul style="list-style-type: none"> - เขตชุมชน (เทศบาล) - นอกเขตชุมชน <p>๑ระบบแรงดันสูง</p> <p>3) หม้อแปลงไม่เกิน 250 เควี หม้อแปลง 250- 2,000 เควีเอ</p>	<p>ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 5 วันทำการ</p> <p>ภายใน 2 วันทำการ ภายใน 5 วันทำการ</p> <p>ภายใน 35 วันทำการ ภายใน 55 วันทำการ</p>	<p>50 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท</p> <p>100 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท</p> <p>200 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 2,000 บาท</p>

ที่มา: <http://www.eppo.go.th/power/pw-QS-standardservice.html> (สิงหาคม 2550)

ตารางที่ 2. 4 (ต่อ)มาตรฐานการให้บริการที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาครับประกันกับผู้ใช้ไฟฟ้าในปัจจุบัน

ดัชนีวัดผลการดำเนินงาน	ระดับการให้บริการ	การจ่ายค่าปรับ
4)ระยะเวลาตอบสนองที่ลูกค้าร้องขอ และปฏิบัติตามเงื่อนไข		
5) โอน-เปลี่ยนชื่อพันธุบัตรการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 15 วันทำการ	100 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท
6) ย้ายคืนหลักประกันการใช้ไฟฟ้า	ภายใน 3 วันทำการ	
7) ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับแรงดันและไฟกระพริบ	พบผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ	
8) ตรวจสอบข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการอ่านเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงินค่าไฟฟ้า	ตรวจสอบหรือติดต่อผู้ใช้ไฟภายใน 5 วันทำการ	50 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท
9) ระยะเวลาการต่อกลับการใช้ไฟฟ้ากรณีถูกงดจ่ายไฟฟ้า (นับถัดจากวันที่ผู้ใช้ไฟฟ้า ชำระเงินและปฏิบัติตามเงื่อนไข		
10) ผู้ใช้ไฟรายเล็ก (ไม่เกิน 30 kW)	เขตชุมชน 1 วันทำการ นอกเขตชุมชน 3 วันทำการ	100 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท 50 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 500 บาท
11) ผู้ใช้ไฟรายใหญ่(30 kW ขึ้นไป)	ภายใน 2 วันทำการ	100 บาท ของระยะเวลาที่เกิน กำหนดแต่ไม่เกิน 1,000 บาท



ข้อมูลเกี่ยวกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

ประวัติความเป็นมา

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ก่อตั้งเมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2515 เดิมสำนักงานเป็นโรงจักร จ่ายกระแสไฟฟ้าด้วยเครื่องยนต์ดีเซล ขนาด 25 กิโลวัตต์ สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง มีผู้ใช้ไฟฟ้าเริ่มแรกจำนวน 22 ราย

- 2521 เชื่อมโยงระบบจำหน่ายและยุบโรงจักร พร้อมยกฐานะเป็นการไฟฟ้าชั้น 4 สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

- 10 มกราคม 2543 ได้รับการยกฐานะเป็นการไฟฟ้าชั้น 3 สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดระยอง

- 29 กรกฎาคม 2547 การยกฐานะเป็นการไฟฟ้าชั้น 2 ประเภทผู้ใช้ไฟฟ้าอุตสาหกรรม สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

- 26 มกราคม 2549 ได้รับการยกฐานะเป็นการไฟฟ้าชั้น 1 (แบบที่ 2) ประเภทอุตสาหกรรม สังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 2 (ภาคกลาง) จังหวัดชลบุรี

ปัจจุบันมีสำนักงานชั่วคราว ตั้งอยู่เลขที่ 450 หมู่ 1 ตำบลปลวกแดง อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง 21140 มีผู้ใช้ไฟฟ้าจำนวน 22,388 ราย รายได้ค่ากระแสไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ 500 ล้านบาท สถานีจ่ายไฟจำนวน 6 แห่ง จ่ายไฟจำนวน 58 วงจร มีพื้นที่รับผิดชอบในการจ่ายไฟ จำนวน 2 เทศบาล 6 ตำบล 34 หมู่บ้าน รวม 628 ตารางกิโลเมตร ปัจจุบันมี นายทวี ธีระวิทย์ เป็นผู้จัดการ (แผนกวิศวกรรมและการตลาด การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง, ส.ค.2552)

วิสัยทัศน์ (Vision)

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง เป็นหน่วยงานชั้นนำ ที่ได้มาตรฐานระดับสากล ทันสมัยในการประกอบธุรกิจบริการด้านพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ด้วยการบริหารจัดการเชิงธุรกิจที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย

2. ดำเนินธุรกิจบริการ ที่ตอบสนองความต้องการข้อมูลลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งในด้านคุณภาพและมาตรฐานระดับสากล

3. สนับสนุนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนและสังคม

โครงสร้างหน่วยงาน

โครงสร้างหน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง แบ่งการบริหารออกเป็น 7 แผนก ดังนี้

1. แผนกบริการลูกค้า

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1.1 งานสำรวจ ออกแบบขยายเขตระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทั้งงบผู้ใช้ไฟฟ้า และงบการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้แก่ งานติดต่อสอบถาม และชี้แจง งานรับคำร้องต่างๆ เช่น ขอใช้ไฟฟ้า ฯลฯ งานสำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย งานก่อสร้างขยายเขต ปรับปรุงระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า และ หมู่บ้าน ศรัทธา กำหนดหมายเลขงาน งานขยายเขต งบผู้ใช้ไฟฟ้าทุกกรณี

1.2 งานสำรวจคำร้องและสำรวจติดตั้งมิเตอร์รายย่อย ได้แก่ งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่มขนาดมิเตอร์ขนาดไม่เกิน 30 แอมป์ ตามที่ลูกค้าร้องขอ (One stop service)

1.3 งานก่อสร้างระบบไฟฟ้าให้ลูกค้าทั้งงบผู้ใช้ไฟฟ้า ได้แก่ งานจัดทำแผนงานความต้องการพัสดุในส่วนของลูกค้า งานจัดการงานก่อสร้างขยายเขตปรับปรุงไฟฟ้าให้ลูกค้า

1.4 งานตรวจสอบระบบไฟฟ้าให้ลูกค้า ได้แก่ งานชี้แจง แนะนำการติดตั้งระบบไฟฟ้าตามมาตรฐานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้ลูกค้า งานตรวจสอบมาตรฐาน การติดตั้งระบบไฟฟ้าของลูกค้า

1.5 งานขายให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า ได้แก่ งานขายให้เช่าอุปกรณ์ไฟฟ้า

2. แผนกมิเตอร์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

2.1 งานควบคุมคลังข้อยมิเตอร์ ได้แก่ งานควบคุมคลังข้อยมิเตอร์ งานจัดทำระบบควบคุมมิเตอร์ งานจัดทำแผนความต้องการมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ

2.2 งานติดตั้งมิเตอร์ลูกค้าขนาดเกินกว่า 30 แอมป์ ได้แก่ งานติดตั้ง รื้อถอน ย้าย สับเปลี่ยน เพิ่มขนาด ตัด-ต่อกลับมิเตอร์แรงต่ำขนาดเกิน 30 แอมป์ มิเตอร์แรงต่ำประกอบ ซีที. มิเตอร์แรงสูง

2.3 งานตรวจสอบมิเตอร์ทุกขนาด ได้แก่ งานจัดทำแผนตรวจสอบมิเตอร์ตามวาระ งานตรวจสอบมิเตอร์ตามแผนและควบคุมการตรวจสอบมิเตอร์ของ การไฟฟ้าในสังกัด งานตรวจสอบมิเตอร์ศูนย์หน่วย มิเตอร์หน่วยใช้น้อยผิดปกติ มิเตอร์สงสัยอื่นๆ และสรุปรายงานงานละเมิดมิเตอร์ทุกขนาด

2.4 งานซ่อมบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ ได้แก่ งานจัดทำแผนบำรุงรักษามิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ งานบำรุงรักษามิเตอร์ตามแผนงานและประสานงานควบคุมการบำรุง

รักษามิเตอร์ของการไฟฟ้าในสังกัด

2.5 งานอ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ายรายใหญ่ ได้แก่ งานอ่านหน่วยมิเตอร์ลูกค้ายรายใหญ่ ประจำเดือน งานอ่านหน่วยมิเตอร์รายใหญ่พิเศษรอบ 10 วัน หรือตามที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคกำหนด เพื่อตรวจสอบ งานจัดทำแผนสุ่มตรวจสอบการอ่านหน่วยมิเตอร์และดำเนินการ งานสุ่มตรวจสอบ ตัวคูณ มิเตอร์ ซีที.พีที.เพื่อคิดค่าไฟฟ้าสำหรับลูกค้ายรายใหญ่

2.6 งานควบคุมตรวจสอบเครื่องมือวัดไฟฟ้า ได้แก่ งานติดตามดูแลการจัดทำทะเบียน ควบคุมเครื่องมือวัดไฟฟ้าของหน่วยงานต่างๆ งานประสานงานการตรวจสอบ บำรุงรักษาเครื่องมือ วัดไฟฟ้าของหน่วยงานต่างๆ งานประสานงานการตรวจสอบ ปรับแต่งความเที่ยงตรงเครื่องมือวัด ไฟฟ้าของหน่วยงานต่างๆ งานศึกษาแนะนำการใช้งานเครื่องมือวัดไฟฟ้า

3. แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

3.1 งานตรวจสอบคุณภาพไฟฟ้า ได้แก่ งานตรวจสอบระดับแรงดันไฟฟ้าได้ตาม มาตรฐานการจ่ายไฟ งานตรวจสอบ ดูแลความต้องการการใช้ไฟฟ้า งานสำรวจ ดูแล ความมั่นคง ระบบจำหน่าย

3.2 งานวิเคราะห์วางแผนและควบคุมการจ่ายไฟฟ้า ได้แก่ งานจัดทำฐานข้อมูลการจ่าย ไฟฟ้า งานควบคุมและประสานงานการจ่ายไฟฟ้า งานรวบรวมข้อมูลสถิติไฟฟ้าข้อร้องและประเมินผล คำนึงความเชื่อถือได้ งานวางแผนการจ่ายไฟฟ้า งานจัดทำแผนผังการจ่ายไฟ (Single line diagram switching diagram) งานวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายไฟฟ้า และเสนอแนวทางแก้ไข งาน รวบรวมข้อมูลทางเทคนิค คู่มือการใช้งานอุปกรณ์ไฟฟ้า งานสำรวจ ออกแบบ ติดตั้งอุปกรณ์ ป้องกัน/ตัดตอน/คาปาซิเตอร์แรงสูง งานตรวจสอบ ติดตาม (Line coordinate)

3.3 งานฮอทไลน์ ได้แก่ งานติดตั้ง ซ่อมแซม บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าโดยไม่ดับไฟ งานแก้ไขปัญหาการจ่ายไฟฟ้ากรณีฉุกเฉิน โดยไม่ดับไฟ งานควบคุม ดูแล บำรุงรักษาเครื่องมือ ฮอทไลน์ งานควบคุมการปฏิบัติงานฮอทไลน์

3.4 งานระบบผลิตและระบบไฟฟ้าสำรอง ได้แก่ งานควบคุมดูแลบำรุงรักษาเครื่อง กำเนิดไฟฟ้าสำรอง และระบบผลิต งานวิเคราะห์ประสิทธิภาพการเดินเครื่องกำเนิดไฟฟ้า งานติดตั้งเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรองในงานพิธีต่างๆ

3.5 งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง ได้แก่ งานตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้าง ระบบไฟฟ้า

3.6 งานตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า ได้แก่ งานวางแผน ตรวจสอบ บำรุงรักษาระบบไฟฟ้าและดำเนินการซ่อมบำรุงรักษา งานตรวจสอบบำรุงรักษาสายสื่อสาร

(Fiber optic) ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค งานวางแผน และจัดการงานตัดต้นไม้ งานประสานงาน หน่วยเกี่ยวข้อง ในการควบคุมระบบไฟฟ้าสาธารณะ งานละเมิดด้านระบบจำหน่ายทุกประเภท

3.7 งานแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง ได้แก่ งานจัดการอยู่เวรแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง งานรับแจ้งและแก้ไขกระแสไฟฟ้าขัดข้อง

3.8 งานควบคุมสายสื่อสาร โทรคมนาคม ได้แก่ งานควบคุมดูแลระบบสื่อสาร ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค งานการควบคุมดูแล การอนุญาต การตรวจนับการพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคมกับเสาไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค งานสำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย ปรับปรุงระบบไฟฟ้ารองรับการพาดสายสื่อสาร โทรคมนาคม

4. แผนกก่อสร้าง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

4.1 งานสำรวจออกแบบปรับปรุงระบบไฟฟ้า ได้แก่ งานจัดทำแผนงานปรับปรุงระบบ ไฟฟ้า งานสำรวจ ออกแบบ ประมาณการค่าใช้จ่าย งานก่อสร้าง ขยายเขต ปรับปรุง ซ่อมแซม งาน บำรุงรักษาระบบไฟฟ้า งานประเมินค่าเสียหายกรณีละเมิดทำให้ระบบไฟฟ้าของการไฟฟ้า ส่วน ภูมิภาคเสียหาย งานรวบรวมความต้องการพัสดุใช้งาน และจัดทำแผนความต้องการโดยรวม

4.2 งานก่อสร้างระบบจำหน่าย ได้แก่ งานดำเนินการก่อสร้างขยายเขตงานงบลงทุน ประจำปี งบ โครงการต่างๆ รวมทั้งงานงบบุคลากรไฟฟ้าที่ต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิกาดำเนินการให้ กำหนดหมายเลขงานงานโครงการต่างๆ งานขออนุญาตใช้พื้นที่จากหน่วยงานเกี่ยวข้อง

4.3 งานยานพาหนะและเครื่องมือกล ได้แก่ งานควบคุมดูแล บำรุงรักษา ยานพาหนะ และเครื่องมือกล งานวิเคราะห์อัตราความสิ้นเปลืองน้ำมันเชื้อเพลิง หล่อลื่น และค่าใช้จ่ายในการ บำรุงรักษายานพาหนะและเครื่องมือกล งานจัดหา ยานพาหนะ และเครื่องมือกลให้เพียงพอใช้งาน

4.4 งานความปลอดภัยและชีวอนามัย ได้แก่ งานรณรงค์ด้านความปลอดภัยและชีว อนามัย งานสรุปรวบรวมอุบัติเหตุและการคำนวณค่าดัชนีอุบัติเหตุ งานประสานงานด้านความ ปลอดภัย และชีวอนามัยกับหน่วยอื่น

4.5 งานหม้อแปลงและคาปาซิเตอร์ ได้แก่ งานควบคุมระบบหม้อแปลง ระบบดัชนี หม้อแปลง งานจัดทำความต้องการหม้อแปลง คาปาซิเตอร์ งานติดตั้ง รื้อถอน โยกย้าย สับเปลี่ยน หม้อแปลงให้ลูกค้า งานวางแผนตรวจสอบ บำรุงรักษาและจัดการงานบำรุงรักษาหม้อแปลง รวมถึงการวัดโหลดตามวาระสับเปลี่ยนหม้อแปลง

4.6 งานโยธาและซ่อมแซมสถานที่ ได้แก่ งานซ่อมแซม อาคาร สถานที่และระบบ สาธารณูปโภคในสำนักงาน

5. แผนกบัญชีและประมวลผล

หน้าที่ความรับผิดชอบ

5.1 งานด้านจดหน่วย ตรวจสอบหน่วย และพิมพ์บิล ได้แก่ งานควบคุมกำกับดูแล การจัดทำแผนการจดหน่วยและดำเนินการ งานติดตาม คูณประวัติ จำนวนผู้ใช้ไฟฟ้า ให้เป็น ปัจจุบัน งานควบคุม กำกับดูแล การตรวจสอบหน่วยการใช้ไฟฟ้า งานติดตาม เร่งรัดการแก้ไข ปรับปรุงเรียกเก็บเงินค่าไฟฟ้า ในกรณีการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ งานรวบรวมสถิติ ข้อมูล ในกรณีการใช้ไฟฟ้าผิดปกติ และสรุปรายงานผล

5.2 งานด้านจัดทำสรุปรายงานทางบัญชี ได้แก่ งานสรุปรายงานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ และประเมินผลทางการเงิน

5.3 งานจัดทำบัญชีเงินสด ได้แก่ งานสรุปรายงานของสถานะทางการเงิน

5.4 งานด้านตรวจสอบใบสำคัญ และจัดทำใบสำคัญจ่าย ได้แก่ งานตรวจสอบใบสำคัญ ในการจ่ายเงินเพื่อขออนุมัติ

5.5 งานศูนย์รวมข้อมูลและระบบเครือข่าย

6. แผนกบริหารงานทั่วไป

หน้าที่ความรับผิดชอบ

6.1 ดำเนินการด้านบุคคล ได้แก่ งานควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน งานปรับปรุงแก้ไข ประวัติส่วนบุคคล งานติดตามดูแลการปรับเปลี่ยนหน้าที่

6.2 ดำเนินการและตรวจสอบการเบิกจ่ายสิทธิสวัสดิการ ได้แก่ งานวิเคราะห์ และติดตามดูแลสวัสดิการต่างๆ งานจัดทำบัญชีเงินเดือน งานวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายด้านสาธารณูปโภค

6.3 รับผิดชอบด้านธุรการและงานสารบรรณ ได้แก่ งานธุรการและสารบรรณ

6.4 ดูแลรักษาความปลอดภัยของสำนักงานและทรัพย์สิน ได้แก่ งานกำกับดูแลรักษา ความปลอดภัย

6.5 ประสานงานและติดตามผลอรรถคดีต่างๆ ได้แก่ งานติดตามเร่งรัด ควบคุม ผลอรรถคดีต่างๆ

6.6 ดำเนินการตั้งตัวแทนต่างๆ ได้แก่ งานขออนุมัติแต่งตั้งต่างๆ

6.7 ดูแลรักษาความสะอาดสำนักงาน ได้แก่ งานควบคุมดูแลความสะอาดสำนักงาน

7. แผนกวิศวกรรมและการตลาด

หน้าที่ความรับผิดชอบ

7.1 งานด้านจัดทำฐานข้อมูล GIS ได้แก่ จัดทำฐานข้อมูล GIS วิเคราะห์หน่วยสูญเสีย ระบบไฟฟ้า วิเคราะห์ Load flow fault ฯลฯ

7.2 งานวางแผนระบบไฟฟ้าและจัดการพลังงาน ได้แก่ วิเคราะห์ความต้องการใช้ไฟฟ้าในเบื้องต้น วิเคราะห์ระบบจ่ายไฟและจัดทำ Master Plan ขออนุมัติเพิ่มประสิทธิภาพระบบจ่ายไฟตาม Master Plan วิเคราะห์และพัฒนาด้านเศรษฐกิจพลังงานไฟฟ้า

7.3 งานบริการธุรกิจอุตสาหกรรม ได้แก่ ตรวจสอบ วิเคราะห์ คุณภาพไฟฟ้าและเสนอแนะแนวทางการแก้ไข ตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไขปัญหาร้อยเรียนด้านคุณภาพ วิเคราะห์แนะนำ การใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ให้บริการเสริมอื่นๆ สำหรับลูกค้าอุตสาหกรรม การส่งกล้องจุลทรรศน์ด้วยความร้อน ปรึกษาด้านคุณภาพไฟฟ้า ตรวจสอบรับรองระบบไฟฟ้าภายในโรงงานอุตสาหกรรม

7.4 งานด้านธุรกิจเสริม ได้แก่ ตรวจสอบมาตรฐานการก่อสร้างระบบไฟฟ้า

7.5 งานแผนปฏิบัติ ได้แก่ ประสานงานจัดทำแผนปฏิบัติประจำปี ติดตามและประเมินผล จัดทำแผนปฏิบัติการตลาด ติดตามและประเมินผล เสนอแนะและปรับปรุงการบริการ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินการตามมาตรฐานคุณภาพบริการ

7.6 งานด้านลูกค้าสัมพันธ์ ได้แก่ รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า จัดทำแผนปฏิบัติการตลาด ติดตามและประเมินผล สร้างความสัมพันธ์ เยี่ยมเยียน ประชุมสัมมนาเกี่ยวกับลูกค้า ติดตามผลการแก้ไขป้องกันปัญหาต่างๆ ตามที่ตีเสนอกับลูกค้าในการเยี่ยมชม ประชุมสัมมนาเกี่ยวกับลูกค้า

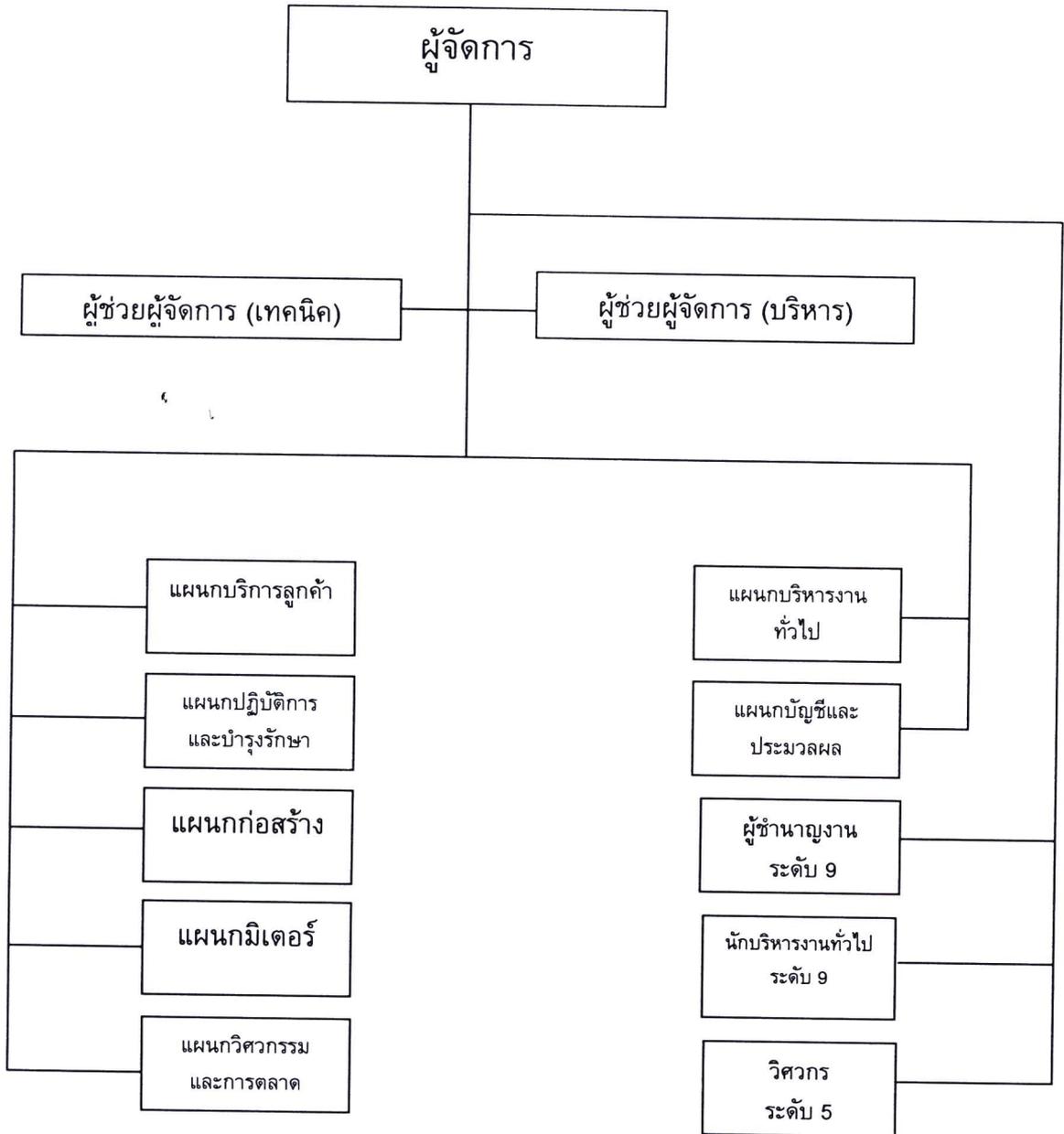
7.7 งานด้านสารสนเทศทางการตลาด ได้แก่ จัดทำประวัติลูกค้าและจัดการข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลคู่แข่งชั้น ตำรวจ วิเคราะห์ ความพึงพอใจของลูกค้า ตำรวจ วิจัยตลาดเพื่อพัฒนาสินค้าบริการ จัดทำข้อมูลสถานการณ์ผู้ไฟฟ้าหมู่บ้าน คริวเรือน

7.8 งานส่งเสริมการตลาด ได้แก่ หาลูกค้าเพื่อเพิ่มรายได้ เช่น การบำรุงรักษารักษาสถานี การก่อสร้างบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า การบำรุงรักษาหม้อแปลง ฯลฯ ส่งเสริมการตลาด เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และกิจกรรมส่งเสริมอื่นๆ

ข้อมูลบุคลากร

การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง มีบุคลากร จำนวน 59 คน ซึ่งเป็นผู้จัดการ จำนวน 1 คน ผู้ช่วยผู้จัดการด้านเทคนิค จำนวน 1 ผู้ช่วยผู้จัดการด้านบริหาร จำนวน 1 คน ผู้ชำนาญการระดับ 9 (เทคนิค) จำนวน 1 คน นักบริหารงานทั่วไประดับ 9 จำนวน 1 คน วิศวกรระดับ 5 จำนวน 1 คน และสามารถจำแนกบุคลากรตามแผนได้ ดังนี้ แผนกบริหารงานทั่วไป จำนวน 2 คน ลูกจ้างประจำ 1 คน แผนกบัญชีประมวลผล จำนวน 10 คน แผนกก่อสร้าง จำนวน 8 คน แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา จำนวน 15 คน แผนกบริการลูกค้า จำนวน 6 คน

แผนกมิเตอร์ จำนวน 6 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คนและแผนกวิศวกรรมและการตลาด จำนวน 5 คน รวมพนักงาน 57 คน รวมลูกจ้างประจำ 2 คน(การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง. 2552)



ภาพที่ 1.2 แผนผังการบริหารงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลชนก วิชัยสืบ (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความต้องการต่อการบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และสวนอุตสาหกรรมเครือสหพัฒน์ จังหวัดลำพูน จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า มีการตอบสนองต่อการร้องเรียนของผู้ใช้ไฟฟ้า เกี่ยวกับการแจ้งค่าไฟฟ้า และการชำระค่าไฟฟ้าอยู่ในระดับน้อย ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ผู้ร้องเรียนต้องการให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีการตอบสนองภายใน 15 วัน ในเรื่องการอ่านหน่วยและส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า โดยต้องการรับใบแจ้งค่าไฟฟ้าก่อนกำหนดชำระเงิน 15 วัน ส่วนใหญ่ต้องการให้มีการกำหนดให้มีการชำระเงินอยู่ในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือน โดยชำระผ่านธนาคาร และให้เช็คในการชำระ อีกทั้งเสนอวิธีการจูงใจให้ชำระโดยให้ส่วนลดเมื่อมีการชำระก่อนกำหนด

สหชัย ศีลาทอง (2543) ทำการศึกษาแนวทางการประเมินคุณภาพการให้บริการจัดส่งสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อเสนอแนะการประเมินคุณภาพการให้บริการการจัดส่งสินค้า รวมทั้งหาสาเหตุและแนวทางเบื้องต้นในการปรับปรุงคุณภาพการบริการจัดส่งสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ผลการศึกษาพบว่า แบบจำลอง Service quality gap มีความเหมาะสมสำหรับการใช้ประเมินคุณภาพการให้บริการจัดส่งสินค้าเนื่องจากเป็นวิธีประเมินคุณภาพใน 5 ส่วนของการให้บริการอย่างครบถ้วนคือ การศึกษาความต้องการของลูกค้า การกำหนดมาตรฐานการให้บริการตามความสามารถในการให้บริการ การประชาสัมพันธ์การให้บริการและการรับรู้คุณภาพในการให้บริการ โดยที่คุณภาพการให้บริการจะขึ้นอยู่กับ 2 ปัจจัยคือ การศึกษาความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง และความคาดหวังของลูกค้าซึ่งเกิดจากการพูดแบบปากต่อปากเกี่ยวกับการบริการ รวมถึงความต้องการส่วนตัวจากประสบการณ์ในอดีตและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ปัญหาที่ลูกค้าต้องการให้ทำการแก้ไขใน 3 อันดับแรก คือ การขาดการประสานงานระหว่างแผนก การขาดการประสานงานภายในแผนกเดียวกัน และการไม่ปฏิบัติงานภายใต้เป้าหมายเดียวกัน

ทิพย์วัลย์ เรืองศรี (2543) ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ กับประสิทธิผลของ สถานีตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 ความ ผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจ และประสิทธิผลของสถานีตำรวจ รวมทั้งเพื่อ ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจกับประสิทธิผลของ สถานีตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 โดยจำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อายุ และ ชัยยศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจในสถานี ตำรวจ สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 จำนวน 207 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ได้แก่ คะแนนเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ ความแปรปรวนชนิด ทางเดียว และ



สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า 1. ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจภูธร ภาค 2 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อายุและชั้นยศ อยู่ในระดับมาก 2. ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจภูธร ภาค 2 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อายุและชั้นยศ ไม่แตกต่างกัน 3. ประสิทธิภาพของสถานีตำรวจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะงานที่ ปฏิบัติ อายุและชั้นยศ อยู่ในระดับปานกลาง 4. ประสิทธิภาพของสถานีตำรวจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะงานที่ ปฏิบัติ อายุและชั้นยศ ไม่แตกต่างกัน 5. ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการตำรวจภูธร ภาค 2 กับประสิทธิผลของ สถานีตำรวจภูธร ภาค 2 โดยรวม จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ อายุ และชั้นยศ มีความสัมพันธ์กัน

วรรณิการ์ มาลานิยม (2543) การติดตามผลการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรด้วยวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทในเครือมีทสุซิตะ (บริษัทเนชั่นแนลไทย จำกัด) บทนิพนธ์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร 2) ศึกษาแนวทางการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร 3) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการปลูกฝังและรักษาวัฒนธรรมองค์กรเพื่อค้นหาแนวทาง แก้ไข ในการศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อพนักงานบริหารในบริษัทตัวอย่าง โดยศึกษาจากประชากร จำนวน 321 คน โดยแบ่งประชากรเป็น 3 กลุ่มตามระดับของการบริหารและทดสอบจากตัวอย่างจำนวน 231 คนโดยอาศัยแบบสอบถามของริชาร์ด ปาสคาล เพื่อทดสอบทัศนคติของพนักงานระดับบริหาร คือพนักงานตั้งแต่ระดับหัวหน้างานจนถึงผู้จัดการฝ่ายที่มีต่อการปฏิบัติของ องค์กรต่อพนักงานในระดับบริหาร เพื่อวัดความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์กรด้วยกระบวนการปรับเข้าสู่สังคม ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้อาศัยวิธีการทางสถิติ ในการคำนวณหาค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักแบบมัธมิมเลขคณิตและหาค่าฐานนิยม ผลการวิเคราะห์ปรากฏว่า คะแนนที่ได้จากการคำนวณค่าเฉลี่ยเลขคณิตของพนักงานระดับสูง ระดับกลาง ระดับล่าง คะแนนรวม และค่าฐานนิยมคือ 41.04 43.95 43.45 43.33 และ 44.00 ตามลำดับเมื่อนำค่าที่ได้ไปเปรียบเทียบกับค่ามาตรฐานจะสรุปได้ว่าบริษัท ตัวอย่างมีความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง จากการศึกษาพบว่า บริษัทตัวอย่างมีจุดบกพร่องในการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กรในประเด็นสำคัญ ดังนี้ 1) ระบบการคัดเลือกบุคลากรไม่มีข้อกำหนดถึงคุณลักษณะของผู้สมัครที่เหมาะสม 2) ระบบการให้รางวัล ไม่จูงใจและไม่แสดงออกอย่างชัดเจน จากข้อบกพร่องดังกล่าวมีแนวทางแก้ไขหลักๆ คือ 1) การสร้างนิสัยการทำงานเป็นหมู่คณะเพื่อความสำเร็จขององค์กร 2) ปรับปรุงกระบวนการปลูกฝังค่านิยมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง 3) การสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องร่วมกัน เพื่อดำเนินงานไปยังเป้าหมายเดียวกัน 4) พยายามสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร 5) การปรับกระบวนการคัดเลือกบุคลากรให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น 6) การเพิ่มแรงจูงใจเพื่อ

กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กร 7) สร้างความเข้าใจในค่านิยมขององค์กรให้กับผู้บริหาร เพื่อนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์และถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่น ๆ ได้

กัลยา คำรงค์ศักดิ์ (2544) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการเพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลวิภาวดี. ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้รับบริการจากโรงพยาบาลมีความคาดหวังและการรับรู้ในระดับสูง โดยพบว่าผู้รับบริการได้ให้ความสำคัญขององค์ประกอบของคุณภาพบริการดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นอันดับแรก ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ เป็นอันดับสอง ด้านการตอบสนอง เป็นอันดับสาม ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ เป็นอันดับสี่ และด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ มีความสำคัญอันดับสุดท้าย สำหรับผลของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังไม่มี ความพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล ซึ่งมีความพอใจในด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการ อยู่ในระดับต่ำ โดยถือว่าองค์ประกอบทั้ง 2 ด้านมีความสำคัญที่สุดในการให้บริการของโรงพยาบาล เป็นการบ่งบอกว่าผู้รับบริการยังต้องการความมั่นใจในการใช้บริการจากโรงพยาบาล นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง ที่อยู่ในกลุ่มอายุระหว่าง 13 ถึง 18 ปี มีแนวโน้ม ในการเกิดความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

เรวดี องค์กรปริชา (2544) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อแสดงให้เห็น : (1) คุณลักษณะของ บุคลากรฝ่ายธุรการ (2) ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ และ (3) ความสัมพันธ์ ระหว่างคุณลักษณะของบุคลากรกับประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการในโรงเรียน มัธยมศึกษา ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 1 จำนวน 30 โรงเรียน มีผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน ผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียน หัวหน้าหมวดวิชา และครู เป็นผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งสิ้น 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม บูรณาการจากแนวความคิดของลินน์ (Linn) แฮ็ค และคณะ (Hack and Others) กิตติมา ปรีดีดิติก กมล ชูทรัพย์ กับเสถียร เหลืองอร่าม หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9 และเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนมัธยมศึกษา พ.ศ.2539 การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการในปีการศึกษา 2544 สถิติใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่าคุณลักษณะของบุคลากร ฝ่ายธุรการ โรงเรียนมัธยมศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ประสิทธิภาพงานของ ฝ่ายธุรการอยู่ในระดับสูงและคุณลักษณะของบุคลากรฝ่ายธุรการมีความสัมพันธ์ กับ ประสิทธิภาพงานของฝ่ายธุรการ

เกรียงไกร นันทวัน, ม.ล. (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ ของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ผลการศึกษาพบว่า 1) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อการบริการของกองบริการการจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ในระดับปานกลาง ทั้งความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบไฟฟ้า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร 2) ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการจากกองบริการการจำหน่ายการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตยพบว่า ไม่มีปัญหาทำให้เกิดอุปสรรคไฟฟ้าเสียหาย มีปัญหาไฟฟ้ากระพริบอยู่ในระดับน้อยที่สุดและมีปัญหาไฟฟ้าดับและไฟฟ้าดกอยู่ในระดับน้อย 3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย มีจำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ อาชีพ ค่าไฟฟ้า สื่อที่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้านครหลวง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าไปถึงสถานที่เกิดเหตุ หลังได้รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้องและประเภทของบริการที่ใช้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตย คือ ควรปรับปรุงสถานที่หน้าเคาน์เตอร์รับชำระเงินเนื่องจากมีความแออัดในบางครั้ง ควรปรับปรุงเรื่องบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น พนักงานการไฟฟ้าควรให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่ใช้อารมณ์กับประชาชน ควรมีการผ่อนผันการตัดกระแสไฟฟ้า เพื่อไม่ให้ประชาชนเดือดร้อน ควรแก้ไขอุปสรรคหรือระบบไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้ทันทีขณะแจ้ง และต้องการให้ค่าไฟฟ้าราคาถูกกว่านี้

สุนันทา ฤกษ์พูลสวัสดิ์. (2546) การศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานแบบทีมข้ามสายงาน ในองค์กร การศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานแบบทีมข้ามสายงานในองค์กรนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิด กระบวนการและบทบาทของทีมตลอดจนค้นหาโอกาสพัฒนาที่จะทำให้การทำงานในรูปแบบ ของทีมข้ามสายงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ขอบเขตการศึกษาคือสมาชิกกลุ่ม Patient care team ในโรงพยาบาลกรุงเทพ ทั้งสิ้น 9 ทีม โดยใช้กรอบแนวคิดเรื่องการจัดการทีมเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ การศึกษาวิจัย จากเอกสารที่เกี่ยวข้องและการสำรวจด้วยแบบสอบถามโดยมีผลสรุปการศึกษาดังนี้ ประสิทธิภาพในการจัดการทีมอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ 2.60 ซึ่งจำแนกตามขั้นตอนได้คือ - ขั้นตอนการเตรียม และการวางแผนมีประสิทธิภาพในระดับ 2.75 การปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพในระดับ 2.72 ประสิทธิภาพด้านการควบคุมประเมินผลอยู่ในระดับน้อยที่สุดคือ 2.46 ซึ่งในขั้นตอนการควบคุม และประเมินผลจะพบว่าความสามารถในการปฏิบัติได้ตรงตามระยะเวลาอยู่ในระดับ น้อยที่สุด และการบรรลุเป้าหมายเชิงคุณภาพและปริมาณอยู่ในระดับน้อยที่สุด ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาคั้งนี้คือ ทีมควรกำหนดพันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและสื่อสารให้สมาชิกทีมทราบอย่างทั่วถึง โดยในขั้นตอนการเตรียมทีมควรมีการฝึกอบรมความรู้ และทักษะที่จำเป็นในการทำงานเป็นทีม

เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและควรมีการวางแผนติดตามงานอย่างใกล้ชิด สื่อสารกับผู้บริหารอย่างต่อเนื่องนอกจากนี้ควรพิจารณา ระบบ การประเมินผลที่จะเป็นแรงเสริมให้ สมาชิกทีมมีความพึงพอใจและเต็มใจในการ ปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

จิราพร วันชนะ (2547) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง เป็นลูกค้าที่ใช้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 ในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร สุ่มตัวอย่างมาศึกษา โดยวิธีกำหนดสัดส่วน (Quota) จำนวน 300 คน เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแก่ลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านระบบการทำงาน และปัจจัยด้านระยะเวลาในการให้บริการ ตามลำดับ 2) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ แก่ลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ 1100 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ และรายได้ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับลูกค้าที่มีการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ไม่แตกต่างกัน 3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการกับประสิทธิภาพในการให้บริการ โดยภาพรวม พบว่า ตัวแปรทุกด้านมีความสัมพันธ์กันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการทุก ๆ ด้าน มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

วันชัย คำเจริญ (2547) การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้งามวงศัวาน องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ภาพโดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการที่ใช้เป็นตัวแปรในครั้งนี้ มีจำนวนทั้งหมดทั้งหมด 10 ปัจจัยและปัจจัยที่ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 8 ปัจจัย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความซื่อสัตย์ การตอบสนอง การสร้างสิ่งร่ำ การเข้าถึงบริการ ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจ ความสุภาพอ่อนน้อม การสื่อสารและส่วนที่เหลืออีก 2 ปัจจัยคือ ความมั่นคง ความสามารถ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 2) เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการระหว่างประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่าสำนัก

บริการโทรศัพท์ สาขางามวงศ์วาน ควรปรับปรุงในเรื่องการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นอย่างเป็นทางการเร่งด่วน

ทำเนียบ แก่นคำ (2547) การศึกษาปัญหาและอุปสรรค ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานประสานงานอาจารย์ ผู้สอน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต การศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ของหน่วยงานประสานงานอาจารย์ผู้สอน กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตวัตถุประสงค์หลักของการศึกษาคือเพื่อศึกษาสภาพสภาพการ ทำงานในปัจจุบันของหน่วยงานประสานงานอาจารย์ผู้สอนตามการรับรู้ของอาจารย์ ที่เป็นบุคลากรภายในและอาจารย์พิเศษ มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เพื่อศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานประสานงานอาจารย์ ผู้สอน โดยมีกำหนดขอบเขตการศึกษาเป็นบุคลากรในหน่วยงานประสานงานอาจารย์ผู้สอน อาจารย์ประจำ และอาจารย์พิเศษซึ่งผู้ศึกษาทำการศึกษา โดยมีรูปแบบการศึกษาเป็นงานวิจัยและใช้วิธีสุ่มตัวอย่างบุคลากรในหน่วยงาน ประสานงานอาจารย์ผู้สอน จำนวน 4 คน อาจารย์ประจำ จำนวน 50 คน ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามที่ 1 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจที่บุคลากรมีต่อหน่วยงาน ประสานงานอาจารย์ผู้สอน แบบสอบถามที่ 2 เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการที่อาจารย์ผู้สอน มีต่อหน่วยงานประสานงานอาจารย์ผู้สอน และโดยใช้สถิติในรูปแบบอัตราส่วนร้อยละและค่าเฉลี่ย จากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 4 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 31-35 ปี สถานภาพสมรสจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี รายได้ 1 เดือนระหว่าง 8,000-10,000 บาท โดยเฉลี่ยบุคลากรมีความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการทราบบทบาทหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจนด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากโดยเฉพาะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงไป ได้ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะการได้รับการสนับสนุนในเรื่องของความก้าวหน้าให้สูงขึ้นตามลำดับ ด้านความสัมพันธ์ภาพในหน่วยงาน อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะบรรยากาศในที่ทำงานมีความสนิทสนมเป็นกันเอง เอื้อต่อการทำงาน ด้านสภาพในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะจำนวนบุคลากรมีความเหมาะสม ด้านสถานภาพของตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านการจ่ายตอบแทน และสวัสดิการอยู่ในระดับน้อย โดยเฉพาะการปรับขึ้นเงินเดือนประจำทุกปี สวัสดิการค่าเล่าเรียนบุตร และการให้โบนัสประจำปี จากผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 7-10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 26,000 บาทโดยส่วนใหญ่ไม่มี ตำแหน่งทางวิชาการ สรุปได้ว่า โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความสะอาดและเป็น

ระเบียบของสถานที่ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะมีบุคลากรปฏิบัติงานตลอดเวลาเมื่อมาติดต่อด้านการติดต่อประสาน งานอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะความสะดวกในการประสานงานเมื่อต้อง การงด-ชดเชย เกี่ยวกับการเรียนการสอน จากตารางแสดงผลการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจเฉลี่ยในการรับบริการของหน่วยงานประสานงานอาจารย์ผู้สอนระหว่าง อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต เป็นรายด้าน พบว่าทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจเฉลี่ยในการรับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่า Sig = 0.000) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่า Sig= 0.000)

พรรณทิพย์ พงศ์สถิตธรรม (2547) การศึกษาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยการเงินและบัญชี บริษัทไมโครเพาเวอร์(ไทย) จำกัด การศึกษาเรื่องแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยการเงินและการบัญชีบริษัท ไมโครเพาเวอร์ (ไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร เพื่อให้ทราบระดับความพอใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเพื่อหาแนวทาง ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรและเพื่อให้สามารถปรับปรุงการทำงานของบุคลากรอันจะส่งผลให้บริษัท ไมโครเพาเวอร์ (ไทย) จำกัด สามารถพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องโดยใช้เครื่องมือและวิธีการศึกษาคือ การออกแบบสอบถามบุคลากรในแผนการเงินและบัญชี จำนวน 100 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสด มีจำนวนสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ประกอบอาชีพลูกจ้างชั่วคราวศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท ทำงานที่แผนกการเงินและบัญชีมาแล้วต่ำกว่า 1 ปี ระดับความพึงพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($X = 3.94$) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อความรับผิดชอบในการทำงานค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.84$) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อความก้าวหน้าค่าเฉลี่ย โดยรวมในระดับมาก ($X = 3.66$) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสัมพันธภาพในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.82$) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสภาพในที่ทำงาน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.96$) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อสถานภาพของตำแหน่งงาน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 3.62$) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจ่ายผลตอบแทนค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่าเห็นควรที่หน่วยการเงิน ฯ ควรปรับปรุงดังนี้เจ้าหน้าที่ทุกท่านในหน่วยการเงิน ฯ ควรศึกษาด้านกฎระเบียบด้านการเงินให้แม่นยำและสามารถตอบคำถามได้ทันทีและ ศึกษาคู่มือปฏิบัติงานของแผนกบัญชี-การเงินควรมีการประชุมในส่วนที่เกี่ยวข้อง ช้องกับปัญหาในด้านการทำงานประมาณเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อปรึกษาหารือ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเมื่อมีการเวียนงานกันทำควรมีการ

ประสานกันในส่วน ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่เดิมกับเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานใหม่เจ้าหน้าที่ควรหมั่นสอบถามผู้มาติดต่อถึงปัญหาในการทำงานและช่วยแนะนำแก้ไขใน ด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยการเงินควรปรับปรุงดังนี้ จัดสถานที่การทำงานให้มีความสะดวกสบายเพื่อให้มีความรู้สึกรักอยากทำงาน จัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือในหน่วยการเงินถึงปัญหาแนวทางแก้ไขและจัดให้มีการสอบทานการทำงานกันมากขึ้นควรใช้ความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น พร้อมทั้งช่วยเหลือกันในงานเร่งทำงานให้เสร็จทันตามกำหนดเวลา การที่หน่วยงานให้สวัสดิการที่ดีแก่บุคลากรจะเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อการ เสริมสร้างแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานให้สูงขึ้น การพิจารณาให้โบนัสประจำปีจะกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงาน หน่วยงานควรจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะให้แก่ บุคลากร เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของบุคลากร

มณูญ โจษฐ์ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจการขนาดใหญ่ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจของลูกค้าประเภทกิจกรรมขนาดใหญ่ ที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 3 (ภาคกลาง) จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมมีความพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก ในด้านเทคนิคเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่ ด้านการบริการหลังการขาย การให้บริการไฟฟ้ารับประกัน การบริการก่อนการขาย และ การให้บริการทั่วไป เป็นอันดับสุดท้าย 2) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า โดยภาพรวมลูกค้าที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านที่ตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้า และด้านค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้าน ประกอบกิจการประเภท และประเภทมิเตอร์ที่ใช้ พบว่าไม่แตกต่างกัน

สกล ครอบสระน้อย (2548) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยงานควบคุมคุณภาพ : กรณีศึกษา บริษัท ประเสริฐสินพีรชิตซ์ จำกัด การศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยควบคุมคุณภาพบริษัท ประเสริฐสินพีรชิตซ์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรแผนกควบคุมคุณภาพและศึกษาปัญหาและ อุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัท ประเสริฐสินพีรชิตซ์ จำกัด เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรอันจะส่งผลให้บริษัทสามารถพัฒนาไปได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วโดยใช้เครื่องมือและ วิธีการศึกษาคือการออกแบบสอบถามพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้อง กับหน่วยงานควบคุมคุณภาพของบริษัท ประเสริฐสินพีรชิตซ์ จำกัด จำนวน 30 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วน



ใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุระหว่าง 41-55 ปี สถานภาพสมรส สังกัดหน่วยงาน Production (ฝ่ายผลิต) อายุงาน 6-10 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 12,001-14,000 บาท และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 12,001-14,000 บาทซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีความเห็นว่า จากการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรใน หน่วยงานควบคุมคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ดีคือ สถานที่ทำงานในหน่วยงานควบคุมคุณภาพมีความปลอดภัยด้านปัญหาและอุปสรรคในการ ทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ระบุว่า มาจากความล่าช้าและความไม่ร่วมมือในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานควบคุมคุณภาพจากผลการศึกษาในครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า บุคลากรในหน่วยงานควบคุมคุณภาพ ควรดูแลความเรียบร้อยของสถานที่ทำงานเพื่อให้เกิดความปลอดภัยโดยการจัด กิจกรรม 5 ส.ซึ่งจะทำให้เกิดทั้งความเป็นระเบียบเรียบร้อยและเกิดความปลอดภัยแก่ พนักงาน ต้องการให้บุคลากรในหน่วยงานควบคุมคุณภาพให้ความสนใจมากขึ้นเช่น กรณีเก็บตัวอย่าง FG (ตัวอย่างที่ทำการบรรจุเรียบร้อยแล้ว) จากแผนกผลิต ควรตรวจสอบว่ายังไม่ได้ตัวอย่าง Lot (หมายถึงการผลิต)ไหนบ้าง และตามตัวอย่าง ให้ครบก่อนส่งไปเก็บที่ Warehouse (โกดังเก็บของ) เพื่อจะได้ไม่ต้องเสียเวลา มาตามเก็บตัวอย่างที่ Warehouse อีก ซึ่งจะยุ่งยากและเสียเวลามาก บุคลากรในหน่วยงานควบคุมคุณภาพ ควรแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับหน่วยงานอื่นรับรู้เช่น ผลตรวจสอบคุณภาพล่าช้าเนื่องจากอะไร เพื่อจะได้ช่วยกันแก้ไขปัญหาได้ บุคลากรในหน่วยงานควบคุมคุณภาพ ควรตรวจสอบวัตถุดิบก่อนนำไปผลิตเพื่อลดข้อผิดพลาดในการทำงานตั้งแต่ต้นทาง และลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นได้ ควรมีอุปกรณ์ในการตรวจสอบคุณภาพที่น่าเชื่อถือ และทันสมัยมากขึ้น ควรจัดให้มีบุคลากรในหน่วยงานควบคุมคุณภาพทำงานกะกลางคืนด้วย เนื่องจากฝ่ายผลิตทำงานตลอด 24 ชั่วโมง จึงต้องการให้มีการตรวจสอบคุณภาพตลอดช่วยการผลิต เพื่อให้ทันต่องานฝ่ายผลิต ควรจัดให้มีตัวแทนจากแผนกต่างๆมาประชุมร่วมกันประมาณอาทิตย์ละ 1 ครั้งเพื่อปรึกษาหารือและช่วยกันคิดแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน จัดให้มีการอบรมบุคลากรโดยอาจให้หัวหน้าจัดประชุมเล็กๆ อบรมความรู้ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานให้กับผู้ได้บังคับบัญชา รวมทั้งพูดคุยถึงปัญหาต่างๆ ในการทำงานด้วย บุคลากรในหน่วยงานควบคุมคุณภาพ ควรรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของบุคลากรในหน่วยงานอื่น เนื่องจากหน่วยงานควบคุมคุณภาพเป็นหน่วยงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการทำงานของ หน่วยงานอื่นๆ และบุคลากรในหน่วยงานควบคุมคุณภาพควรทำงานให้รวดเร็ว และถูกต้องมากขึ้น เพื่อให้งานสำเร็จทันเวลากับงานในการผลิต

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การบริการเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ การให้บริการจะประกอบด้วยผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ ต้องบริการให้ฝ่ายหลัง

เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมาตรฐานการบริการจะถูกกำหนดขึ้นในหน่วยงาน เช่น มาตรฐานพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน มาตรฐานพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานของหัวหน้า และฝ่ายบริหาร มาตรฐานพฤติกรรมที่มุ่งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มาตรฐานที่มุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการภายใน และภายนอกองค์กร หรือมาตรฐานที่มุ่งพัฒนาประสิทธิภาพ การบริการ ประสิทธิภาพ การบริการนั้น จะเป็นตัวชี้วัดคุณภาพการบริการถ้าการบริการ มีประสิทธิภาพสูงสุด จะดูจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า กับผลผลิตที่ได้รับออกมา หรือประสิทธิภาพเท่ากับผลผลิต ซึ่งจะบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย ดังนั้นประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของหน่วยงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จึงสามารถเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กรได้ โดยเฉพาะในปัจจุบันที่มีการแข่งขัน ที่รุนแรงมากขึ้น ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินงานมากขึ้นและมีมาตรฐาน การบริการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น