

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

การบริหารงานภาครัฐเป็นการบริหารงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนซึ่งทุกรัฐบาลใช้เป็นแนวทางในการบริหารกิจการบ้านเมือง นับตั้งแต่รัฐบาลของพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ ที่ได้มองเห็นปัญหาเกี่ยวกับระบบราชการ จึงเน้นการปฏิรูปการให้บริการประชาชนมากขึ้น ต่อมาในสมัยรัฐบาลของนายชวน หลีกภัย ได้พยายามลดบทบาทภาครัฐและสนับสนุนให้เอกชนเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริการประชาชน และในรัฐบาลที่ผ่านมามีได้มีนโยบายให้ปรับกระบวนการบริหารราชการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกันโดยกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบราชการไทยให้ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) จัดการยกระดับมาตรฐานการบริการภาครัฐเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้น และกำหนดให้มีพระราชกฤษฎีกาหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) พ.ศ. 2546 ใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานของรัฐปฏิบัติ เรียกกันว่า การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เป็นการบริหารงานแบบมืออาชีพ มีการเปลี่ยนวิธีการบริหารงานให้มีความทันสมัยแบบอย่างของเอกชนมากขึ้น³

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดขอบเขตแบบแผนและวิธีปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Centered) มีเป้าหมายหลัก 7 ประการ ประกอบด้วย

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น

³ชาญ ปัทมะวิภาค, “การให้บริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางกับการไฟฟ้านครหลวง กรณีศึกษา ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ,” ประกาย (2547):20.

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

หลักการเหล่านี้เป็นนโยบายที่รัฐบาลให้หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐนำไปปฏิบัติ เช่น การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยมอบหมายให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวม 17 หน่วยงาน ซึ่งรวมถึง การไฟฟ้านครหลวง ด้วย ในการร่วมมือกันจัดตั้งศูนย์บริการร่วม (Service Link) รวบรวมงานบริการต่าง ๆ ของรัฐมาให้บริการ ณ จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ช่วยลดระยะเวลาในการเดินทาง และขั้นตอนการปฏิบัติการแต่ละหน่วยงานลง เพราะในอดีตการบริการของการไฟฟ้านครหลวงมีปัญหาในเรื่องความล่าช้า ความไม่สะดวกในการติดต่อ รวมทั้งการไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นปัญหาที่ทำให้ภาพลักษณ์ของการไฟฟ้านครหลวงเสียหายตลอดมา

ดังนั้นในฐานะที่การไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานหนึ่งของภาครัฐจึงต้องดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลที่ต้องการให้รัฐวิสาหกิจต่าง ๆ เพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของประชาชนในฐานะผู้ให้บริการเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายและแนวทางการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงปี 2549 ถึง 2552 ที่คาดหวังว่า การบริการลูกค้าต้องมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ โดยยึดประชาชนในฐานะผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลางให้มีความพึงพอใจในงานบริการสูงสุดซึ่งมีผลต่อการรักษาความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ ความศรัทธา และความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานและผู้ให้บริการ

นับว่าการไฟฟ้านครหลวงเป็นหน่วยงานรัฐหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจค่อนข้างหนักในการให้บริการเกี่ยวกับเรื่องไฟฟ้าซึ่งในปัจจุบันประชาชนมีความจำเป็นในการติดต่อเรื่องไฟฟ้ากับการไฟฟ้านครหลวงเป็นจำนวนมาก อาทิ การร้องเรียนเรื่องไฟฟ้า การขอติดตั้งมิเตอร์ไฟฟ้า การขอเพิ่มลดขนาดเครื่องวัด การขอเปลี่ยนโวลต์การใช้ไฟฟ้า การขอเปลี่ยนประเภทการใช้ไฟฟ้า และการสำรองกระแสไฟฟ้า เป็นต้น ซึ่งในอดีตต้องผ่านการดำเนินงานหลายขั้นตอน และใช้เวลานาน ทำให้การไฟฟ้านครหลวงไม่สามารถสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การไฟฟ้านครหลวง ตระหนักถึงปัญหาด้านงานบริการนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องแก้ไขเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและแนวทางการบริหารงานของการไฟฟ้านครหลวงปี 2549 ถึง 2552 ตามที่กำหนดไว้ในงานที่จะปรับปรุงและพัฒนาด้านการบริหารจัดการงานในองค์กรและด้านงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สนองความต้องการของประชาชนในฐานะผู้บริโภคให้เกิด

ความพึงพอใจในงานบริการ การไฟฟ้านครหลวงจึงได้พัฒนาองค์กรตามนโยบายของรัฐบาลโดยให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชน นำระบบ**ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ** หรือที่เรียกว่า **วัน สต็อป เซอร์วิส (One Stop Service)** มาใช้กันในหน่วยงาน

ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงจึงเป็นช่องทางการสื่อสารสมัยใหม่ที่ใช้สื่อสารระหว่างลูกค้าผู้ใช้บริการกับองค์กรภาครัฐในการติดต่อขอรับบริการ ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน หรือเรียกว่า การรวมขั้นตอนการดำเนินงาน และการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงาน ทำให้ขั้นตอนการดำเนินงาน กระชับมีประสิทธิภาพมากขึ้น สร้างความสะดวกรวดเร็วในการมาติดต่อหน่วยงาน ทำให้ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจกลับไป และยังช่วยลดความสิ้นเปลืองของเวลาและทรัพยากรภายในองค์กรได้มากขึ้น อย่างที่หน่วยงานเอกชนยึดเป็นหลักปฏิบัติ อีกทั้งเป็น การส่งเสริมภาพลักษณ์ความเป็นองค์กรที่ทันสมัยให้แก่องค์กรนั้น ๆ ตลอดจนประเทศไทยด้วย

การไฟฟ้านครหลวง ได้นำระบบการให้บริการด้วย **ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)** มาใช้ โดยเริ่มนำระบบนี้มาใช้ใน 14 เขตของการไฟฟ้านครหลวงนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ซึ่งการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี ที่มีพื้นที่ในความรับผิดชอบ ดูแลกว้างขวางถึง 73 ตารางกิโลเมตรและมีการใช้บริการไฟฟ้าจากประชาชนจำนวนมากกว่า 130,000 ครัวเรือน ได้เริ่มเปิดใช้ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2547 เพื่อแก้ไขปัญหาการให้บริการเรื่องไฟฟ้าแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ

และนับตั้งแต่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จถูกตั้งขึ้น การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรียังไม่เคยทำการสำรวจเก็บข้อมูลเพื่อวัดประสิทธิภาพของหน่วยงานในด้านความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ²

ดังนั้นหากมีการสำรวจข้อมูลเหล่านี้ก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี และในฐานะที่ผู้ศึกษาเป็นลูกค้าผู้ให้บริการไฟฟ้าที่มีความรู้ในด้านการสื่อสารจึงเห็นว่าเป็นสิ่งที่น่าสนใจศึกษาอย่างยิ่งว่า ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ที่การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีจัดตั้งขึ้นนี้ ช่วยให้ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการต่าง ๆ เรื่องไฟฟ้าจากการไฟฟ้านครหลวงได้มากน้อยเพียงใด และลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใด รวมทั้งมีปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการหรือไม่

² เรื่องเดียวกัน, น. 11 - 13.

ปัญหานำการศึกษา

1. การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี สำหรับลูกค้าผู้ให้บริการเป็นอย่างไร
2. พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าผู้ให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี เป็นอย่างไร
3. ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี เป็นอย่างไร
4. การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าผู้ให้บริการเป็นอย่างไร
5. พฤติกรรมการใช้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จต่อความพึงพอใจของ
ลูกค้าผู้ให้บริการ เป็นอย่างไร
6. ลูกค้าผู้ให้บริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอย่างไรบ้าง

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของลูกค้าผู้ให้บริการต่อการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของลูกค้าผู้ให้บริการต่อความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี
3. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของลูกค้าผู้ให้บริการต่อพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี
4. เพื่อศึกษาผลของการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าผู้ให้บริการ
5. เพื่อศึกษาผลของพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้ให้บริการ
6. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีของลูกค้าผู้ให้บริการ

สมมติฐานการศึกษา

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของลูกค้าผู้ใช้บริการมีการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน
3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของลูกค้าผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีแตกต่างกัน
4. การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการ
5. พฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีมีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการ

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี” มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

ด้านเนื้อหา ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จและพฤติกรรมการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) รวมถึงความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเฉพาะเขตธนบุรี

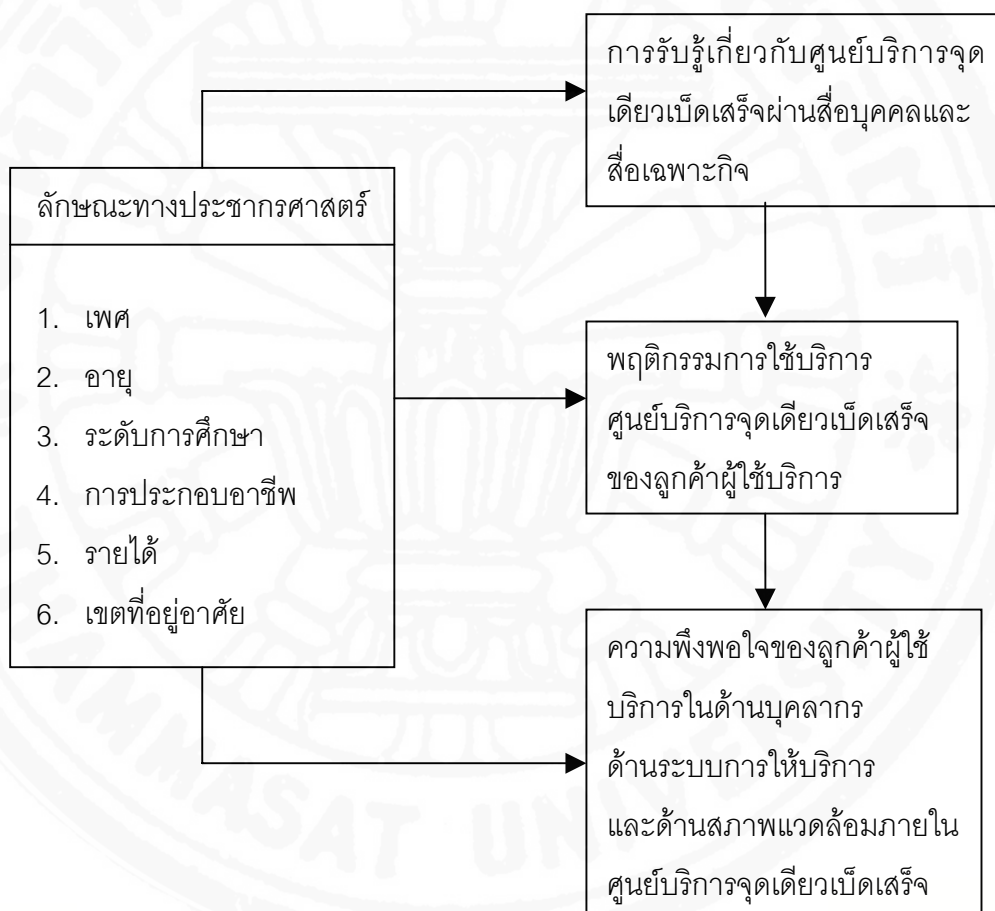
ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีเท่านั้น เป็นการสุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One - Shot Description) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูล เป็นจำนวน 310 ราย

ด้านระยะเวลา เริ่มเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในเดือนมกราคม 2550 เป็นระยะเวลา 1 เดือน ณ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี ในวันและเวลาทำการทางราชการ

แผนภูมิที่ 1.1

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของการศึกษาเรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้
บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และเขตที่อยู่อาศัย

ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ รวมถึงพฤติกรรมการใช้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการในด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี

บุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้มีการกำหนดความหมายของคำศัพท์ไว้เฉพาะเพื่อความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ หมายถึง แผนงานที่ให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี ยกเว้นเรื่องการชำระค่าไฟฟ้า เป็นการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการ โดยจัดตั้งเป็นศูนย์ประสานงานที่ให้บริการทุกเรื่องเกี่ยวกับไฟฟ้าแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการเพราะสามารถดำเนินการได้ภายในที่แห่งเดียว ลดขั้นตอนการดำเนินงาน และประหยัดเวลาในการขอรับบริการสำหรับประชาชน โดยงานที่ให้ บริการ ได้แก่ การรับเรื่องขอใช้ไฟฟ้า การรับเรื่องร้องค่าไฟผิดปกติ งานหลักประกันการใช้ไฟฟ้า ส่วนลดการใช้ไฟฟ้าของทหารผ่านศึก การโอนสิทธิ์การใช้ไฟฟ้า การเปลี่ยนชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า การรับติดต่อประสานงานเดินสายและติดตั้งอุปกรณ์ไฟฟ้าภายในอาคาร การชำระค่าใช้จ่าย เบ็ดเตล็ด (ยกเว้นชำระค่าไฟฟ้า) และการรับเรื่องต่าง ๆ ของการไฟฟ้าต่างเขต

การรับรู้ หมายถึง การทราบว่าการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีเปิดใช้ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เพื่อให้บริการเรื่องไฟฟ้าผ่านสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล และทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการด้านต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของ การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีมีให้บริการ และมีความถี่ในการรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับ ศูนย์บริการบ่อยครั้งเพียงใด

พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาในการใช้บริการ ความถี่บ่อยในการใช้ บริการและประเภทงานบริการที่ลูกค้าผู้ใช้บริการมาขอรับบริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกที่เกิดขึ้นของลูกค้าผู้ใช้บริการภายหลังจาก ที่ได้รับบริการจากศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีทั้ง 3 ด้านได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ และด้านสภาพแวดล้อมภายในศูนย์บริการ โดยวัดค่า ความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี หมายถึง กิจการสาธารณูปโภคประเภทหนึ่งถือเป็น หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ทำหน้าที่จัดหาและจำหน่ายกระแสไฟฟ้าและให้ บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับไฟฟ้า ซึ่งมีพื้นที่ความรับผิดชอบถึง 73 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมเขตต่าง ๆ

ได้แก่ เขตตลิ่งชัน เขตบางพลัด เขตบางแค เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ และ เขตภาษีเจริญ

ลูกค้าผู้ใช้บริการ หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในเขตธนบุรีที่เข้ามาติดต่อใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี

เขตที่อยู่อาศัย หมายถึง เขตพื้นที่ของลูกค้าผู้ใช้บริการในเขตธนบุรี ซึ่งครอบคลุมเขตต่าง ๆ ได้แก่ เขตตลิ่งชัน เขตบางพลัด เขตบางแค เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ และ เขตภาษีเจริญ รวมทั้งหมด 6 เขต

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการรับรู้ของลูกค้าผู้ใช้บริการเกี่ยวกับศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรี
3. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของการไฟฟ้านครหลวง เขตธนบุรี
4. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการศูนย์บริการจุดเดียวของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีของลูกค้าผู้ใช้บริการ
5. สามารถนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาวิธีการดำเนินงานการสื่อสารและการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวงเขตธนบุรีและการไฟฟ้านครหลวงเขตอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และเป็นที่พึงพอใจสูงสุดของลูกค้าผู้ใช้บริการ อีกทั้งองค์กรอื่น ๆ ยังสามารถนำข้อมูลการศึกษานี้ได้ไปเป็นตัวอย่างในการศึกษาและพัฒนาการให้บริการในลักษณะเดียวกันได้