

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยศึกษาครอบคลุมหัวข้อต่างๆดังนี้

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ

2.2 แนวคิดคุณภาพงานบริการ

แนวคิดและทฤษฎี

2.1 แนวคิดความพึงพอใจ

ความหมายความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541:45-47) ได้อ้างถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นความรู้สึกหลังการใช้สินค้าหรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้จากการสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าที่ได้ตั้งไว้จะทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการสูงกว่าความคาดหวังที่ลูกค้าตั้งไว้ทำให้เกิดความประทับใจ

ระดับความพึงพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากการบริการกับความคาดหวังของบุคคล ซึ่งความคาดหวังดังกล่าวเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละบุคคล อาทิ เพื่อน นักการตลาดหรือคู่แข่ง เป็นต้น ดังนั้นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการประสบความสำเร็จคือการเสนอบริการที่มีประโยชน์สอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าผู้ให้บริการ

2.2 แนวคิดคุณภาพงานบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) คุณภาพการบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากับระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า

หรือระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว (วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ , 2539: 14) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการ ให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก (Kotler, 2003: 455)

เสรี วงศ์ทิวลาภ (2552) ได้กล่าวถึงแนวคิดในการวัดคุณภาพของการให้บริการ (Berry et al.1985; Zeithaml and Bitner,1996) ว่าในการวัดคุณภาพของการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่ลูกค้าได้รับเรียกว่า คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้ (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ บริการที่คาดหวัง (Expected Services) กับบริการที่รับรู้ (Perceived Service) ซึ่งก็คือ ประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขารับบริการแล้วนั่นเอง

Parasuraman และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry,1994) เชื่อว่าคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมา ความต้องการของผู้รับบริการเอง และประสบการณ์ในการรับบริการที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและโดยอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้รับบริการเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการสื่อสารจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าบริการนั้นมีคุณภาพ และได้กำหนดเครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ประกอบด้วย 5 ด้าน 22 รายการ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ด้าน คือด้านการรับรู้และด้านการคาดหวัง คือ

1. สิ่งสัมผัสได้ (Tangibles) ประกอบด้วย
 - 1.1. ความทันสมัยของอุปกรณ์
 - 1.2. สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ
 - 1.3. การแต่งกายของพนักงาน
 - 1.4. เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 2.1. ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้
 - 2.2. การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าและการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า
 - 2.3. การทำงานไม่ผิดพลาด

- 2.4. การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ
- 2.5. การมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
3. ความรวดเร็วในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ประกอบด้วย
 - 3.1. มีระบบการให้บริการที่ให้บริการได้รวดเร็ว
 - 3.2. ความพร้อมของพนักงานในการให้คำแนะนำปรึกษาแก่ลูกค้า
 - 3.3. ความรวดเร็วในการทำงานของพนักงาน
 - 3.4. ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการลูกค้าทันทีที่ต้องการ
4. การรับประกัน/ความมั่นใจ (Assurance) ประกอบด้วย
 - 4.1. ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ
 - 4.2. การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ
 - 4.3. ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน
 - 4.4. พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการของการไฟฟ้า
5. การดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล (Empathy) ประกอบด้วย
 - 5.1. การให้ความสนใจและเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ
 - 5.2. เวลาในการเปิดให้บริการและให้ความสะดวกแก่ลูกค้า
 - 5.3. โอกาสในการรับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของกิจการ
 - 5.4. ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน
 - 5.5. ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าชัดเจน

2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ได้มีการค้นคว้างานวิจัยที่ได้ใช้แนวคิดความพึงพอใจของ Parasuraman และคณะ เพื่อให้สอดคล้องกับการศึกษา ซึ่งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ดังนี้

อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม(2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ต่อบริการรับชำระเงินของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าการชำระเงินผ่านตัวแทนของการไฟฟ้าไปเก็บเงินที่บ้านมีความพึงพอใจในระดับมากทุกๆ ด้านการชำระเงินที่สำนักงานพบว่ามี ความพึงพอใจระดับมากประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความมีน้ำใจ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ระดับความพึงพอใจปานกลางประกอบด้วย ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านทางเคาน์เตอร์เซอร์วิสมี

ระดับความพึงพอใจมากประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย และด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้า และระดับความพึงพอใจปานกลางประกอบด้วย ด้านความมีน้ำใจ ด้านความสามารถ การชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีการโอนผ่านธนาคาร มีความพึงพอใจระดับมากในทุกๆ ด้าน

ศุภัตยา ประทุมพันธ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักพัฒนาธุรกิจการค้า จังหวัดลำพูน” พบว่า องค์กรประกอบคุณภาพบริการ 5 ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากทุกปัจจัยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความมั่นใจ ด้านความไว้วางใจและรูปลักษณ์ ในส่วนขององค์กรประกอบย่อยแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในลำดับแรกคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดสวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงาน ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความไว้วางใจ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.17) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียน ไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ย 4.29) รองลงมาความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 4.28)

ด้านความมั่นใจ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ และความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการ เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมา ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัย อย่างชัดเจนและถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 4.39)

ด้านรูปลักษณ์ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ความสะอาดสวยงามของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.34) รองลงมา ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.27) ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ด้านความใส่ใจ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) ปัจจัยย่อยในระดับมากที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 4.54) และมีความพึงพอใจปัจจัยย่อยในระดับมาก ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่

เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ (ค่าเฉลี่ย 4.49) ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.47)

ด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.44) ปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย 4.47) รองลงมา ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการได้ทันท่วงที (ค่าเฉลี่ย 4.44) และความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ผดุงศักดิ์ สายสระสง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของงานซ่อมบำรุงระบบสื่อสารของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคใต้)” ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการงานซ่อมบำรุง ระบบสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจ และมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ในทุกองค์ประกอบ ยกเว้นองค์ประกอบด้านการดูแลเอาใจใส่ ที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมในระดับเฉยๆ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านรูปลักษณ์ของการบริการมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ตามลำดับ โดยในด้านความน่าเชื่อถือ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจ ที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือความรู้ในงานของพนักงานและความสามารถในการร่วมทำงานกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง รองลงมาคือ การปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการและมีกระบวนการตามระบบที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย และความถูกต้องของงานที่ให้บริการตามข้อกำหนดของงานบริการ ด้านการตอบสนอง ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจที่ได้รับคะแนนสูงสุดคือ การติดต่อระหว่างส่วนงานมีการรับ-ส่งข้อมูลอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจสูงสุด คือ มีพนักงานเพียงพอกับงานให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี และสร้างความประทับใจที่ดี ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับเฉยๆ เรียงตามลำดับคือ ความสามารถในการปฏิบัติตามคำขอพิเศษหรือเรื่องด่วน การตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วและการสื่อสารข้อมูล แจ้งสถานะงาน และรายงานผลการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ด้านรูปลักษณ์ของการบริการ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจสูงสุด คือ ความเพียงพอและความสะดวกของช่องทางการติดต่อสื่อสารในการขอรับบริการ รองลงมาคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย