

## บทที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎี

ในการศึกษาความต้องการต่อการบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟครั้งนี้ ได้ใช้แนวความคิดด้านการตลาด (Marketing Concept) ซึ่งให้ความสำคัญต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟเป็นหลัก โดยมีแนวความคิดของลักษณะที่สำคัญของการบริการ แนวความคิดของคุณภาพการบริการและแนวความคิดเกี่ยวกับการไฟฟ้ากับการบริการสาธารณะ มาประกอบเป็นแนวทางการศึกษาดังนี้

### ทฤษฎี

- แนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญของการบริการ

คำจำกัดความของการบริการมีหลายความหมาย ในที่นี้จะใช้ความหมายของ Bowen et.al (1990)<sup>1</sup> ที่กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ความคิด ความบันเทิง ความรู้ ข้อมูล การเปลี่ยนแปลงรูปร่างหน้าตาหรือสุขภาพของลูกค้า สิ่งคิดค้นใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม (Social innovation) ความสะดวกสบาย อาหาร หรือความปลอดภัย กับผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการจึงเป็นเรื่องของการปฏิบัติการ (Performance) หรือเหตุการณ์ทางสังคม หรือความพยายามก็ได้ และส่วนใหญ่ลูกค้าจะบริโภคผลที่ได้จากบริการ (Output) ณ สถานที่ผลิตบริการนั้นๆ เลย

อรรถ มณีสงฆ์ (2539)<sup>2</sup> ได้อธิบายลักษณะการบริการที่สำคัญไว้ 4 ลักษณะ คือ

1. จับต้องไม่ได้ (Intangibility) บริการจะไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะให้ผู้บริโภครับรู้ผลของการบริการได้โดยอาศัยเครื่องมือต่าง ๆ เช่น สถานที่ (Place) ราคา (Price) พนักงาน (People) เครื่องมือเครื่องใช้ (Equipment) ชื่อ-สัญลักษณ์ (Symbols)

2. แยกแยกไม่ได้ (Inseparability) เนื่องจากบริการต้องการความร่วมมือทั้งสองฝ่าย การผลิตและการบริโภคมักเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน เช่น สอนหนังสือ จิตแพทย์ ดังนั้น จึงไม่สามารถแบ่งแยกได้ แต่ผู้ประกอบการบริการ อาจนำกลยุทธ์การตลาด เช่น ให้บริการแก่คนกลุ่มใหญ่ขึ้น ใช้เครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อลดเวลาในการให้บริการต่อคนลง

3. ความไม่แน่นอน (Variability) ผลของการบริการมักไม่แน่นอน เพราะขึ้นอยู่กับเวลา อารมณ์ของผู้ให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามผู้ผลิตสามารถควบคุมคุณภาพของบริการได้โดย การคัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานและเน้นการรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้าแล้วปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

<sup>1</sup> David E. Bowen, Richard B. Chase and Thomas G. Cummings, Service Management Effectiveness (Sanfrancisco : lossey-Bass Publisher, 1990).

<sup>2</sup> อรรถ มณีสงฆ์ , หลักการตลาด (เชียงใหม่ : ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2539), หน้า 199 – 200.

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการต่าง ๆ จะมีลักษณะพิเศษ อีกประการหนึ่งก็คือ จะต้องมีการผลิต และบริโภคที่จุดนั้น ๆ เลย จะจัดเก็บไว้เป็นสินค้าคงคลังไม่ได้ เช่น รถเมล์ ช่วงโรงเรียนเลิก โรงแรมในเชียงใหม่ช่วงสงกรานต์ ดังนั้น กิจการต้องจัดการด้านความต้องการ (Demand) ให้เหมาะสมในแต่ละโอกาส เช่น ตั้งราคาแตกต่างกันตามเวลา ใช้ระบบนัดหมาย หรือจองล่วงหน้า โดยจะต้องมีการจัดการด้าน Supply ควบคู่ไปด้วย เช่น เพิ่มพนักงานชั่วคราว กำหนดวิธีการทำงานในช่วงงานมาก ให้ผู้บริโภคช่วยตัวเองมากขึ้น

ในอุตสาหกรรมด้านไฟฟ้า แต่เดิมมีการมองการผลิตและการจำหน่ายรวมกันเป็นอุตสาหกรรมเดียวกัน เมื่ออุตสาหกรรมไฟฟ้า มีการขยายตัวมากขึ้น และความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้ไฟเพิ่มขึ้น การผลิตและการจำหน่ายจึงถูกแบ่งแยกออกจากกันชัดเจนขึ้น เป็นภาคอุตสาหกรรมผลิต หรือการผลิตไฟฟ้าและภาคบริการ หรือการจำหน่ายไฟฟ้า ซึ่งมีผลผลิต และคุณภาพแตกต่างกัน

- แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

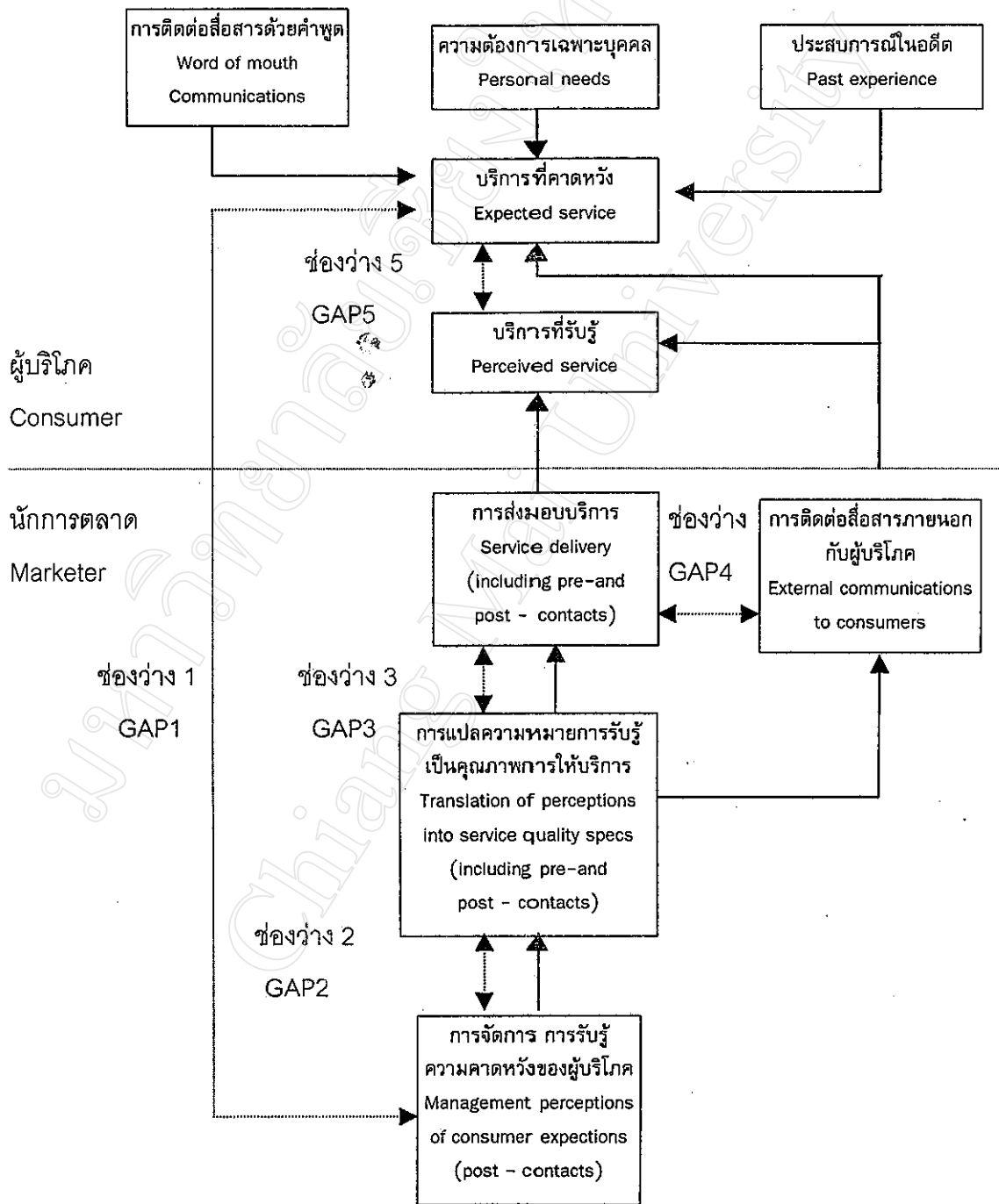
เนื่องจากการบริการมีคุณลักษณะพิเศษใน 4 ประการข้างต้น ดังนั้น คุณภาพการบริการจะมุ่งไปที่สินค้า หรือผลิตภัณฑ์เหมือนอุตสาหกรรมการผลิตไม่ได้ จึงจะเน้นไปที่คุณภาพในช่วงเวลาของการนำส่งสินค้าบริการ (Service delivery) ให้กับลูกค้า ซึ่งมีสิ่งที่ต้องพิจารณาหรือคำนึงถึงของคุณภาพการบริการมี 10 ด้านด้วยกัน<sup>3</sup> คือ

- 1) ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability)
- 2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness)
- 3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence)
- 4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access)
- 5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy)
- 6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication)
- 7) ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Credibility)
- 8) ความปลอดภัย (Security)
- 9) ความรู้ ความเข้าใจลูกค้า (Understanding / Knowing the Customer)
- 10) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibles)

---

<sup>3</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, " A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research " , Journal of Marketing , 49 (1985) : PP. 41-50

จากการที่คุณภาพของการบริการเปรียบเทียบกับประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้าที่เป็นผลิตภัณฑ์ ดังนั้น Perasuraman et al. (1985) จึงได้มีการเสนอแนวความคิดเพื่อใช้ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ เรียกว่า โมเดลคุณภาพการให้บริการ (Service-quality model) ซึ่งเน้นความต้องการที่สำคัญโดยเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง<sup>4</sup> ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 โมเดลคุณภาพการให้บริการ

<sup>4</sup> Ibid.

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคและการรับรู้จากการจัดการ เกิดจากสิ่งที่ผู้ขายคิดว่าผู้บริโภคต้องการ ไม่ตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการแท้จริงของผู้บริโภค
2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้จากการจัดการและลักษณะคุณภาพการให้บริการ เกิดจากการกำหนดคุณลักษณะของการบริการไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้ขายคิดว่าผู้บริโภคคาดหวัง
3. ช่องว่างระหว่างการกำหนดคุณลักษณะของการบริการกับการบริการที่ส่งมอบ เกิดจากการบริการที่ส่งมอบไม่ตรงกับคุณลักษณะของการบริการที่กำหนด
4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการกับการติดต่อสื่อสารภายนอกกับผู้บริโภค เกิดจากสิ่งที่ผู้ขายสื่อสารหรือโฆษณาออกไป ไม่ตรงกับบริการที่ส่งมอบ
5. ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง เกิดจากความแตกต่างกันในสิ่งที่ผู้บริโภครับรู้จากบริการที่ได้รับกับบริการที่ผู้บริโภคคาดหวัง

จะเห็นได้ว่าช่องว่างทั้ง 5 เป็นอุปสรรคสำคัญที่จะทำให้การบริการมีคุณภาพไม่ดี สิ่งสำคัญที่จะเป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการไฟฟ้าในสายตาของผู้ใช้ไฟ หรือความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ไฟ คือ ความสามารถของผู้ให้บริการไฟฟ้า ในการที่จะมองให้เห็นถึงสิ่งที่ผู้ใช้ไฟคาดหวัง หรือต้องการ นำมาตั้งเป็นเป้าหมาย แล้วปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมายนั่นเอง

#### ● การไฟฟ้ากับการบริการสาธารณะ

การบริการเกี่ยวกับไฟฟ้า ถือว่าเป็นบริการสาธารณะ ซึ่งการบริการสาธารณะนั้นจะแตกต่างจากการบริการด้านอื่นๆ โดยการแยกหน้าที่ในการให้บริการออกจากความเป็นเจ้าของในการผลิต (Means of production) ดังนั้นการบริการสาธารณะไม่ได้เน้นเรื่องกำไรที่เป็นตัวเงิน แต่เน้นที่ความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ การบริการสาธารณะจะให้ความสำคัญกับคุณค่าทางสังคม (Social values) รวมทั้งความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าคุณค่าทางการเงิน (Financial Values) ดังที่พระราชบัญญัติการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2535 กำหนดวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ 1) ผลิต จัดให้ได้มาจัดส่ง และจำหน่ายพลังงาน ไฟฟ้า 2) ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับพลังงานไฟฟ้าและธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่เป็นประโยชน์แก่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

การดำเนินการในการให้บริการเกี่ยวกับไฟฟ้า มีการดำเนินการตาม Flow chart ดังต่อไปนี้



การผลิตไฟฟ้า และระบบสายส่งส่วนใหญ่ เป็นความรับผิดชอบของการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย ส่วนระบบสายจำหน่าย และการบริการผู้ใช้ไฟ อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟ ฟ้านครหลวงในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ ส่วนพื้นที่อีก 73 จังหวัดทั่ว ประเทศไทย อยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยมีกิจกรรมสำคัญที่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินการข้างต้นมีดังต่อไปนี้

- 1) การบริการหลักซึ่งเกี่ยวกับระบบจำหน่ายไฟฟ้า (Main service) ได้แก่ การก่อสร้าง – ปรับปรุงระบบจำหน่ายไฟฟ้า เพื่อการกระจายพลังงานไฟฟ้าให้ผู้ใช้ไฟ
- 2) การบำรุงรักษาและซ่อมแซม (Maintenance operation) ได้แก่ การตรวจสอบระบบจำหน่าย ไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพดี และการป้องกัน – แก้ไขระบบจำหน่ายไฟฟ้า จากกรณีไฟฟ้าขัดข้อง
- 3) การบริการเกี่ยวกับมิเตอร์ไฟฟ้า (Meter service) ได้แก่ การลด – เพิ่มขนาดมิเตอร์ ไฟฟ้า ให้เหมาะสมกับกำลังไฟฟ้าที่ใช้ การตรวจสอบความถูกต้องของการวัดค่าพลังงานไฟฟ้า
- 4) การออกใบแจ้งหนี้ และการเก็บเงินค่าไฟ (Billing and collections) ได้แก่ การจด หน่วยการใช้พลังงานไฟฟ้าจากมิเตอร์ การออกใบแจ้งค่าไฟฟ้าประจำเดือนให้ผู้ใช้ไฟทราบ และ การชำระค่าพลังงานไฟฟ้า

#### บทบาทวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษา การค้นคว้าแบบอิสระและรายงานการศึกษาต่าง ๆ ที่ เกี่ยวกับการบริการด้านไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ดังนี้

ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล (2537) : การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง “ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ ” ได้ศึกษาผู้ใช้ไฟประเภทที่อยู่อาศัย ซึ่งใช้ไฟฟ้า สำหรับที่พักอาศัย ผู้ใช้ไฟประเภทธุรกิจ ซึ่งใช้ไฟฟ้า ตั้งแต่ 30 กิโลวัตต์ ขึ้นไป ในอาคารพาณิชย์ สำหรับประกอบธุรกิจ และผู้ใช้ไฟประเภทอุตสาหกรรม ซึ่งใช้ไฟฟ้าในโรงงานอุตสาหกรรม มีผล

ปรากฏว่า ผู้ใช้ไฟประเภทอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านคุณภาพ และความเชื่อถือได้ของกระแสไฟฟ้าอันได้แก่ กระแสไฟฟ้าไม่ดับบ่อย กระแสไฟฟ้าไม่ตก และกระแสไฟฟ้าไม่กะพริบ น้อยกว่าความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและที่อยู่อาศัย และเสนอแนะให้มีการปรับปรุงงานดังกล่าวด้านเทคนิคให้มากขึ้นและในกรณีที่เกิดปัญหาขอให้ดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุด<sup>5</sup>

ประชุม สุวดี และคณะ (2541) : ในการศึกษาประเมินผลคุณภาพบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ได้ทำการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ไฟทุกประเภททั่วประเทศ และได้สรุปผลการดำเนินการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 ภาคเหนือในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมไว้ ดังนี้

ในเขตนิคมอุตสาหกรรมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 ภาคเหนือ มีระดับความพึงพอใจด้านเทคนิค ซึ่งได้แก่ ระดับแรงดัน จำนวนครั้งและระยะเวลาของไฟดับในรอบปี มีความพึงพอใจระดับดีเยี่ยมร้อยละ 26.8 ระดับดีมากร้อยละ 20.7 ระดับดีร้อยละ 24.8 ระดับพอใช้ร้อยละ 14.6 และระดับให้ปรับปรุงร้อยละ 13.1 เห็นได้ว่าผู้ใช้ไฟยังมีความพึงพอใจต่ำกว่าระดับดี รวมเป็นร้อยละ 27.7 นอกจากนี้ยังพบว่า ในเขตอุตสาหกรรมมีจำนวนไฟฟ้าดับต่อผู้ใช้ไฟต่อรายต่อปี สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด (5.50 ครั้งต่อรายต่อปี) มีผลให้ระดับความพึงพอใจด้านจำนวนครั้งและระยะเวลาไฟดับ มีความพึงพอใจดีเยี่ยมร้อยละ 28.3 ระดับดีมากร้อยละ 17.2 ระดับดีร้อยละ 22.4 ระดับพอใช้ร้อยละ 16.9 และระดับให้ปรับปรุงร้อยละ 15.2 หรือผู้ใช้ไฟมีความพึงพอใจต่ำกว่าระดับดีเป็นร้อยละ 32.1<sup>6</sup>

### นิยามศัพท์

**ผู้ใช้ไฟ** หมายถึง ผู้ประกอบอุตสาหกรรม ซึ่งใช้ไฟฟ้าสำหรับแสงสว่างและเครื่องใช้ไฟฟ้าต่างๆ ภายในอาคารโรงงาน

**ความต้องการต่อการบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟ** หมายถึง ความรู้สึกที่อยากให้ได้รับการสนองตอบเพื่อให้เกิดความพอใจ ในการใช้ไฟฟ้า ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพไฟฟ้า การบริการด้านต่างๆ และการติดต่อสัมพันธ์

**คุณภาพไฟฟ้า** หมายถึง กระแสไฟฟ้าที่ผู้ใช้ไฟสามารถใช้งานได้ โดยมีระดับแรงดันที่ไม่สูงและไม่ต่ำกว่าที่กำหนด มีความมั่นคง คือ ไฟฟ้าไม่กะพริบ และมีความเชื่อถือได้ คือ ไฟฟ้าไม่ดับ

<sup>5</sup> ดำรงค์ศักดิ์ ตันรัตนกุล, “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อการให้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่”, การค้นคว้าแบบอิสระ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2537, หน้า 32, 111.

<sup>6</sup> ประชุม สุวดี และคณะ, “การศึกษาประเมินผลคุณภาพบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟต่อบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”, คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2541, หน้า 52, 221, 223.

การบริการด้านต่าง ๆ หมายถึง การดำเนินการให้ผู้ผู้ใช้ไฟระหว่างการใช้ไฟ ได้แก่ การเพิ่ม - ลด ตรวจสอบเครื่องวัดหน่วยไฟฟ้าตามปริมาณการใช้ไฟ และมีการวัดพลังงานไฟฟ้าอย่างถูกต้อง การแก้ไขเมื่อระบบไฟฟ้าขัดข้อง ให้จ่ายไฟได้ตามปกติ การแก้ไขตอบสนองเมื่อมีข้อร้องเรียน การอ่านหน่วยไฟฟ้า การส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า และการรับชำระเงิน

การติดต่อสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อระหว่างผู้ใช้ไฟ และผู้ให้บริการด้านไฟฟ้า ได้แก่ การให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการไฟฟ้า การแจ้งดับกระแสไฟฟ้างว่งหน้า เมื่อต้องมีการดับไฟปฏิบัติงานในระบบจำหน่ายไฟฟ้า การให้คำแนะนำการใช้ไฟฟ้าระดับอุตสาหกรรมเพื่อให้การใช้ไฟได้อย่างสะดวกถูกต้อง การตรวจสอบแก้ไขบำรุงรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ไฟฟ้า และการดูแลการใช้พลังงานอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพ