

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย มีแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ทฤษฎีและแนวคิด

แนวคิดของความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2541) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจของลูกค้า เป็นความรู้สึกของบุคคลหลังจากการซื้อผลิตภัณฑ์หรือหลังการรับบริการ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้การปฏิบัติงานของผู้ให้บริการหรือประสิทธิภาพของสินค้า (Perceived Performance) กับการให้บริการที่เขาคาดหวัง (Expected Performance) โดยผลที่ได้จากสินค้าหรือบริการ (Product Performance) ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ (Dissatisfied Customer) แต่ถ้าระดับผลที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการตรงกับความคาดหวังของลูกค้าที่ตั้งไว้ จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง ก็คือ 1) วิธีการสร้างความพึงพอใจโดยการลดต้นทุนของลูกค้า (ลดราคา) หรือการเพิ่มบริการและจุดเด่นของบริการขึ้น แม้ว่าวิธีนี้มีผลให้กำไรขององค์กรลดลงก็ตาม 2) การสร้างกำไร โดยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น ลงทุนด้านการให้บริการมากขึ้น การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์เหล่านี้ถือว่ามีผลกระทบทั้งรายได้และต้นทุน และ 3) ในองค์กรมักประกอบด้วยพนักงานฝ่ายต่างๆ ตัวแทนหรือคนกลาง ผู้ถือหุ้น เป็นต้น ดังนั้นการเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคลเหล่านี้ด้วย

ทฤษฎีคุณภาพการบริการ (Service Quality)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้อ้างถึงทฤษฎี Service Quality ของ Philip Kotler ไว้ว่าคุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้า ทั้งด้านทำเลที่ตั้ง สถานที่เปิดให้บริการ รวมเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน เพื่อสามารถเข้าถึงลูกค้าได้

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย การสื่อสารและให้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ สามารถสร้างความเข้าใจให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และพนักงานติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้ดี

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว ทำให้เกิดความสะดวกกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ มีความเป็นกันเอง นับถือและให้เกียรติลูกค้า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีวิจรรณญาณในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างรอบคอบ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า การสร้างความน่าเชื่อถือของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและพนักงานต้องให้บริการกับลูกค้าทุกระดับด้วยความเท่าเทียมกันและได้มาตรฐานเดียวกัน มีความรอบรู้ในการให้บริการ รวมทั้งสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการได้อย่างถูกต้องแม่นยำ มีเครื่องมือที่ให้บริการทันสมัยและเพียงพอ สามารถเสนอบริการให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ ปลอดภัย การให้บริการแก่ลูกค้าต้องปลอดภัยทั้งด้านสถานที่ รูปแบบที่ใช้บริการไม่มีความเสี่ยง ไม่มีอันตรายจากการใช้บริการ และมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพ บริการดังกล่าวได้ บริการที่ลูกค้าได้รับสามารถทำให้คาดถึงคุณภาพในการให้บริการได้ โดยการได้รับบริการทุกครั้ง ต้องมีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว พนักงานที่ให้บริการต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

พลลลิตริ ธรรมสโรช (2537) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้ไฟฟ้าที่มีต่อการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้ากับพนักงานเก็บเงิน และที่ชำระค่าไฟฟ้าด้วยตนเองที่สำนักงานการไฟฟ้า มีทัศนคติต่อการชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารไม่แตกต่างกัน สำหรับสาเหตุที่ผู้ใช้ไฟฟ้า

ไม่เลือกชำระเงินค่าไฟฟ้า โดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร พบว่า สาเหตุที่พบมากที่สุดได้แก่ ผู้ใช้ไฟฟ้าไม่เข้าใจวิธีการชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากธนาคาร รองลงมาได้แก่ กรณีที่หักเงินค่าไฟฟ้าผิดพลาดส่วนใหญ่อีกแล้วว่าจะมีปัญหาในการขอรับเงินคืน และไม่สามารถตรวจสอบค่าไฟฟ้าก่อนการชำระเงินได้ตามลำดับ สำหรับแนวโน้มในการเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้า พบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ไฟฟ้ามีความเห็นว่า จะเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าไฟฟ้ามาเป็นวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารก็ต่อเมื่อการไฟฟ้ามีการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานปรับปรุงในด้านการประชาสัมพันธ์ การส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้าให้ตรวจสอบก่อนหักบัญชี มีการแก้ไขกรณีหักเงินค่าไฟฟ้าผิดพลาดหรือมีการเปลี่ยนแปลงด้านผู้ใช้ไฟฟ้าที่ทำให้วิธีการชำระค่าไฟฟ้าปัจจุบันไม่สะดวก และการปรับปรุงความพร้อมในเรื่องการเงิน

ดำรงศักดิ์ ดันรัตนกุล (2537) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการใช้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ใช้ไฟฟ้าทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ ประเภทที่อยู่อาศัย ธุรกิจ และอุตสาหกรรม มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางต่อการใช้บริการของการไฟฟ้าจังหวัดเชียงใหม่ในด้านความรวดเร็วในการชำระค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า ด้านการอำนวยความสะดวก ได้แก่ การติดต่อที่สำนักงาน การติดต่อทางโทรศัพท์ การชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านธนาคาร และการที่พนักงานหรือตัวแทนไปจัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กรและการดำเนินการให้บริการต่างๆ ด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ ด้านความเต็มใจของพนักงานที่ให้บริการ ตลอดจนด้านกิริยาและวาจาสุภาพของพนักงานที่ให้บริการ สำหรับผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าสรุปได้ว่าผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทที่อยู่อาศัย มีปัญหาด้านค่าใช้จ่ายในการขยายเขตแพง ส่วนผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจมีปัญหาด้านการขอใช้กระแสไฟฟ้าแล้วได้ใช้กระแสไฟฟ้าล่าช้า ขณะที่ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรมมีปัญหาด้านค่ากระแสไฟฟ้าแพง

อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในเขตอำเภอเมืองต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านตัวแทนเก็บเงินตามบ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมากทุกด้าน

2. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระที่สำนักงานการไฟฟ้า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ

ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความปลอดภัย รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ในระดับปานกลาง

3. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีชำระผ่านจุดบริการรับชำระเงินค่าน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจในด้านการสามารถ และด้านความมีน้ำใจ ในระดับปานกลาง

4. ผู้ใช้ไฟฟ้าที่ชำระค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก รวมทั้งด้านการเข้าถึงจิตใจและรู้จักลูกค้า ในระดับมากทุกด้าน

เกรียงไกร นันทวัน (2545) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความพึงพอใจ ต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย ในระดับปานกลาง ทั้งความพึงพอใจรวม ความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบไฟฟ้า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลข่าวสาร

2. ปัญหาของผู้ใช้ไฟฟ้าในการรับบริการจากกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตยพบว่า ไม่มีปัญหาทำให้เกิดอุปกรณ์ไฟฟ้าเสียหาย มีปัญหาไฟกระพริบอยู่ในระดับน้อยที่สุด และมีปัญหาไฟฟ้าดับและไฟฟ้าตกอยู่ในระดับน้อย

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของกองบริการการจำหน่าย การไฟฟ้านครหลวงเขตคลองเตย มีจำนวน 5 ปัจจัยได้แก่ อาชีพ ค่าไฟฟ้า สัปดาห์ที่รับทราบข้อมูลข่าวสารจากการไฟฟ้านครหลวง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่การไฟฟ้าไปถึงที่เกิดเหตุหลังได้รับแจ้งไฟฟ้าขัดข้อง และประเภทของบริการที่ใช้ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผู้ใช้ไฟฟ้ามีความคิดเห็นต่อการให้บริการของการไฟฟ้านครหลวง เขตคลองเตยดังนี้

- 4.1 ควรปรับปรุงสถานที่หน้าค่าน์เตอร์รับชำระเงินเนื่องจากมีความแออัดในบางครั้ง
- 4.2 ควรปรับปรุงเรื่องบริการให้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- 4.3 พนักงานไฟฟ้าควรให้บริการด้วยความเต็มใจและไม่ใช้อารมณ์กับประชาชน

- 4.4 ควรมีการผ่อนผันการตัดกระแสไฟฟ้าเพื่อไม่ให้ประชาชนเดือดร้อน
- 4.5 ควรแก้ไขอุปกรณ์หรือระบบไฟฟ้าให้สามารถใช้งานได้ทันทีในขณะแจ้ง
- 4.6 ต้องการให้ค่าไฟราคาถูกกว่านี้



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved