

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขานาครกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร มีแนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

#### แนวคิดและทฤษฎี

##### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept)

Parasuraman และคณะ (อ้างในธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2552 : 186) พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับเรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) ซึ่งจะเกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าทำการเปรียบเทียบ “บริการที่คาดหวัง” (Expected Service) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง

โดยเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการให้ให้เลือกเกณฑ์อย่างกว้างทั้งหมดรวม 5 เกณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการในระดับหนึ่งที่ต้องการอย่างถูกต้อง (Accurate Performance) และไว้วางใจ (Assurance) ซึ่งได้แก่ความสามารถของพนักงานในการให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้า และการนำข้อมูลมาใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า การทำงานไม่ผิดพลาด การบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือให้พร้อมใช้งานเสมอ และการมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ
2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการบริการ (Competence) มีความสุภาพและเป็นมิตรกับลูกค้า (Courtesy) มีความซื่อสัตย์และสามารถสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าได้ (Credibility) และความมั่นคงปลอดภัย (Security) ซึ่งได้แก่ความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการ การสร้างความปลอดภัยและเชื่อมั่นในการรับบริการ ความมีมารยาทและความสุภาพของพนักงาน พฤติกรรมของพนักงานในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ

3. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือ และอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การแต่งกายของพนักงาน เอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เป็นต้น

4. ความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและสามารถติดต่อได้ง่าย (Easy Access) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร (Good Communication) และเข้าใจลูกค้า (Customer Understanding) ซึ่งได้แก่ การให้ความสนใจ และเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละคนของพนักงานบริการ เวลาในการเปิดให้บริการให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โอกาสในการรับทราบข่าวสาร ข้อมูลต่างๆของกิจการผู้รับบริการ ความสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงของพนักงาน ความสามารถในการเข้าใจความต้องการเฉพาะของลูกค้าอย่างชัดเจน เป็นต้น

5. การสนองตอบลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการทันที (Promptness) และให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี (Helpfulness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ การติดต่อกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การวางแผนในการปฏิบัติต่อลูกค้า เป็นต้น

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

Philip Kotler (อ้างใน อุดลย์ จาตุรงค์กุล, 2543: 37) กล่าวว่าความพอใจของผู้ซื้อหลังจากที่ได้ซื้อของมาขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานของสินค้าหรือสิ่งเสนอขาย โดยปกติความพอใจคือความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของเขา จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญคือการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความคาดหวังลูกค้าก็จะพอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหวังลูกค้าก็จะพอใจหรือปิติยินดีเป็นอย่างยิ่งบริษัทส่วนมากมุ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ“สูง” เพราะถ้าเพียงแต่พอใจแล้วลูกค้าอาจเปลี่ยน ไปหาสิ่งเสนอขายที่ดีกว่าได้โดยง่าย ความพอใจสูงทำให้ไม่เกิดการเปลี่ยนตราหือ จนทำให้ลูกค้าเกิดความ “ซื้อสตั๊ตย์ต่อตราหือ” ผู้ซื้อที่มีความคาดหวังได้อย่างไร ความคาดหวังก่อตัวและได้รับอิทธิพลมาจาก ประสบการณ์ในการซื้อ จากเพื่อน คำแนะนำของนักการตลาดและสถาบันต่างๆ ตลอดจนข่าวสาร และสัญญาจากคู่แข่งของเรา ถ้านักการตลาดยกระดับความคาดหวังสูงเกินไป ผู้ซื้อก็จะผิดหวังแต่ถ้าบริษัทวางความคาดหวังไว้ต่ำเกินไปก็จะไม่จูงใจผู้ซื้อได้ในจำนวนที่มากพอ ดังนั้นบริษัทส่วนใหญ่มักจะทำให้ความคาดหวังกับการปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์ของบริษัท “สมน้ำสมเนื้อกัน”

สรชัย พิศาลบุตร (2551: 98-99) ได้กล่าวถึงการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการว่าสามารถทำได้ 2 วิธีคือ

1) วัดจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากการสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าหรือผู้ให้บริการ โดยตรงทำได้โดยกำหนดมาตรวัดระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ และกำหนดเกณฑ์ชี้วัดระดับความพึงพอใจจากผลการวัดระดับความพึงพอใจเฉลี่ยที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการมีต่อคุณภาพของสินค้าหรือบริการนั้นๆ

2) วัดจากตัวชี้วัดคุณภาพการให้บริการที่กำหนดขึ้น โดยการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ให้บริการจากเกณฑ์ชี้วัดระดับคุณภาพสินค้าหรือบริการที่กำหนดขึ้นนี้อาจใช้เกณฑ์คุณภาพระดับต่างๆ ที่กำหนดขึ้นโดยผู้ให้บริการ ผู้ประเมินผลการให้บริการและมาตรฐานกลางหรือมาตรฐานสากลของการให้บริการนั้น (ถ้ามี)

ในการศึกษานี้จะใช้การวัดความพึงพอใจของลูกค้าจากวิธีที่ 1 คือ การสอบถามความคิดเห็นจากพนักงานผู้ให้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าสาขาธนาคารกสิกรไทย ต่อคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน

#### บททวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

มานพ สละเจริญ (2550) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อการบริการของฝ่ายซ่อมบำรุง บริษัท กระเบื้องกระดาศไทย จำกัด ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด จำนวน 542 คน ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อฝ่ายซ่อมบำรุงบริษัทกระเบื้องกระดาศไทย จำกัด พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ความสามารถจับต้องได้ การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในลูกค้า และการตอบสนองลูกค้า สำหรับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากลำดับแรกคือ ด้านความสามารถจับต้องได้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงแต่งกายสุภาพเรียบร้อย ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ได้แก่ ฝ่ายซ่อมบำรุงเป็นที่พึ่งของฝ่ายผลิตได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ได้แก่ พนักงานฝ่ายซ่อมบำรุงให้บริการฝ่ายผลิตอย่างเต็มใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ได้แก่ พนักงานซ่อมบำรุงปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในลูกค้าได้แก่ พนักงานซ่อมบำรุงพยายามเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานในฝ่ายผลิตมากขึ้น

คมสัน นาคะกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้า การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 175 ราย ผลการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบำรุงรักษาระบบส่งกำลังไฟฟ้าที่มีต่อคุณภาพการบริการเครือข่ายวิทยุวีเอชเอฟของฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับได้แก่ ด้านความมั่นใจ ด้านการตอบสนอง ด้านความไว้วางใจ ด้านความใส่ใจ และส่วนด้านรูปลักษณ์ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง สำหรับความพึงพอใจ พบว่ามีความพึงพอใจทุกด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นใจอยู่ในระดับมาก สำหรับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบคุณภาพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือด้านความมั่นใจ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานมีกิริยามารยาทที่ดีเมื่อมาขอรับบริการ ด้านรูปลักษณ์ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานให้บริการแต่งกายสุภาพ ด้านการตอบสนอง ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานมีความเต็มใจที่จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครือข่ายวิทยุ VHF ในกรณีที่เครือข่ายวิทยุ VHF ไม่สามารถใช้งานได้ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางลำดับแรกดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ได้แก่ ความสามารถของเครือข่ายวิทยุ VHF ในการให้บริการเป็นไปตามที่ได้สัญญาไว้ ด้านความใส่ใจ ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจ และเอาใจใส่ดูแลเครือข่ายวิทยุ VHF อย่างสม่ำเสมอ ด้านอื่นๆ ได้แก่ คุณภาพของสัญญาณเสียง และความชัดเจน ที่ใช้ปฏิบัติงานในปัจจุบัน