

## บทที่ 2

### แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ รวบรวมแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมี รายละเอียดดังต่อไปนี้

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Concept)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระดับ ความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่าง ผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือ การทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความ แตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล

การคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ สิ่งสำคัญที่ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จ ก็คือการเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีประโยชน์ สอดคล้องกับ การคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดถือหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า

สำหรับวิธีการติดตามและวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าสามารถทำได้ด้วยวิธีการต่างๆ ดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ ( Complain and Suggestion Systems)
2. การสำรวจความพึงพอใจต่อลูกค้า (Customer Satisfaction Surveys)
3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย (Ghost Shopping)
4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost Customer Analysis)

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและอุตสาหกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อคุณภาพการให้บริการ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่ เลือกใช้วิธี วัดความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าโดยวิธีให้คะแนนความพึงพอใจของลูกค้า (Rating Customer Satisfaction)

All rights reserved

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Concept)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2541) ได้ให้ความหมายของคำว่าคุณภาพ (Quality) ไว้ว่า คุณภาพเป็นรูปร่างและลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถสนองความจำเป็นตามที่กำหนดไว้ จากความหมายนี้เป็นความหมายของคุณภาพที่มุ่งเน้นความสำคัญที่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ลูกค้าเองมีความจำเป็น ความต้องการ และความคาดหวังว่าผู้ขายหรือผู้ให้บริการจะส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการดังที่ได้คาดหวังไว้ องค์กรที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ถือว่าเป็นองค์กรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ไว้ว่า สิ่งสำคัญ ประการหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการให้เหนือคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพบริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ จากรูปแบบการดำเนินการด้านธุรกิจด้านบริการในอดีตถึงปัจจุบัน ลูกค้าจะพอใจเป็นอย่างยิ่งถ้าได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ ตามเวลา รูปแบบ และสถานที่ ที่ลูกค้าต้องการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) มีลักษณะ ดังนี้

- (1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
- (2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย
- (3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงาน
- (4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ
- (5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัท และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
- (6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่มอบให้กับลูกค้า ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
- (7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
- (8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ
- (9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

(10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

#### บททวนวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

กมลชนก วิชัยสืบ (2542) ศึกษาเรื่อง “ความต้องการต่อการบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือและสวนอุตสาหกรรมศรีสุพรรณ จังหวัดลำพูน” พบว่า ความต้องการต่อการบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟฟ้าในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และสวนอุตสาหกรรมศรีสุพรรณ จังหวัดลำพูน ด้านคุณภาพไฟฟ้า ด้านแรงดันไฟฟ้า ความเชื่อถือได้และความมั่นคงของระบบไฟฟ้า ยังต้องมีการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ไฟฟ้า ควรเริ่มการบริการในสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน เช่นการให้ส่วนลดในการชำระเงินก่อนกำหนด หรือส่งเสริมการชำระเงินผ่านธนาคาร และควรมีการศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าอย่างสม่ำเสมอเพื่อปรับปรุงวิธีการบริการที่ตอบสนองต่อผู้ใช้ไฟฟ้าได้เพิ่มขึ้น

ดำรงศักดิ์ ตันรัตนกุล (2537) ศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้า ต่อการให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านคุณภาพและความเชื่อถือได้ของกระแสไฟฟ้า อันได้แก่ กระแสไฟฟ้าไม่ดับบ่อย กระแสไฟฟ้าไม่ตกและกระแสไฟฟ้าไม่กระพริบน้อยกว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าประเภทธุรกิจและที่อยู่อาศัย และเสนอแนะให้มีการปรับปรุงงานดังกล่าวด้านเทคนิคให้มากขึ้น และในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นมา ให้เร่งดำเนินการแก้ไขให้เร็วที่สุด

อรพินช์ เติสทานองธรรม (2546) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการให้บริการรับชำระค่าไฟฟ้า ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านตัวแทนเก็บเงินที่จัดเก็บเงินค่าไฟฟ้าตามบ้าน ในด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจการตอบสนองต่อลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าที่สำนักงานการไฟฟ้า ในด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจการตอบสนองต่อลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ การตอบสนองลูกค้าและด้านการบริการให้เป็นที่รู้จักมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าผ่านจุดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ในด้านการสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ การตอบสนองต่อลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการด้านความสามารถ และความมีน้ำใจ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง