

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการรับรู้ของกลุ่มอุตสาหกรรมต่อการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อยของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้รวบรวมแนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพการบริการ (Managing service quality)

Kotler, Philip (2003) ได้กล่าวไว้ว่า ลูกค้าสร้างความคาดหวังเกี่ยวกับบริการจากประสบการณ์ในอดีต คำบอกเล่าจากปากต่อปาก และจากสื่อต่างๆ ลูกค้าจะเปรียบเทียบ “บริการที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเอง(Perceived service)” กับ “บริการที่ตนคาดหวัง (Expected service)” ถ้าบริการที่รับรู้ต่ำกว่าที่คาดหวังจะทำให้ลูกค้าผิดหวัง ถ้าบริการที่รับรู้ตรงกับหรือเกินกว่าที่คาดหวังลูกค้าพร้อมจะใช้บริการ

2.1.2 Parasuraman และคณะ ได้สร้างโมเดลคุณภาพการบริการ(Service-Quality Model) (Kotler,Philip 2003: 455-456) โดยเน้นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องทำ เพื่อส่งมอบคุณภาพการบริการระดับสูง ซึ่งชี้ให้เห็น 5 ช่องว่าง ที่เป็นสาเหตุทำให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จ

1. ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้บริโภคกับการรับรู้ของฝ่ายจัดการ
2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของฝ่ายจัดการกับข้อกำหนดคุณภาพบริการ
3. ช่องว่างระหว่างข้อกำหนดคุณภาพบริการกับการส่งมอบบริการ
4. ช่องว่างระหว่างการส่งมอบบริการและการสื่อสารภายนอก
5. ช่องว่างระหว่างการบริการที่รับรู้และการบริการที่คาดหวัง

ผู้วิจัยกลุ่มเดียวกันยังพบว่า มีปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ 5 ชนิดเรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการให้บริการตามพันธะสัญญาอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการโดยฉับพลัน

3. การสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) พนักงานมีความรู้ อุตสาหกรรม และความสามารถในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และความเชื่อมั่น
4. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การให้ความเอาใจใส่และสนใจดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคล
5. สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) คุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารที่ปรากฏให้เห็น

2.1.3 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Critical Success Factors)

Blocher, Edward J. และคณะ (2005) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งแรกที่ต้องพิจารณาถึงในการนำกลยุทธ์ไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติ (Implementing strategy) คือการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Critical Success Factors, CSFs) ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดที่ระบุถึงความสำเร็จขององค์กร SWOT analysis เป็นเครื่องมือหนึ่งที่นิยมใช้สำหรับกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ SWOT analysis จะเป็นแนวทางในการวิเคราะห์กลยุทธ์ โดยการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรจำนวน 4 ปัจจัยด้วยกันคือ การวิเคราะห์ภายในองค์กร จะวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) การวิเคราะห์ภายนอก จะวิเคราะห์โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats)

จุดแข็ง (Strengths) เป็นทักษะ (Skills) และทรัพยากร (Resources) ที่องค์กรมีเหนือกว่าองค์กรอื่น ทักษะที่ทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันหลัก (Core competencies) เป็นสิ่งสำคัญเพราะจะเป็นความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์กร และในทางตรงข้าม จุดอ่อน (Weaknesses) คือการขาดแคลนทักษะที่สำคัญสำหรับองค์กรที่จำเป็นต้องมีสำหรับการแข่งขัน

โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) จะถูกกำหนดจากปัจจัยภายนอกองค์กร การโอกาส เป็นสถานะการณ์ที่อำนวยความสะดวกต่อองค์กร อาทิ แนวโน้มด้านประชากร (Demographic trends) การเปลี่ยนแปลงในระเบียบข้อบังคับ (Changes in regulatory matters) และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอุตสาหกรรม (Technological changes in the industry) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอาจทำให้องค์กรเกิดความได้เปรียบหรือเสียเปรียบก็ได้ ในทางตรงข้าม อุปสรรคเป็นสถานะการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ขององค์กร อาทิ การเกิดขึ้นของกลุ่มแข่งขันรายใหม่ หรือสินค้าที่เป็นคู่แข่งใหม่ การเปลี่ยนแปลงในข้อกำหนดของรัฐบาลที่ไม่เอื้อต่อกิจกรรมขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ไม่เป็นที่ต้องการ เป็นต้น เพราะฉะนั้นการทำ SWOT analysis จะทำให้สามารถกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร และในขั้นตอนท้ายสุดของการทำ SWOT analysis คือการกำหนดตัววัดเชิงปริมาณให้กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (CSFs) ตัวอย่างเช่น ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (CSFs) ของการบริการลูกค้า ตัวที่ใช้ชี้วัด เช่น

จำนวนลูกค้าร้องเรียน (Customer complaints) ระดับความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction score) เป็นต้น

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการต่อลงดินโดยผ่านความต้านทาน (Resistance Grounding)

ประสิทธิ์ พิทยพัฒน์ (2545) ได้กล่าวไว้ว่า คือการต่อสายจุดศูนย์ผ่านความต้านทานลงดิน เมื่อเกิดความผิดปกติแรงดันที่เฟสต่างๆขณะเกิดความผิดปกติจะเกิดแรงดันเกินชั่วคราว (Transient Overvoltage) การต่อลงดินโดยผ่านความต้านทานที่เรียกว่า Resistance Grounding หรือ Neutral Grounding Resistor (NGR) ถูกนำมาใช้เพื่อลดกระแสที่ไหลผ่านลงดิน โดยมีเหตุผลดังนี้

1. ลดความเสียหาย เช่น การหลอมละลาย การไหม้ของอุปกรณ์ที่เป็นทางผ่านของกระแสผิดปกติ ตัวอย่างของอุปกรณ์เหล่านี้คือ สวิตช์เกียร์ หม้อแปลง สายเคเบิล และเครื่องกลไฟฟ้าอื่นๆ
2. ลดความเครียดทางกลของวงจร และอุปกรณ์ที่เป็นทางผ่านของกระแสผิดปกติ
3. ลดอันตรายจากการช็อก (Shock) ทางไฟฟ้าที่จะเกิดกับคนที่ไปสัมผัสกับสายดินในขณะเกิดผิดปกติ
4. ลดอันตรายที่อาจเกิดจากการเกิดประกายไฟ (Arc or Flash Hazard) ขณะเกิดการผิดปกติ
5. ลดการเกิดแรงดันตกชั่วขณะ (Voltage Dip) และช่วยแก้ไขได้อย่างรวดเร็วเมื่อเกิดการผิดปกติ
6. ควบคุมแรงดันเกินชั่วขณะให้อยู่ในระดับที่ปลอดภัย พร้อมทั้งหลีกเลี่ยงการตัดวงจรออกในขณะเกิดผิดปกติช่วงแรกๆ

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องการรับรู้ของกลุ่มอุตสาหกรรมต่อการติดตั้ง NGR ที่สถานีไฟฟ้าเขาย้อย ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

กมลชนก วิชัยสืบ (2542) ศึกษาเรื่อง “ความต้องการต่อการบริการไฟฟ้าของผู้ใช้ไฟในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ และสวนอุตสาหกรรมศรีสุพรรณ จังหวัดลำพูน” พบว่าในปัจจุบันผู้ให้บริการหลักคือ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค รับผิดชอบโดยตรงในด้านคุณภาพไฟฟ้า และ กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เช่น การอ่านหน่วย การรับชำระเงิน การแก้กระแสไฟฟ้าขัดข้องในระบบจำหน่าย ส่วนการบริการไฟฟ้าภายในบริเวณและอาคารโรงงานผู้ประกอบการเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือว่าจ้างหน่วยงานเอกชนอื่นๆ

การบริการไฟฟ้าในด้านระบบจำหน่าย และจ่ายพลังงานไฟฟ้าเป็นการให้บริการสาธารณะในรูปของการบริการสาธารณูปโภคพื้นฐาน (Infrastructure Services) ที่ผูกขาด (Monopoly) ผู้ใช้ไฟไม่มีทางเลือกที่จะรับบริการจากแหล่งอื่น ดังนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์ของการให้บริการและเป้าหมายจะต้องมุ่งที่ความต้องการของผู้ใช้ไฟ ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟ เป็นประการสำคัญกว่าเป้าหมายในรูปของกำไร โดยเป้าหมายและวัตถุประสงค์ดังกล่าว ต้องมีการตรวจสอบรับรองโดยรัฐ กำหนดเป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่ต้องจัดหาพลังงานไฟฟ้า ให้แก่ผู้ใช้ไฟอย่างพอเพียง และมีความคุ้มค่าทางเศรษฐกิจมากที่สุด และมีความเชื่อถือได้ในระดับที่เหมาะสม

จารียา อรรถอนุชิต (2541) วิจัยเรื่อง “การเปิดรับข่าวสารด้านพลังงานและการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในอนาคต ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและเขตจังหวัดเชียงใหม่” พบว่าประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและจังหวัดเชียงใหม่ มีการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์พลังงานทั่วไปในระดับปานกลาง แต่เปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับพลังงานแสงอาทิตย์ในระดับต่ำ มีการรับรู้ประโยชน์ของพลังงานแสงอาทิตย์ระดับปานกลาง และมีการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในอนาคตในระดับสูง การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับข่าวสารด้านพลังงานและการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์พบว่า การเปิดรับข่าวสารด้านพลังงานจากสื่อ นิตยสารและเอกสารเผยแพร่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในอนาคต และการรับรู้ประโยชน์พลังงานแสงอาทิตย์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการใช้พลังงานแสงอาทิตย์ในอนาคต

รวีพร คุณเจริญไพศาล และ อโนชา ศิลาแก้ว (2544) วิจัยเรื่อง “ความคาดหวัง การรับรู้ และความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ต่อทรัพยากรที่ใช้ในการให้บริการการศึกษาของมหาวิทยาลัย” พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังสูงว่าการรับรู้ในบริการการศึกษาทั้ง 26 รายการ นักศึกษาคาดหวังค่อนข้างสูงในเรื่องอาจารย์ ระบบข้อมูลและสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัย เป็นต้น ในด้านการรับรู้นักศึกษาเห็นด้วยว่า อาจารย์ผู้สอนมีความรู้ สุกภาพ แต่งกายดี และดูเรียบร้อย แต่อาจารย์ไม่ทราบถึงความจำเป็นต่างๆของนักศึกษา มหาวิทยาลัยไม่ได้ใส่ใจนักศึกษาเป็นรายบุคคลหรือเป็นการส่วนตัว และนักศึกษาต้องคอยเป็นระยะเวลาอันนานในการรับบริการจากมหาวิทยาลัย จากการวิเคราะห์พบว่า คุณภาพที่รับรู้ (Perceived Quality) ไม่ใช่สิ่งเดียวกับความพึงพอใจรวม และยังมีปัจจัยอื่นๆอีกที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจรวมของกลุ่มตัวอย่าง