

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์
ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวมณฑนา อันแสง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มีนาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.8343

ม335ค

8-3

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์
ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวมัทนา อันแสง

๑

23 เม.ย. 2546

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มีนาคม 2546

๒ 157356

มัทนา อันแสง. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง.

การศึกษาครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์การบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ที่มาใช้บริการชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรี 5 แห่ง คือ เพชรบุรี ท่าทาง ชะอำ บ้านแหลม และเขาย้อย ระหว่างวันที่ 1 – 30 พฤศจิกายน 2545 ในวันทำการ จำนวน 360 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check - List) และแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ และแบบปลายเปิดแบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ ข้อมูลใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test Independent) ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) และใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD. (Fisher' Least – Significant Different)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับอายุ 25 – 34 ปี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.ลงไป และเป็นผู้ที่มีความถี่มาใช้บริการต่อปีมากกว่า 6 ครั้งขึ้นไป
2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง
3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกัน และมีความถี่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการรับชำระค่าบริการที่มีความถี่สูงสุดของแต่ละด้าน ได้แก่ ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถยนต์ของลูกค้าและเพิ่มช่องชำระค่าบริการให้เพียงพอ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีของพนักงานและรักษาภาพลักษณ์ผู้นำด้านบริการโทรศัพท์พื้นฐานเอาไว้

CUSTOMER SATISFACTION WITH THE PAYMENT SERVICE AT THE ISO 9002
BOUND TELEPHONE SERVICE OFFICE IN PHETCHABURI PROVINCE

AN ABSTRACT

BY

MISS MONTANA ONSANG

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University

March 2003

Montana Onsang. (2003). Customers' Satisfaction With The Payment Service At The ISO 9002 Bound Telephone Service Office In Petchburi Province. Master's Project. M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School Srinakharinwirot University. Advisor : Instructor Pajongsak Moudsong.

The purpose of this study was to compare and gather additional suggestions of Customers' satisfaction with the Payments service at the ISO 9002 bound Telephone service office In Petchburi province in 4 aspects : the service places respectively, the service system aspect, the officer aspect and the service image.

The Sample used for this study was 360 customers gaining the service of the telephone charge payment between 1 - 31 December 2002 at the ISO 9002 bound Telephone service office In Petchburi province : Petchburi, Tayang, Cha-Am, Banleam and Khounyoy. The data were collected by the questionnaire with a checklist, 5 level-rating scale of Likert' and open-ended questions. The data were analyzed by frequencies, percentages, means, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and LSD. Method (Fisher' Least-Significant Difference).

The following results were obtained :

1. Most of the customers were female, of Which their age were 25 - 34 years. They had their own businesses, the educational level lower than high school' Certificate and use Frequencies higher than 6 times a year.

2. The customers' satisfaction toward the payment for overall and in particular aspect was at high level were the service image, the officer aspect and the service system aspect, except for the service places respectively was at medium level.

3. The satisfaction of the customers with different occupations toward the payment process for overall and in particular aspect was significantly different at the level of .05. But it was not significantly different in the service system aspect.

4. The satisfaction of the customers with different sex, different age levels, different education levels and different use frequencies for payments service for overall and in particular was not significantly different.

5. The customers' additional suggestions about the payment with the highest frequencies were that the officers should be polite to the customers ; more parking area and service lots should be provided.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)
วันที่ ๗ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้เพราะได้รับความกรุณาจากอาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และประธานกรรมการสอบ ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า จนผู้ศึกษาสามารถปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ และถูกต้อง ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอาจารย์สิริฉัตร ชูทรัพย์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คุณวรยุทธ ดุริยาภิรมย์ ผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 และคุณวีระ แผลประเสริฐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย และรองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล คณะกรรมการการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า จนผู้ศึกษาสามารถปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ ถูกต้อง

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ คุณกิตติศักดิ์ ลูกบัว ผู้อำนวยการกองโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี ผู้จัดการ และพนักงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีทั้ง 5 แห่ง ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในเรื่องของการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ รวมถึงผู้ใช้บริการผู้กรอกแบบสอบถามทุกท่านด้วย

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่าน ที่กรุณาให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ให้แก่ผู้ศึกษา ตลอดจนให้ความเมตตาและช่วยเหลือแก้ปัญหาแก่ผู้ศึกษาเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ชี้แนวทางที่ดี มีคุณค่าแก่ผู้ศึกษาตลอดมา จนสำเร็จการศึกษานี้

มณฑนา อันแสง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการศึกษา	3
ความสำคัญของการศึกษา.....	3
ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการศึกษา	7
สมมติฐานในการศึกษา.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ประวัติองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	9
โครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย	20
มอก.ISO 9002 มาตรฐานระบบคุณภาพ.....	22
รายละเอียดที่ตั้งและการดำเนินงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ใน จังหวัดเพชรบุรี	28
ความหมายของความพึงพอใจ	35
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	36
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ	37
ลักษณะของความพึงพอใจ	39
ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ	39
แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	40
แนวความคิดเกี่ยวกับงานบริการ	40
ผลประโยชน์ที่ได้รับจากความพึงพอใจของลูกค้า	41
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	41
ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ.....	43
ทฤษฎีบุคลิกภาพ.....	43
ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ.....	44
บทความที่เกี่ยวข้อง	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	52
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	52
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
	วิธีการสร้างเครื่องมือ.....	53
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
	การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
5	สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	80
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	80
	วิธีการศึกษาค้นคว้า	80
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
	การอภิปรายผล.....	83
	ข้อเสนอแนะ	89
	บรรณานุกรม.....	91

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

ภาคผนวก.....	95
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	96
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือ.....	98
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	101
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย.....	108
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	110

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	
2	แสดงข้อกำหนดในระบบคุณภาพ.....	25
3	จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่มาใช้บริการ.....	61
4	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน	63
5	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	64
6	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ.....	65
7	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ	66
8	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ด้านภาพลักษณ์การบริการโดยรวมและรายข้อ.....	67
9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ	68
10	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านจำแนกตามระดับอายุ.....	69
11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับอายุ.....	70

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
12	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านจำแนกตามอาชีพ	71
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	72
14	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD. โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ	73
15	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	77
17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่มาใช้บริการ	78
18	จำนวนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ให้บริการมีต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 จำแนกเป็นรายด้าน.....	79

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.....	20
2	แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง.....	21
3	แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี.....	22
4	แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานบริการโทรศัพท์.....	31
5	แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของงานรับชำระเงิน(ISO 9002).....	31
6	แสดงขั้นตอนการให้บริการรับชำระเงินที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 (ส่วนให้บริการ ลูกค้า Front Office (สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี และชะอำ).....	32
7	แสดงขั้นตอนการให้บริการรับชำระเงินที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ส่วนให้บริการ ลูกค้า Front Office (สำนักงานบริการโทรศัพท์ท่าทราย บ้านแหลม และ เขาย้อย).....	33
8	แสดงขั้นตอนการให้บริการรับชำระเงินที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 (ส่วนลูกค้า Back Office).....	34

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภาวะแห่งการเปลี่ยนแปลงในหลายแง่มุมของโลกปัจจุบันนับเป็นเวลาที่ทุกฝ่ายต้องพัฒนาปรับตนเองให้สามารถรับกับความเปลี่ยนแปลงทั้งหลายที่เกิดขึ้นให้ได้ หลายคนกล่าวว่า ในช่วงเวลาเช่นนี้ ใครปรับตัวให้รับกับความเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วเท่าใด ย่อมได้เปรียบผู้อื่นได้มากขึ้นเท่านั้น การแข่งขันในการประกอบธุรกิจนับเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่กำลังทวีความรุนแรงขึ้นทุกขณะ ไม่เพียงแข่งขันภายในประเทศเท่านั้น ขณะเดียวกันยังต้องแข่งขันกับ คู่แข่งทางธุรกิจจากภายนอกประเทศอีกด้วย ที่อาศัยอย่างก้าวทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนารวดเร็วยิ่ง จนสามารถย่อโลกทั้งโลกเข้ามาไว้ในจอมอนิเตอร์ (Monitor) ขนาดเล็ก ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้ประกอบการทำให้ผู้ประกอบการรวมถึงผู้ใช้บริการหันกลับมาให้ความสำคัญกับคุณภาพของบริการที่นำออกมาเสนอในตลาดการค้าเสรีมากขึ้น กอปรกับตลาดปัจจุบันเป็น “ตลาดของผู้ซื้อ” ที่มีสิทธิเลือกใช้บริการเฉพาะที่มีคุณภาพ ทำให้ผู้ประกอบการต้องพยายามหาแนวทางที่จะทำให้สินค้าและบริการ มีมาตรฐานเป็นที่เชื่อถือและยอมรับของทั่วโลกมากขึ้น สามารถประกอบธุรกิจแข่งขันกับผู้ค้าทั้งในและนอกประเทศได้ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2542 : 84)

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเองในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมของประเทศ ก็เช่นกันที่จะได้พบกับการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ ด้วยขณะนี้ เวลาของการเปิดตลาดธุรกิจโทรคมนาคม เพื่อการแข่งขันเสรีใกล้เข้ามาทุกนาที เพราะจากแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคม การเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคมภายในประเทศได้เริ่มต้นขึ้นแล้วในเดือนตุลาคม 2542 เป็นต้นมา และเมื่อถึงปี พ.ศ.2549 ก็จะเป็นการเปิดเสรีระหว่างประเทศ นั้นแสดงว่าองค์การโทรศัพท์จะต้องมีคู่แข่งเพิ่มมากขึ้นจากระดับภายในประเทศจนถึงระดับชาติ และถ้าจะนับถอยหลังก็เหลือเวลาเวลาอีกไม่นานที่องค์การโทรศัพท์เตรียมความพร้อมก่อนการแปรรูปองค์กรให้เป็นรูปแบบเอกชนในรูปของบริษัท(มหาชน) จำกัด และการแปรรูปให้องค์กรเป็นองค์กรในรูปแบบเอกชนอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ นั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยของที่ดิน เงินลงทุน วัตถุดิบต่างๆ หรือแม้แต่ตัวบทกฎหมาย สัญญาแต่รวมไปถึงบุคลากรในองค์กรด้วยที่เป็นหนึ่งในปัจจัยที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงควบคู่ไปด้วย ซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญผลักดันให้ธุรกิจขององค์กรประสบความสำเร็จ กับการแข่งขันที่กำลังจะเกิดขึ้น ทุกส่วนงานจะต้องแข่งขันความเป็นเลิศในคุณภาพหากคุณภาพไม่ดีเพียงพอก็ไม่สามารถร่วมลงแข่งขันในสนามได้ การเริ่มต้นสร้างระบบและภาพลักษณ์ที่ดีจึงถือเป็นสิ่งจำเป็น

อย่างมากสำหรับองค์กรโทรศัพท์ และจากการศึกษาข้อมูลเรื่องการพัฒนาปรับเปลี่ยนจากหลาย ๆ แห่ง สูตรสำเร็จแห่งการเริ่มต้น ดังกล่าว คือสำเร็จ 8 ประการ คือ ลูกค้าสำคัญที่สุด คุณภาพระดับสากลสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ตอบสนองรวดเร็ว ริเริ่มพัฒนาตนเอง ชื่อสัตย์โปร่งใส รับผิดชอบ และทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2542 : 81) และจากสูตรสำเร็จดังกล่าว สู่การสร้างระบบและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงหลาย ๆ อย่างในองค์กรโทรศัพท์ โดยเฉพาะในส่วนของงานรับชำระเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สัมผัสกับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจำนวนมากโดยตรง ก็เริ่มหันมาใช้ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นที่ยอมรับของทั่วโลกเพื่อการพัฒนาการบริการ หรือที่เรียกทั่วไปว่า “ระบบ ISO ” เข้ามาเริ่มต้นรองรับการบริการเป็นอันดับแรก ก่อนจะนำไปใช้ในงานด้านอื่นๆต่อไปในอนาคต เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรว่าสามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ และมีมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงานบริการโทรศัพท์ทั่วประเทศ ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจ ความพึงพอใจและประทับใจกับผู้ใช้บริการ ที่นับเป็นการกิจสำคัญอันดับหนึ่งที่องค์กรโทรศัพท์ ต้องเร่งทำในปัจจุบัน เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการก้าวสู่ระบบการแข่งขันเสรีในอนาคตอันใกล้

“เรื่องของ ISO เป็นการสร้างมาตรฐานต่างๆ ซึ่งที่จริงแล้วก็เป็นส่วนหนึ่งของเรื่องภาพลักษณ์ ภาพลักษณ์เป็นเรื่องที่เราต้องดูว่าคนอื่นมองเราอย่างไร ในการที่มีมาตรฐานนั้น คือ การมีผู้มารับรองว่าเราทำงานมีระบบ อยู่ในระดับมาตรฐานสากลน่าเชื่อถือ สิ่งที่ต้องการคือความน่าเชื่อถือให้เกิดกับการบริการขององค์กรโทรศัพท์ ซึ่งจะนำมาซึ่งระบบและภาพลักษณ์ที่ดี” (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543 : 39 ; อ้างอิงจาก บทสัมภาษณ์ ธงชัย ยงเจริญ. ผู้อำนวยการองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย)

จากส่วนหนึ่งของการสู่การเปลี่ยนแปลงนโยบายสู่การปฏิบัติ โดยฝ่ายควบคุมคุณภาพองค์กรโทรศัพท์ จึงได้เริ่มนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาเริ่มใช้กับงานรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ต่างๆ ขององค์กรโทรศัพท์ทั่วประเทศ โดยในส่วนของฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง (ภท.1) ได้นำการบริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์จำนวน 41 แห่ง ภายใต้สังกัด ภท.1 เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แล้วในปีงบประมาณ 2543 จำนวน 26 สำนักงาน และปีงบประมาณ 2544 อีกจำนวน 15 สำนักงาน ซึ่งรวมถึงสำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 5 สำนักงานด้วย และจากการเริ่มนำงานรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรี เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ตั้งแต่วันที่ 27 มิถุนายน 2544 ที่ผ่านนั้น โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรีในฐานะผู้ดูแลควบคุมระบบ ได้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9002 รวมถึงการจัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในองค์กร อย่างสม่ำเสมอ แต่ในการดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับงานบริการนอกจากระบบการให้บริการที่ดี แล้วความพึงพอใจของผู้รับบริการถือได้ว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ บ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการและที่สำคัญเป็นการวัดผลสำเร็จของ

ความพยายามแก้ไขระบบและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีสู่องค์กร ซึ่งเป็นปัญหาสำคัญสำหรับส่วนงานบริการที่ยังยึดติดกับระบบและภาพลักษณ์การบริการแบบเดิมๆ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงน่าจะเป็นคำตอบที่จะนำไปสู่การบริการที่ตรงใจผู้รับบริการมากที่สุด

จากความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาในฐานะผู้ช่วยผู้จัดการคุณภาพ จึงเกิดความสนใจ ที่จะศึกษาความพึงพอใจผู้ให้บริการต่อการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรี ภายหลังจากเข้าสู่ระบบ ISO 9002 เพื่อนำข้อมูลดังกล่าว เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และรักษาคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ให้เกิดประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสนับสนุนสู่การการตัดสินใจนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้กับงานด้านอื่นขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในการสร้างระบบและภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์การบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ระดับอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

ความสำคัญของการศึกษา

การศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับเขต ผู้จัดการคุณภาพและคณะทำงานในระบบ ISO 9002 เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และรักษาคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ภายใต้โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ให้เกิดประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และข้อมูลสนับสนุนสู่การการตัดสินใจนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้กับงานด้านอื่นขององค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในการสร้างระบบและภาพลักษณ์ที่ดีต่อไป

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านคือ

- 1.1 ด้านสถานที่ให้บริการ
- 1.2 ด้านระบบการให้บริการ
- 1.3 ด้านพนักงาน
- 1.4 ด้านภาพลักษณ์การบริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้ง 5 แห่ง ของจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ผลจากการสำรวจเมื่อเดือน ธันวาคม 2544 พบว่า มีจำนวน 34,732 ราย (จากข้อมูลรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเปิดตารางสำเร็จรูปของ Yamane, Taro (ลัวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2543 : 297 - 298) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 จำนวนตัวอย่างหรือที่ระดับนัยสำคัญ .05 ซึ่งกำหนดว่ากรณีขนาดประชากร 34,732 ราย จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 400 ราย ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย

การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย ได้มาโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - Stage Random Sampling) ดังนี้

1. แบ่งตามสำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

- 1) สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี
- 2) สำนักงานบริการโทรศัพท์ท่าช้าง
- 3) สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ
- 4) สำนักงานบริการโทรศัพท์บ้านแหลม
- 5) สำนักงานบริการโทรศัพท์เขาย้อย

2. กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงานบริการโทรศัพท์ ดังนี้ผู้ใช้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

สำนักงานบริการโทรศัพท์	จำนวนผู้ใช้บริการ(ราย)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(ราย)
เพชรบุรี	17,474	200
ท่ายาง	6,018	60
ชะอำ	5,405	60
บ้านแหลม	2,863	40
เขาย้อย	2,972	40

3. การได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่กำหนดจากตารางในข้อ 2 ทั้ง 5 สำนักงานบริการโทรศัพท์ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง แบบตามความสะดวก(Convenience Sampling) จากผู้ใช้บริการรับชำระเงินรายไดก็ได้ที่มาใช้บริการ โดยใช้เวลาในการสุ่มตัวอย่างเป็นเวลา 1 เดือน จนครบตามสัดส่วนของแต่ละสำนักงาน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนตัวของผู้ใช้บริการรับชำระเงิน แบ่งออกเป็น

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 ระดับอายุ

3.1.2.1 น้อยกว่า 25 ปี

3.1.2.2 25 - 34 ปี

3.1.2.3 35 - 44 ปี

3.1.2.4 45 - 54 ปี

3.1.2.5 55 - 64 ปี

3.1.2.6 65 ปีขึ้นไป

3.1.3 อาชีพ

3.1.3.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.1.3.2 เกษตรกรรม

3.1.3.3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

3.1.3.4 พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน

3.1.3.5 อาชีพอื่น ๆ

3.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.4.1 มัธยมศึกษา/ปวช. ลงไป

3.1.4.2 ปวส./อนุปริญญา

3.1.4.3ปริญญาตรีขึ้นไป

3.1.5 ความถี่มาใช้บริการต่อปี

3.1.5.1 3 - 6 ครั้ง

3.1.5.2 7 ครั้ง ขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ใน 4 ด้าน

3.2.1 ด้านสถานที่ให้บริการ

3.2.2 ด้านระบบการให้บริการ

3.2.3 ด้านพนักงาน

3.2.4 ด้านภาพลักษณ์การบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระเงิน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี พอใจ และประทับใจ ของผู้ใช้บริการการรับชำระเงิน จากสำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ทั้ง 5 แห่ง ในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง บริเวณสถานที่ๆ เปิดให้บริการ ได้แก่ ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง ความชัดเจนของป้ายแสดงสถานที่ให้บริการ การเข้าถึงสถานที่ตัวอาคาร ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ การจัดระเบียบรวมถึงความสะอาดสบายในการจอดรถ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ ได้แก่ ความชัดเจนของป้ายแจ้งการบริการต่างๆ ความสะอาดสบายและความเพียงพอของสถานที่นั่งคอย(TV. น้ำดื่ม นสพ.) การติดประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร ความพร้อมของเอกสารคำร้องต่างๆ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดวาง

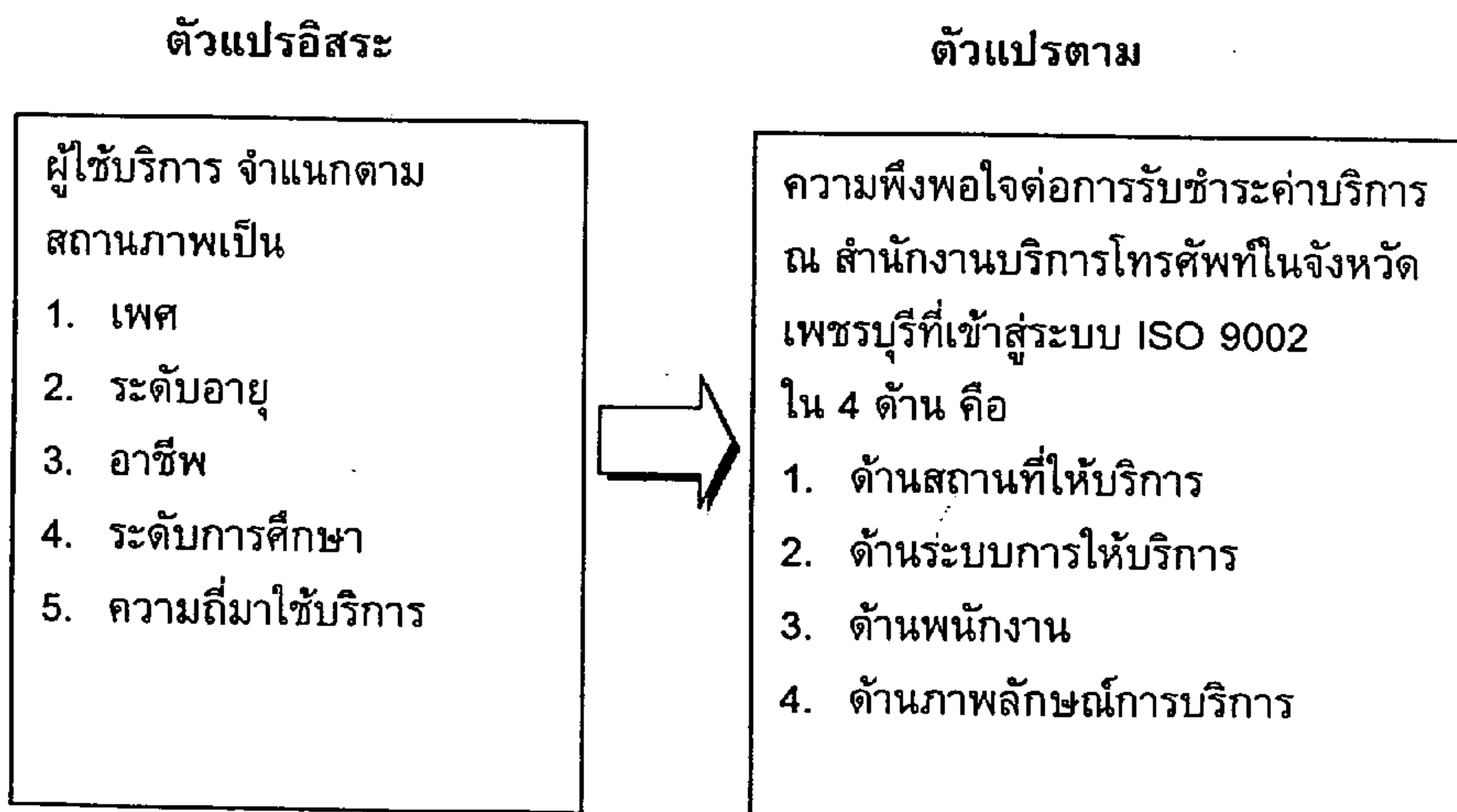
1.2 ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ระบบการให้บริการรับชำระเงิน ทั้งความสะดวกในการมาติดต่อที่สำนักงาน ขั้นตอนการรับชำระเงิน การจัดคิวการรับชำระเงินก่อนหลัง ความรวดเร็ว ถูกต้อง (เช่น การทอนเงิน ขานรับเงิน เป็นต้น) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการที่ให้ ความเพียงพอของการบริการ ตลอดจนความยาก/ง่ายในการร้องเรียนในกรณีเกิดปัญหา

1.3 ด้านพนักงาน หมายถึง ลักษณะการแสดงออกของพนักงานที่ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการ อธยาศัย การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ความพร้อม ความเสมอภาคในการบริการ และกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ต่อหน้าที่งาน ตลอดจนความสามารถในการแก้ไข ชี้แจง แนะนำ และการตอบคำถาม ปัญหาหรือข้อซักถามต่าง ๆ แก่ผู้ใช้บริการ

1.4 ด้านภาพลักษณ์การบริการ หมายถึง ภาพลักษณ์ในการให้บริการของการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ณ ปัจจุบันในความคิดและสายตาของผู้ใช้บริการว่าอยู่ในระดับใด ได้แก่ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ การส่งมอบใบแจ้งหนี้ตรงเวลา ความน่าเชื่อถือในการบริการ ความเหมาะสมในอัตราค่าบริการและคุณภาพการบริการโดยรวมที่ได้รับ

2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ณ สำนักงานบริการในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ในช่วงระหว่างวันที่ 1-30 ธันวาคม 2545 และเคยเป็นผู้ที่มาใช้บริการ ไม่ต่ำกว่า 3 ครั้ง

กรอบแนวคิดในการศึกษา



สมมติฐานในการศึกษา

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

5. ผู้ใช้บริการที่มีความถี่มาใช้บริการต่อปีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ประวัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
2. โครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
3. มอก. ISO 9000 มาตรฐานระบบคุณภาพ
4. รายละเอียดที่ตั้งและการดำเนินงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ภายใต้โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี
5. ความหมายของความพึงพอใจ
6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
7. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
8. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ
9. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ
10. แนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจในการบริการ
11. แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ
12. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
13. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
14. ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ
15. ทฤษฎีบุคลิกภาพ
16. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ
17. บทความที่เกี่ยวข้อง
18. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

นับตั้งแต่ อีราแฮม (ERAHAM) ชาวอเมริกันได้ประดิษฐ์โทรศัพท์ขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2419 และประเทศไทยได้นำโทรศัพท์เข้ามาใช้เป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2424 ตรงกับรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ กรมกลาโหม ปัจจุบันนี้เรียกว่า กระทรวงกลาโหม ได้นำเครื่องโทรศัพท์เข้ามาติดตั้งที่กรุงเทพฯ และ

จังหวัดสมุทรปราการ แห่งละ 1 เครื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการแจ้งข่าวเรือเข้าและออกที่ปากน้ำ จังหวัดสมุทรปราการ ให้ทางกรุงเทพมหานคร (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 : 18)

พ.ศ. 2429 ก้าวแรกของการบริการประชาชน

กรมไปรษณีย์โทรเลขได้รับโอนงานโทรศัพท์จากกรมกลาโหมมาจัดทำเช่นเดียวกับงานโทรเลข และได้ขยายงานออกไปให้ประชาชนได้เข้าใช้เครื่องโทรศัพท์ภายในเขตกรุงเทพฯ และธนบุรี เครื่องโทรศัพท์สมัยนั้นเป็นเครื่องระบบแมกนีโต (MAGNETO SYSTEM) มีหม้อไฟฟ้าขนาดย่อมติดอยู่กับเครื่องทุกเครื่อง (LOCAL BATTERY : LB) และใช้สายเส้นเดียว มีผู้เข้าทั้งสิ้น 60 เครื่อง ระยะทางสายยาว 86 กิโลเมตร ประชาชนจึงมีโอกาสดูโทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสารเป็นครั้งแรก

พ.ศ. 2450 ตั้งชุมสายโทรศัพท์แห่งแรก

นำโทรศัพท์ระบบไฟกลางใช้พนักงานต่อ (CENTRAL BATTERY : CB) ซึ่งเป็นโทรศัพท์กึ่งอัตโนมัติ ติดตั้งที่ตำบลวัดเลียบ เรียกว่า “โทรศัพท์กลางวัดเลียบ”(ตั้งชุมสายวัดเลียบ)

พ.ศ. 2465 เพิ่มชุมสายโทรศัพท์รองรับ 900 เลขหมาย

กิจการโทรศัพท์ขยายตัวมากขึ้น เริ่มมีการติดตั้งโทรศัพท์กลางขนาด 900 เลขหมาย ที่บริเวณไปรษณีย์กลาง ตำบล บางรัก เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนยิ่งขึ้น เรียกว่า “โทรศัพท์กลางบางรัก”

พ.ศ. 2470 วางเคเบิลเชื่อมต่อวัดเลียบ - บางรัก

จำนวนผู้เข้าเพิ่มมากขึ้น จึงเพิ่มการติดตั้งโทรศัพท์กลางขึ้นมามากขึ้น ที่บริเวณที่ทำการ บางรัก และวางสายเคเบิลใต้ดินเชื่อมโยงระหว่างโทรศัพท์กลางวัดเลียบ และ บางรัก ให้สามารถติดต่อกันได้

พ.ศ. 2471 ก้าวแรกของการโทรศัพท์ทางไกล

ก้าวของการขยายบริการเมื่อโทรศัพท์ได้แพร่หลายไปทั่วกรุงเทพฯ ธนบุรี และขยายงานครอบคลุมพื้นที่ปริมณฑล จังหวัดสมุทรปราการ นนทบุรี และนครปฐม

พ.ศ. 2479 เริ่มใช้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ STEP BY STEP

ได้มีการสั่งซื้อชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติ STEP BY STEP จากประเทศอังกฤษ สำหรับติดตั้งชุมสายโทรศัพท์กลางที่วัดเลียบ 2,300 เลขหมาย และที่ชุมสายโทรศัพท์บางรัก 1,200 เลขหมาย

พ.ศ. 2480 เปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติครั้งแรก

ได้มีการดัดเปลี่ยนเลขหมายและเปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติเป็นครั้งแรก เมื่อ 26 กันยายน พ.ศ. 2480 เวลา 01.00 น. โดยระบบชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติ STEP BY STEP นี้ ผู้ใช้สามารถหมุนตัวเลขบนหน้าปัดติดต่อถึงกันได้เอง โดยไม่ต้องผ่านพนักงานต่อสาย และได้มีการจัดตั้งชุมสายโทรศัพท์เพิ่มขึ้นอีก 2 แห่ง คือ ที่ สามเสน และเพลินจิต

พ.ศ. 2497 สถาปนาเป็นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้ง องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ขึ้น เมื่อ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2497 โดยแยกกองช่างโทรศัพท์ ในสังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข แล้วสถาปนาเป็น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยในระยะแรกได้รับโอนมาดำเนินการเฉพาะกิจการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง ประกอบด้วย ชุมสายโทรศัพท์วัดเลียบ บางรัก สามเสน และเพลินจิต จำนวน 10,000 เลขหมาย มีพนักงานประมาณ 700 คน ทรัพย์สินที่รับโอนมาคิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้นประมาณ 50 ล้านบาท

พ.ศ. 2502 เริ่มใช้ชุมสายโทรศัพท์ Cross Bar

สั่งซื้อเครื่องชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติระบบครอสบาร์ (CROSS BAR) จากประเทศสวีเดน มาติดตั้งใช้เป็นครั้งแรกในประเทศไทย ที่ ชุมสายโทรศัพท์ชลบุรี จำนวน 1,000 เลขหมาย

พ.ศ. 2503 รับโอนโทรศัพท์ในภูมิภาค

รับโอนโทรศัพท์ในภูมิภาคจาก กรมไปรษณีย์โทรเลข ครั้งแรก 10 ชุมสาย จำนวนประมาณ 1,600 เลขหมาย และครั้งที่ 2 จำนวน 37 ชุมสาย จำนวน 8,100 เลขหมาย มีพนักงานลูกจ้าง 2,656 คน

พ.ศ. 2507 ติดตั้งชุมสายโทรศัพท์ CROSS BAR ในนครหลวง

ติดตั้งเครื่องชุมสายโทรศัพท์อัตโนมัติระบบครอสบาร์ (CROSS BAR) ในนครหลวงเป็นครั้งแรกที่ ชุมสายโทรศัพท์ชัยพฤกษ์ และรับโอนงานโทรศัพท์ทางไกลเฉพาะภาคกลาง ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือจากกระทรวงคมนาคม

พ.ศ. 2512 รับโอนโทรศัพท์ทางไกลส่วนที่เหลือ

รับโอนโทรศัพท์ทางไกลในส่วนที่เหลือ คือ ภาคเหนือ และภาคใต้ มาอยู่ในความรับผิดชอบ ทำให้งานบริการโทรศัพท์ของ ทศท. ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ

พ.ศ. 2517 เปลี่ยนเลขหมายเป็น 6 หลัก

วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2517 ดำเนินการดัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ (CUT OVER) ในชุมสายโทรศัพท์ระบบครอสบาร์ (CROSS BAR) จาก 5 ตัว เป็นเลขหมาย 6 ตัว ยกเว้นชุมสาย STEP BY STEP 3 ชุมสาย คือ บางรัก พหลโยธิน และสามเสน จำนวน 20,000 เลขหมาย

พ.ศ. 2518 ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ

เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติเป็นครั้งแรก โดยไม่ต้องใช้พนักงานต่อผ่าน ระหว่างเชียงใหม่ - กรุงเทพฯ เมื่อเวลา 09.00 น. ของวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2518

พ.ศ. 2519 เปลี่ยนใช้เลขหมายโทรศัพท์ 7 ตัว ในนครหลวง

วันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2519 ดัดเปลี่ยนเลขหมายโทรศัพท์ในเขตนครหลวงจาก 5 ตัว และ 6 ตัว เป็นเลขหมาย 7 ตัวทั้งหมด และในเขตโทรศัพท์ภูมิภาค เป็น 6 ตัว ทุกชุมสาย

พ.ศ. 2520 เริ่มใช้เครื่องโทรศัพท์ชนิดกดปุ่ม

นำเครื่องโทรศัพท์ชนิดกดปุ่มมาให้บริการเป็นครั้งแรกในเขตนครหลวง

พ.ศ. 2521 ให้บริการโทรศัพท์ไร้สาย

นำบริการโทรศัพท์ไร้สาย (MULIT - ACCESS RADIO TELEPHONE) มาให้บริการแก่ผู้อยู่นอกพื้นที่ข่ายสายโทรศัพท์ทั่วประเทศ โดยให้บริการในรัศมี 30 กิโลเมตร รอบชุมสายโทรศัพท์ที่ตั้งสถานีฐาน

พ.ศ. 2522 เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบไม่มีผู้ดูแล

นำโทรศัพท์สาธารณะแบบผู้ใช้หยอดเหรียญ (BOOTH) และไม่มีผู้ดูแล มาติดตั้งในเขตโทรศัพท์นครหลวง 100 เครื่อง และเปิดใช้โทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทางเดียว แห่งที่ 2 กรุงเทพฯ - พัทยา

พ.ศ. 2523 ให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติ

เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติทั่วประเทศ พร้อมยกเลิกชุมสายโทรศัพท์ระบบพนักงานต่อทุกแห่ง

พ.ศ. 2525 ให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลอัตโนมัติ

ครั้งแรกจำนวน 20 แห่ง ในเขตนครหลวง และเพิ่มจำนวนขึ้นเรื่อย ๆ จนทั่วประเทศ

พ.ศ. 2526 เปิดใช้ชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC

ก้าวของวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีของระบบโทรศัพท์ เมื่อมีการนำระบบชุมสาย SPC (STORED PROGRAM CONTROL) มาทดลองใช้ ที่ชุมสายโทรศัพท์ภูเก็ตเป็นแห่งแรก พร้อมเปิดบริการโทรศัพท์ทางไกลอัตโนมัติระหว่างไทย - มาเลเซีย

พ.ศ. 2527 เปิดบริการโทรศัพท์ต่างประเทศระบบอัตโนมัติ

เปิดให้บริการโทรศัพท์ต่างประเทศครั้งแรก สำหรับผู้ใช้ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งขึ้นกับชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC

พ.ศ. 2529 นำโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาเป็นครั้งแรก

วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2529 ทศท. นำโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT (NORDIC MOBILE TELEPHONE) 470 MHz เข้ามาเปิดให้บริการในไทยเป็นครั้งแรก โดยใช้ร่วมกับโครงข่าย SPC ปรับปรุงระบบค้นหาเลขหมาย 13 และ 183 จากการเปิดสมุดโทรศัพท์ เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ค้นหา (COMPUTERIZED DIRECTORY ASSISTANCE SYSTEM : CDAS) ซึ่งใช้เวลาเพียง 30 วินาที ต่อการค้นหา 1 เลขหมาย

พ.ศ. 2530 ผู้เช่าซื้อเครื่องโทรศัพท์ได้เอง

เปิดโอกาสให้ประชาชนซื้อเครื่องโทรศัพท์ใช้เอง โดยต้องเป็นเครื่องที่ผ่านการรับรองคุณภาพจาก ทศท. เปิดบริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะยกเว้นค่าบริการ ติดตั้งที่ท่าอากาศยานกรุงเทพฯ เพื่อบริการข้อมูลท่องเที่ยวแก่ชาวต่างชาติ

พ.ศ. 2531 ฉลองชัยสู่ 1 ล้านเลขหมาย

เฉลิมฉลองการติดตั้งโทรศัพท์ให้แก่ผู้ใช้บริการรายที่ 1 ล้านเลขหมาย

เปิดให้บริการพิเศษ SPC จำนวน 6 ประเภท ประกอบด้วย บริการเปลี่ยนเรียกเลขหมาย บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ บริการเลขหมายด่วน บริการรับสายเรียกซ้อน บริการเลขหมายย่อ และบริการประชุมทางโทรศัพท์

เปิดศูนย์บริการ “ระฆังทอง” 189 ภายใน ทศท. เพลินจิต ให้บริการรับเรื่องร้องเรียนทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

เปิดรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ด้วยวิธี หักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคาร

เปิดวงจรเคเบิลใต้น้ำเพื่อให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างไทย - มาเลเซีย เส้นทางชุมพร-กวนตัน โดยความร่วมมือระหว่างทศท.กับโทรคมนาคมมาเลเซีย

พ.ศ. 2532 เชื่อมโยงเครือข่ายด้วยเคเบิลใยแก้วนำแสงและไมโครเวฟ

ดำเนินการเชื่อมโยงเครือข่ายโทรคมนาคมกับประเทศมาเลเซีย ด้วยระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงและระบบวิทยุไมโครเวฟ

ขยายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ NMT 470 MHz ระยะที่ 1 ให้ครอบคลุมพื้นที่เศรษฐกิจของประเทศในอนาคต

เปิดรับชำระค่าบริการผ่านเครื่องบริการเงินด่วนอัตโนมัติ (ATM)

เปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะบนรถไฟเป็นครั้งแรก

ปรับเปลี่ยนระบบภายในเครื่องโทรศัพท์สาธารณะ (สีฟ้า) ให้สามารถให้บริการอัตโนมัติภายในท้องถิ่นและทางไกลในประเทศภายในเครื่องเดียวกัน

พ.ศ. 2533 ให้บริการหลากหลายรูปแบบ

เปิดบริการพิเศษโทรศัพท์ทางไกลฟรี 088 (TOLL FREE 088) เป็นการเพิ่มความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลจากส่วนภูมิภาค เมื่อติดต่อเข้ามายังเขตโทรศัพท์นครหลวง โดยไม่ต้องเสียค่าบริการโทรศัพท์ทางไกล แต่จะเรียกเก็บจากผู้รับปลายทางที่ขอใช้บริการ

เปิดให้บริการสื่อสารข้อมูลโครงข่ายดาต้าเน็ต(DATANET)เป็นบริการสื่อสารข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผ่านข่ายสายโทรศัพท์ที่มีอยู่เดิม

เปิดบริการโทรศัพท์ติดตามตัว (PAGING) โฟนลิงค์ และเพจโฟน

ดำเนินการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์สาธารณะรุ่นใหม่ชนิดหยอดเหรียญได้หลายขนาด ซึ่งสามารถให้บริการโทรศัพท์ภายในท้องถิ่น โทรศัพท์ทางไกลต่างจังหวัด และโทรศัพท์ทางไกลไปประเทศมาเลเซีย

เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบความถี่ 900 MHz

พ.ศ. 2534 พร้อมพร้อมด้วยเทคโนโลยี

เปิดบริการโทรศัพท์พกพา (TELEPOINT) รูปแบบใหม่ของโทรศัพท์ส่วนตัว ให้บริการติดต่อออกทางเดียวในขอบข่ายรัศมี บริการของสถานีฐาน เมื่อผนวกเข้ากับโทรศัพท์ติดตามตัว (PAGER) จะช่วยสร้างสมรรถภาพให้เป็นบริการสื่อสาร 2 ทาง

เปิดให้สัมปทานโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร (CARD PHONE) ในเขตนครหลวง

วางระบบเคเบิลใยแก้วนำแสงใต้น้ำในอ่าวไทย ระยะทาง 1,300 กิโลเมตร ใช้เป็นโครงข่ายพัฒนาระบบโทรคมนาคม การติดต่อสื่อสารทางภาคใต้ของประเทศ

เปิดโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงตามเส้นทางรถไฟสายหลักของประเทศ 3 สาย คือ สายเหนือ สายตะวันออกเฉียงเหนือ และสายใต้ รองรับความต้องการใช้โทรศัพท์ทางไกลในเขตภูมิภาคและนครหลวง

เปิดบริการสื่อสารข้อมูลทางธุรกิจผ่านดาวเทียม (ISBN) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ โทรสาร โทรศัพท์ และอื่นๆ

เปิดบริการประชุมทางโทรศัพท์ผ่านจอภาพ (TELECON - FERENCE) เป็นการสื่อสารในลักษณะให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ต้องการติดต่อกันด้วยการประชุม โดยอาศัยผ่านวงจรโทรศัพท์ที่สามารถส่งได้ทั้งภาพเคลื่อนไหว ภาพนิ่งและเสียง

พ.ศ. 2535 ก้าวสู่ 3 ล้านเลขหมาย

เปิดรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต โพรซีเงิน โพรซีทองของธนาคารไทยพาณิชย์

ขยายบริการโทรศัพท์ 3 ล้านเลขหมาย โดยการเปิดให้มีบัตรรับสัมปทานสำหรับในเขตนครหลวง 2 ล้านเลขหมาย และภูมิภาค 1 ล้านเลขหมาย

เปิดให้บริการวิทยุสื่อสารเคลื่อนที่เฉพาะกลุ่มธุรกิจ (TRUNK MOBILE RADIO)

พ.ศ. 2536 ขยายบริการและโครงการใหม่

ติดตั้งโทรศัพท์ในโครงการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบท ซึ่งกำหนดติดตั้งกว่า 7,000 ตำบล ทั่วประเทศ

เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลต่างประเทศชนิดหยอดเหรียญ (International Subscriber Dialing Coinphon. : ISD)

เปิดให้บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล (ISDN) เป็นเทคโนโลยีโครงข่ายดิจิทัลเต็มรูปแบบ ให้บริการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์ และรวดเร็ว ทั้งภาพ เสียง และข้อมูล ภายในคู่สายโทรศัพท์เพียง 1 คู่สาย

เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สาธารณะแบบใช้บัตรบนรถโดยสารปรับอากาศรุ่นใหม่ (ใช้ก๊าซธรรมชาติ NGV) โดยเชื่อมระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz เข้ากับโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร CARD PHONE

พ.ศ. 2537 ปีส่งเสริมคุณภาพบริการ

เปิดให้บริการโทรศัพท์ในโครงการพัฒนากิจการโทรคมนาคมในพื้นที่เศรษฐกิจเฉพาะ (TELEPORT) ที่แหลมฉบัง จังหวัดชลบุรี และมาบตาพุด จังหวัดระยอง

เปิดให้บริการโทรศัพท์ทางไกลระหว่างประเทศอัตโนมัติ ไทย-ลาว ด้วยรหัส 007 แทนการเรียกผ่านพนักงานสลับสาย "101"

ทดลองเปิดให้บริการ "วีดีสาร" (VIDEOTEX) อย่างเป็นทางการ ร่วมกับบริษัทไลน์เทคโนโลยี (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งสามารถรับส่งข้อมูลในลักษณะที่เป็นตัวเลข ตัวอักษร และรูปภาพต่าง ๆ (GRAPHIC) โดยสามารถโต้ตอบกันได้ระหว่างผู้ขอใช้บริการหรือสมาชิก (Subscriber) กับศูนย์ข้อมูลหรือผู้ใช้ข้อมูล (IP : INFORMATION PROVIDER)

เปิดให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวรายที่ 3 ในชื่อ “เวิร์ลด์เพจ”

เชื่อมโยงโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ APM 800 MHz NMT 900 MHz และ 470 MHz เข้าด้วยกันโดยใช้รหัส “01” เพื่อปรับเปลี่ยนเข้าสู่มาตรฐานระบบเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถติดต่อถึงกันได้สะดวกยิ่งกว่า

เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทด้วยระบบดาวเทียม

ฉลองครบรอบปีที่ 40 แห่งการดำเนินงาน ตั้งมูลนิธิ 40 ปี ทศท. ขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้เกษียณอายุฯ และสังคม

พ.ศ. 2538 ส่งเสริมคุณภาพบริการ ปีที่ 2

แต่งตั้งบริษัทเอกชนที่ปรึกษา ทำการศึกษาข้อมูลจัดตั้งโรงงานผลิตอุปกรณ์ชุมสายโทรศัพท์ และอุปกรณ์โทรคมนาคมภายในประเทศ จัดตั้งองค์กรโทรคมนาคมภาคพื้นเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (SEATEL) เพื่อเสริมสร้างธุรกิจด้านโทรคมนาคม

ลดอัตราค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 470 MHz จาก อัตรา 500 บาท/เลขหมาย/เดือน เป็น 450 บาท/เลขหมาย/เดือน

เข้าใช้ช่องสัญญาณดาวเทียมไทยคม เพื่อเชื่อมโยงเครือข่ายบริการต่างๆของ ทศท.

จัดวางเคเบิลใยแก้วนำแสง ส่งสัญญาณโทรทัศน์ จากโรงเรียนวังไกลกังวล อำเภอ หัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ไปยังสถานีดาวเทียมไทยคม จังหวัดนนทบุรี เพื่อลดช่องว่างทางการศึกษาและพัฒนาเยาวชนของชาติ

จัดทำโครงการขยายบริการโทรศัพท์พื้นฐานจำนวน 1.9 ล้านเลขหมาย

นำเทคโนโลยีการสร้างข่ายสาย “ไมโครทันเนลลิง” หรือ ระบบอุโมงค์แนวนอนขนาดเล็ก มาใช้ในการวางสายเคเบิลใต้ดิน เพื่อช่วยลดการขุดเจาะพื้นผิวถนน ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาจราจร

เร่งขยายบริการโดยการติดตั้งชุมสายโทรศัพท์ระบบ SPC ทั่วประเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริการ

ลดค่าบริการโทรศัพท์ติดตามตัว(PAGING) ในเครือข่ายบริการของ ทศท. ลง 27% รวมทั้งค่าเปิดเครื่องและค่าบริการรายเดือน

สามารถเปิดให้บริการชำระค่าเช่า-ใช้โทรศัพท์ โดยวิธีหักบัญชีเงินฝากผ่านธนาคารทั่วประเทศ

พ.ศ. 2539 ปรับโครงสร้างส่วนงานใหม่ พร้อมเข้ารับการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจ เปิดใช้โครงสร้างส่วนงานใหม่ จัดแบ่งเป็น 39 ฝ่าย/สำนัก เพื่อบริการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ขยายเลขหมายโทรศัพท์ 8 แสนเลขหมายทั่วประเทศ ระหว่าง พ.ศ. 2539 - 2541 วงเงินลงทุน 20,800 ล้านบาท

เปิดรับชำระค่าบริการด้วยเครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์(ECR) ซึ่งเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้บันทึกข้อมูลการรับชำระเงิน ด้วยระบบอ่านแถบข้อมูล (BAR CODE) ในใบแจ้งหนี้เพิ่มความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้ใช้

เปิดให้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนบุคคล (PIN PHONE 108) รูปแบบของการใช้บริการโทรศัพท์ด้วยรหัสตัวเลขส่วนบุคคล ที่ผู้ใช้ชำระค่าบริการล่วงหน้า เพียงกด 108 เรียกศูนย์ ตามด้วยรหัสส่วนตัวและเลขหมายปลายทาง มูลค่าเงินในรหัสที่ใช้บริการจะถูกตัดด้วยระบบอัตโนมัติใช้ได้ทั้งโทรศัพท์สาธารณะและโทรศัพท์ทั่วไป

เปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต โดยติดตั้งเครื่องบันทึกข้อมูล EDC ที่สามารถ ON-LINE กับธนาคาร ทำให้ ทศท. รับโอนเงินจากธนาคารได้โดยอัตโนมัติ เพิ่มความสะดวกและรวดเร็วสำหรับสำนักงานบริการโทรศัพท์

พ.ศ. 2540 เดินหน้าโครงการใหม่พร้อมคืนกำไรสู่สังคม

เปิดวงจรโทรศัพท์ทางไกลเส้นสุดท้าย เชียงใหม่-แม่ฮ่องสอน ด้วยประสิทธิภาพการสื่อสารของระบบสื่อสารสัญญาณดิจิทัล

ลดค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานทางไกลลง 10% มุ่งประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก โดยยินยอมสูญเสียรายได้กว่า 2,368 ล้านบาทต่อปี

เพิ่มพื้นที่ให้บริการ ISDN อีก 13 ชุมสายในเขตนครหลวง จากเดิมที่ได้ติดตั้งแล้วกว่า 25 ชุมสาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริการโทรคมนาคมในประเทศ

ทุ่มงบประมาณ 144 ล้านบาท จัดซื้อโทรศัพท์ 500,000 เครื่องเพื่อเปลี่ยนเครื่องโทรศัพท์ให้กับผู้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายตามโครงการเปลี่ยนชุมสายโทรศัพท์ระบบอนาล็อกเป็นดิจิทัล

ประสบผลสำเร็จผลิตเครื่องต้นแบบโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร CHIP CARD เป็นการพัฒนาเทคโนโลยีของบัตรโทรศัพท์ โดยมี I.C.CHIP ติดอยู่บนบัตร สามารถเก็บข้อมูลเป็นจำนวนมาก มีประสิทธิภาพสูง ประหยัดค่าใช้จ่าย ทั้งยังสามารถทราบปัญหาการทำงานของเครื่อง ทำให้สามารถแก้ไขได้เอง

รับภาระภาษีมูลค่าเพิ่มแทนผู้ใช้บริการทั่วประเทศจากเดิม 7% เป็น 10% โดยยังคงอัตราค่าบริการเท่าเดิม

พ.ศ. 2541 เตรียมพร้อมเข้าสู่การแปรรูป

เปิดให้บริการ “โฮมคันทรี่ไดเร็ก” HOME COUNTRY DIRECT SERVICE (HCDS) ระหว่างไทยและมาเลเซีย สะดวกด้วยพนักงานต่อผ่านคนไทยและบริการเรียกเก็บเงินปลายทางเพิ่มทางเลือกให้ผู้ใช้บริการในราคาประหยัดกว่าเดิม

เร่งยกระดับมาตรฐานคุณภาพงานด้านพาณิชย์ให้แก่ผู้บริหารและผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง มุ่งเน้นบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002

ร่วมมือกับ MUTIARA TELRCOM ประเทศมาเลเซีย ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ เชื่อมโยงวงจรโครงข่ายด้วยอุปกรณ์ไมโครเวฟ และ มัลติเพล็กซ์ ในระบบ SYNCHRONOUS DIGITAL HIERARCHY (SDH) ยกระดับคุณภาพบริการด้วยระบบสื่อสารสัญญาณทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

ทดลองใช้เครื่องโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร CHIP CARD เป็นครั้งแรก จำนวน 3 เครื่อง ที่ฝ่ายวิจัยและพัฒนาเทคนิค (วพ.)

เปิดรับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องสำหรับเลขหมายในภูมิภาคโดยใช้ "17" ตามด้วย 3 ตัวแรกของเลขหมายนั้นๆ เพื่อการตรวจแก้ที่รวดเร็วและคล่องตัว พร้อมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพการรับแจ้งเหตุขัดข้อง 17 ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ รองรับปริมาณการให้บริการที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

เปิดบริการ "จำกัดการเรียกออก" สำหรับผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 470 MHz คลายกังวลจากการถูกลักลอบใช้ สามารถกำหนดรหัสผ่านในการโทร. ออกด้วยตนเอง โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

จับมือกระทรวงสาธารณสุขการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ให้บริการคำปรึกษาทางโทรศัพท์ระบบอัตโนมัติเลขหมาย 4 ตัว "1667 ฮอตไลน์ คลายเครียด" โทรฟรีทั่วประเทศ ด้วยความห่วงใยด้านสุขภาพจิตของคนไทยในสภาวะเศรษฐกิจถดถอย

จับมือธนาคารซีทีบีแบงก์ และ บริษัทไดเนอรัลคลับ (ประเทศไทย) จำกัด เปิดให้บริการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ผ่านบัตรเครดิตซีทีบีแบงก์ และไดเนอรัลคลับ เพิ่มโอกาสและความสะดวกในการรับชำระค่าบริการโทรศัพท์

เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร TOT CARD อย่างเป็นทางการในการแข่งขันเอเชียนเกมส์ ครั้งที่ 13 ซึ่ง ทศท. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการให้บริการโทรศัพท์และโทรคมนาคมทุกรูปแบบระหว่างการแข่งขัน

พ.ศ. 2542 ปรับเปลี่ยนค่านิยมสู่วิสัยทัศน์ 2546

ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.) ให้บริการสายด่วนผู้ใช้บริการ "1556" ด้วยอัตราค่าบริการ 3 บาททั่วประเทศ ลดภาระของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในภูมิภาค

เปิดให้บริการโทรศัพท์สาธารณะระบบ 470 MHz แห่งแรกในกรุงเทพฯ ที่ชุมชนริมทะเลบางขุนเทียนตอบสนองบริการโทรศัพท์สาธารณะเพื่อชุมชนในพื้นที่ไม่มีข่ายสายโทรศัพท์เข้าถึง

ย้ายจุดยืนการเป็น "องค์กรเพื่อสังคม" ยกเว้นค่าบริการเช่าใช้วงจรถ่ายทอดสัญญาณโทรศัพท์ 6,420,000 บาท ตลอดปีงบประมาณ 2542 แก่มูลนิธิการศึกษาทางไกลผ่านดาวเทียมต่อเนื่องเป็นปีที่ 3

ลงนามข้อตกลงความร่วมมือในการทดสอบอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ W-CDMA กับ NTT DoCoMo และ NEC Corporation พัฒนามาตรฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบใหม่ที่จะนำมาใช้ในอนาคต

จับมือ บ.อินโฟเทค คอมมูนิเคชั่น(ประเทศไทย) จำกัด เปิดให้บริการข้อมูลด้วยเสียงทางโทรศัพท์(AUDIOTEX) ครั้งแรกในไทย

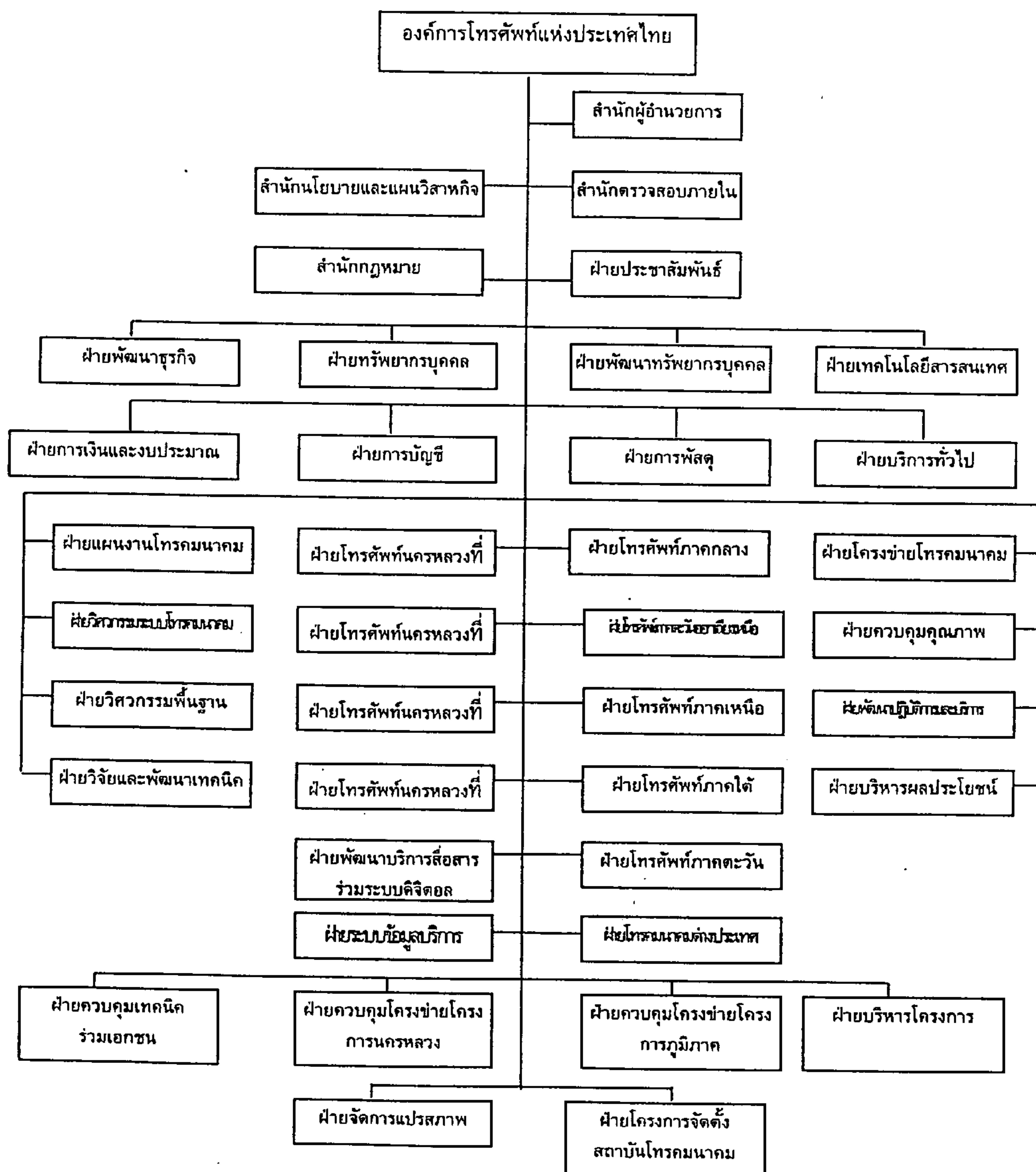
ปรับลดอัตราค่าบริการวงจรเช่าลงกว่า 40% พร้อมกำหนดโครงสร้างและอัตราค่าบริการใหม่รองรับระบบความเร็ว ซึ่งเพิ่มจาก 2 เป็น 15 ระดับ

ทุ่มงบ 200 ล้านบาท เตรียมพร้อมแก้ปัญหาระบบงานคอมพิวเตอร์ปี คศ.2000 หรือ Y2K จับมือกับ บริษัท ไทยออดิโอเท็กซ์เซอร์วิส จำกัด เปิดให้บริการ AUDIOTEX เป็นรายที่ 2

เปิดบริการโทรฟรีระหว่างประเทศ IFS (INTERNATIONAL FREEPHONE SERVICE) ไปยังมาเลเซียพัฒนาศักยภาพในการให้บริการโทรศัพท์ทางไกลกับประเทศเพื่อนบ้านเป็นประเทศแรก

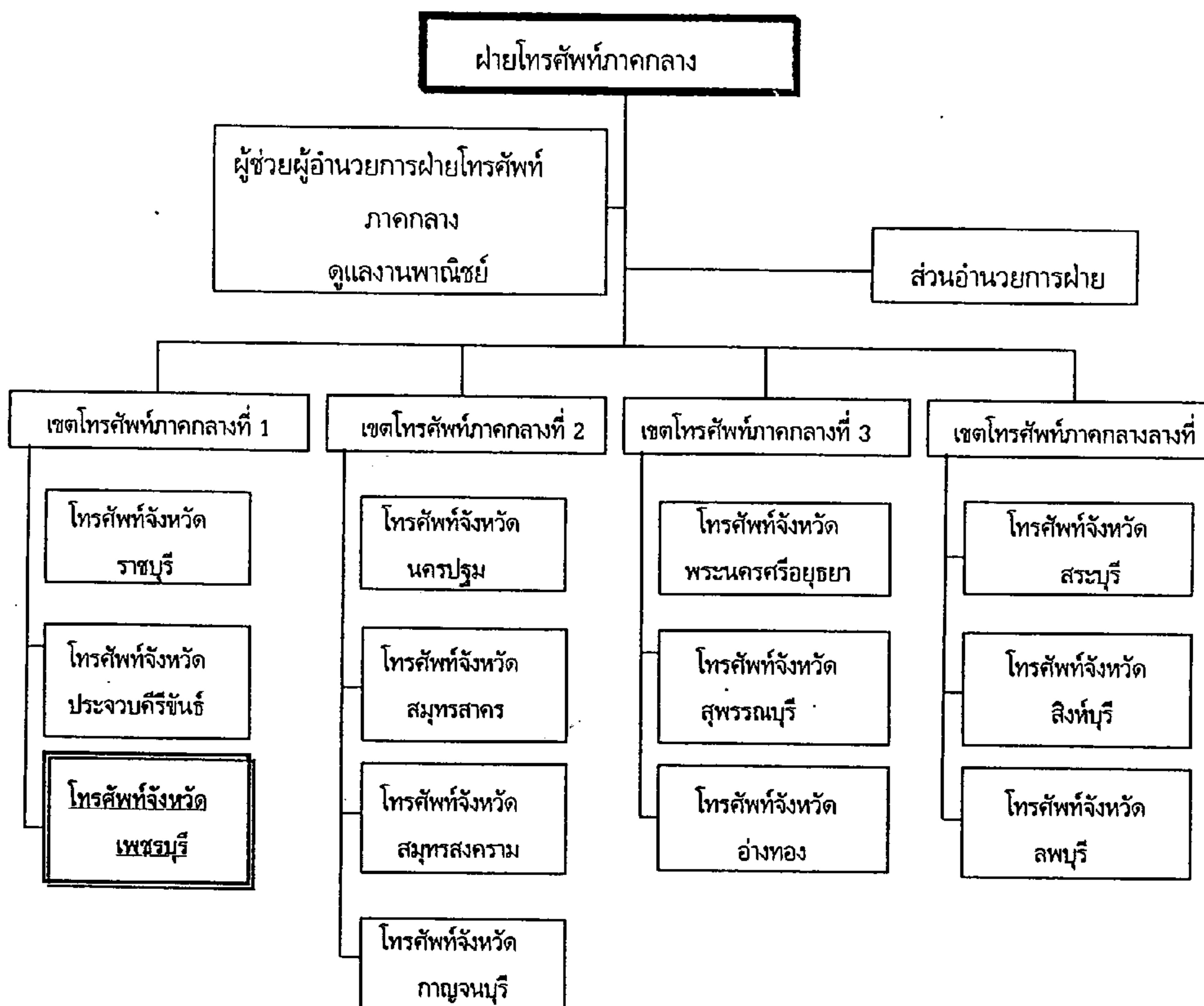
ลงทุน 139 ล้านบาท เช่าระบบและอุปกรณ์การจัดตั้งโครงข่าย IP Network รองรับ การเปิดให้บริการ IP Telephony และRemote Access(Internet)เพิ่มทางเลือกให้ประชาชนในการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลราคาประหยัดและสร้างความเท่าเทียมแก่ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตทั่วประเทศ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543 : 14 - 24)

2. โครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย



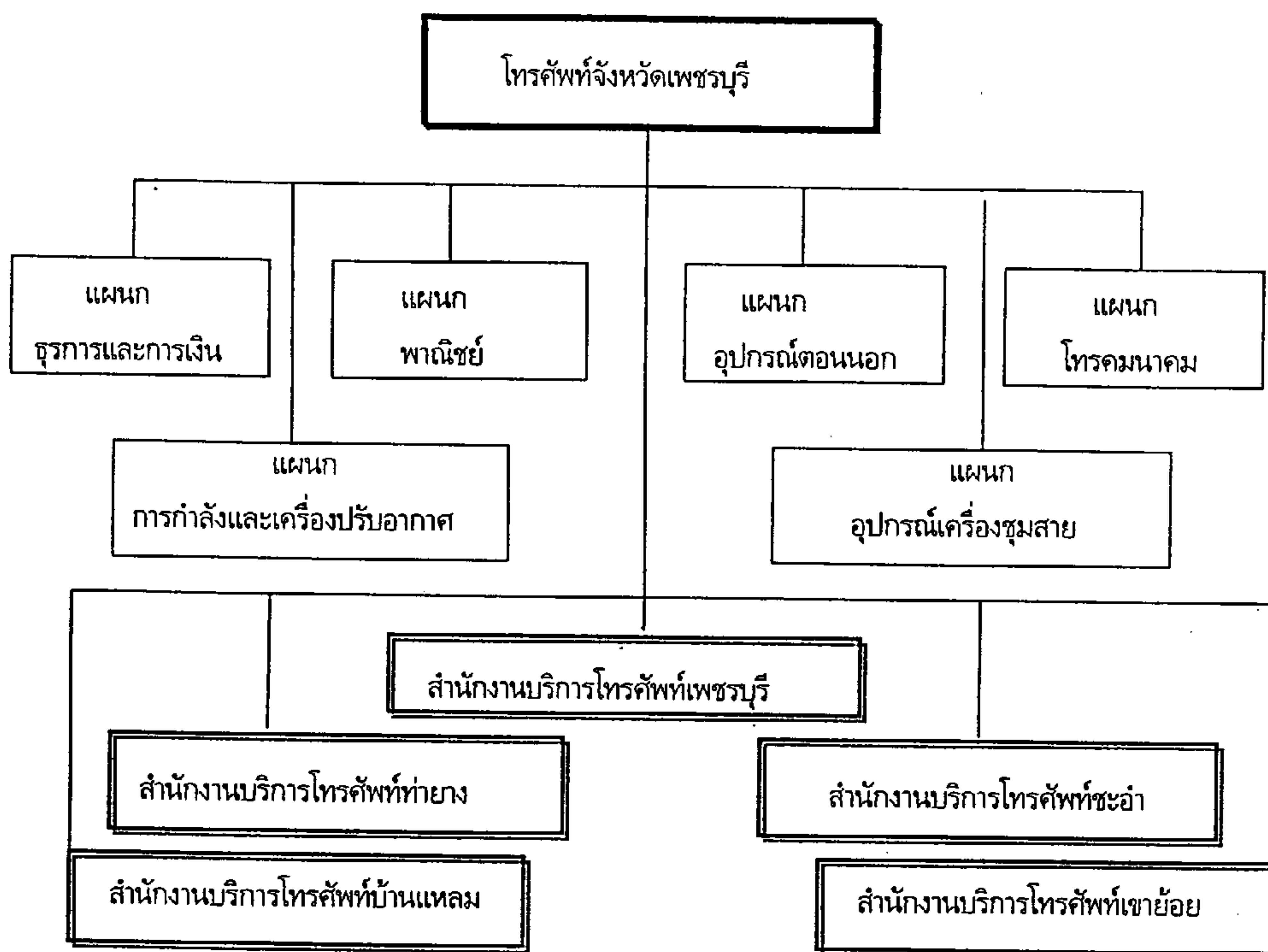
ภาพประกอบ 1 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

โครงสร้างการบังคับบัญชาของฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง



ภาพประกอบ 2 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง

โครงสร้างการบังคับบัญชาของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี



ภาพประกอบ 3 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี

3. มอก. ISO 9000 มาตรฐานระบบคุณภาพ

ประตูลูกค้าและการยอมรับ

ในการดำเนินธุรกิจนั้นไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดหรือขนาดใด จะประสบความสำเร็จและยืนหยัดอยู่ได้ต้องได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากกลุ่มเป้าหมายหรือคู่ธุรกิจอย่างกว้างขวาง

ในสถานการณ์ปัจจุบันที่การแข่งขันระดับประเทศมีความรุนแรงสูงและในระดับนานาชาติก็มีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ อย่างเข้มงวด คุณภาพของสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียวจึงไม่อาจเป็นอาวุธที่แข็งแกร่งพอที่จะใช้ต่อสู้ทางธุรกิจอีกต่อไป แนวทางในปัจจุบันก็คือ การ

พัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานขององค์กรให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสามารถควบคุมได้ครบวงจรภายใต้การรับรองมาตรฐานสากล

และ ISO 9000 คือ มาตรฐานระบบคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกเลือกใช้เพื่อรับรอง “ระบบการบริหารการดำเนินงานขององค์กร”

เครื่องหมายยืนยันคุณภาพองค์กร

องค์กรได้นำ ISO 9000 มาเพื่อใช้พัฒนาและยกระดับการบริหารการดำเนินงานขององค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรว่าสามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ มีคุณภาพสม่ำเสมอและมีความปลอดภัย

แนวคิดสำคัญของ ISO 9000 คือ การจัดวางระบบการบริหารเพื่อการประกันคุณภาพที่สามารถตรวจสอบได้โดยผ่านระบบเอกสาร

องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) ได้กำหนดมาตรฐาน ISO 9000 Series : Quality System ขึ้นเพื่อให้ประเทศสมาชิกทั่วโลกนำไปใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้นำมาประกาศใช้ในประเทศไทยในชื่อ “ อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ มอก.- ISO 9000 “ โดยมีเนื้อหาเหมือนกันทุกประการ

1. ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกและกรอบการเลือกและการใช้มาตรฐานชุดนี้ให้เหมาะสม โดยมีการแยกย่อยเป็น

ISO 9000 -1 เป็นข้อแนะนำการเลือกใช้

ISO 9000 -2 เป็นแนวทางทั่วไปในการเลือกและการประยุกต์ใช้มาตรฐานในชุดนี้ให้เหมาะสม

ISO 9000 -3 เป็นแนวทางในการเลือกนำ ISO 9000 ไปพัฒนาประยุกต์ใช้

ISO 9000 -4 เป็นข้อแนะนำในเรื่องการจัดการที่นำเชื่อถือ

2. ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การติดตั้งและการบริการ

3. ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้งและการบริการ

4. ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลเรื่องการตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย

5. ISO 9000 เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเป็นข้อแนะนำในการจัดการในระบบคุณภาพ ซึ่งจะมีการกำหนดย่อยในแต่ละประเภทธุรกิจ เช่น

ISO 9004 - 1 ข้อเสนอแนะการใช้มาตรฐาน

ISO 9004 - 2 ข้อเสนอแนะการใช้สำหรับธุรกิจบริการ

ISO 9004 - 3 ข้อเสนอแนะกระบวนการผลิต เป็นต้น

จากรายละเอียดข้างต้นจะเห็นได้ว่า มาตรฐานระบบคุณภาพที่ใช้เพื่อให้การรับรองนั้นมีด้วยกันเพียง 3 มาตรฐาน คือ ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 ส่วน ISO 9000 เป็นข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการเลือกที่จะนำมาตรฐานใดไปใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กรของตน โดยใช้ ISO 9004 เป็นแนวทางในการดำเนินการให้มีประสิทธิภาพ

ด้วยเนื้อหาโดยสรุปข้างต้น จึงเป็นเรื่องยากที่จะเข้าใจมาตรฐานทั้ง 3 รวมทั้งยากที่จะแยกให้เห็นความแตกต่างได้จึงจะนำตาราง “ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ” มาแสดงประกอบเพื่อให้เห็นภาพชัดเจนขึ้น

ตาราง 2 แสดงข้อกำหนดในระบบคุณภาพ

ข้อกำหนด	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1. ความรับผิดชอบด้านการบริการ	x	x	x
2. ระบบคุณภาพ	x	x	x
3. การทบทวนข้อตกลง	x	x	x
4. การควบคุมการออกแบบ	x		
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	x	x	x
6. การจัดซื้อ	x	x	
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	x	x	x
8. การชี้แจงและการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	x	x	x
9. การควบคุมกระบวนการ	x	x	x
10. การตรวจสอบและการทดสอบ	x	x	x
11. การควบคุมเครื่องตรวจสอบ เครื่องวัด และ เครื่องทดสอบ	x	x	x
12. สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	x	x	x
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อ กำหนด	x	x	x
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	x	x	x
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การ เก็บรักษาและการส่งมอบ	x	x	x
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	x	x	x
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	x	x	x
18. การฝึกอบรม	x	x	x
19. การบริการ	x	x	
20. กลวิธีทางสถิติ	x	x	x

จากตารางจะเห็นได้ว่า การจัดระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 นั้นจะต้องนำข้อกำหนดทั้ง 20 ข้อ มาใช้ ส่วนมาตรฐาน ISO 9002 จะไม่ครอบคลุมในเรื่องการออกแบบ จึงมีข้อกำหนดเพียง 19 ข้อ และ ISO 9003 จะไม่ครอบคลุมเรื่องการออกแบบ การจัดซื้อ การควบคุมกระบวนการและการบริการ ดังนั้นข้อกำหนดใน ISO 9003 จึงมี 16 ข้อ

คุณภาพจำเป็นต่อทุกธุรกิจ

การนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้นี้ ยังมีความเข้าใจผิดอยู่มากว่าสามารถนำไปใช้ได้เฉพาะอุตสาหกรรมการผลิตเท่านั้น แต่ความจริงแล้วทุกธุรกิจทุกประเภททุกขนาด สามารถจัดทำระบบคุณภาพได้เช่นเดียวกัน ดังได้กล่าวไว้แล้วในตอนต้น เช่น ธุรกิจการบริการก็ได้มีการนำ ISO 9000 ไปใช้แล้วในหลายๆ กลุ่ม อาทิ

1. กลุ่ม HOSPITALITY SERVICES ได้แก่ ภัตตาคาร โรงแรม และการท่องเที่ยว
2. กลุ่ม COMMUNICATIONS ได้แก่ สหามบิน และการสื่อสาร
3. กลุ่ม HEALTH SERVICES ได้แก่ โรงพยาบาล และคลินิก
4. กลุ่ม MAINTENANCE ได้แก่ การซ่อมบำรุงเครื่องจักร
5. กลุ่ม UTILITIES ได้แก่ สาธารณูปโภคต่างๆ
6. กลุ่ม TRADING ได้แก่ การจัดจำหน่าย
7. กลุ่ม PROFESSIONALS ได้แก่ การสำรวจ การออกแบบ การฝึกอบรม และที่

ปรึกษา

8. กลุ่ม ADMINISTRATION ได้แก่ บุคลากร และบริการในสำนักงาน
9. กลุ่ม SCIENTIFIC ได้แก่ การวิจัย และพัฒนา

นอกจากนี้หน่วยงานราชการ และรัฐวิสาหกิจที่ต้องการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็สามารถนำระบบคุณภาพไปใช้ได้เช่นเดียวกัน

บันได 4 ขั้นสู่คุณภาพ

การจัดทำระบบคุณภาพนั้น มีขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ

การทบทวนสถานภาพกิจการปัจจุบัน การจัดทำแผนการดำเนินงานและระบบเอกสาร การนำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ และการตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพ ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีสาระสำคัญที่จะต้องปฏิบัติดังนี้

1. การทบทวนสถานภาพกิจการปัจจุบัน

ก่อนอื่นจะต้องศึกษาอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ก่อนแล้วพิจารณาว่ากิจการมีความเหมาะสมที่จะนำ ISO 9001, ISO 9002 หรือ 9003 มาใช้ จากนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงกำหนดนโยบายคุณภาพและจัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพปัจจุบันกับข้อกำหนดว่ามีสิ่งใดหรือข้อกำหนดที่ไม่สอดคล้องกัน ซึ่งจะต้องเพิ่มเติมหรือไม่ ประการใด

2. การจัดทำแผนการดำเนินงานและระบบคุณภาพ

คณะทำงานต้องจัดทำแผนการดำเนินงานจัดทำระบบเอกสาร ซึ่งประกอบด้วยคู่มือในการทำงานในขั้นตอนต่างๆ รวมทั้งคู่มือคุณภาพ จุดสำคัญของการจัดทำเอกสารคือ เขียนตามที่ทำและทำตามที่ทำเขียน แล้วฝึกอบรมทำความเข้าใจกับพนักงาน เจ้าหน้าที่ทุกระดับที่เกี่ยวข้อง

ต้องให้เข้าใจตรงกัน อาจต้องทบทวนปรับปรุงแก้ไขเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อให้กระตือรือร้นชัดเจน และเข้าใจได้ง่ายและสามารถนำไปปฏิบัติได้

3. การนำเอกสารระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ

การนำเอกสารตามขั้นตอนที่ 2 ไปปฏิบัติ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมากเพราะเป็นการทดสอบว่าเอกสารที่เราจัดทำขึ้นใช้ได้หรือไม่อย่างไร ในกรณีที่เอกสารยังไม่สมบูรณ์หรือนำไปปฏิบัติไม่ได้ต้องปรับปรุงแก้ไข และหากพิจารณาแล้วเห็นว่าการปฏิบัติยังไม่ดีพอก็ต้องทำความเข้าใจกับพนักงาน ซึ่งอาจต้องฝึกอบรมและปรับปรุงให้ดีขึ้น

4. การตรวจสอบระบบบริหารงานคุณภาพ

เป็นขั้นตอนสุดท้ายในการจัดทำระบบคุณภาพเป็นขั้นตอนการตรวจสอบระบบทั้งหมดว่าระบบที่จัดทำขึ้นเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร หากพบว่ามีข้อบกพร่องต้องปรับปรุงแก้ไขทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบขององค์กรถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ

คุณภาพที่เป็นผลจากการทุ่มเท

ในทางปฏิบัติ แต่ละขั้นตอนของการจัดทำระบบคุณภาพจะมีรายละเอียดปลีกย่อยมากน้อยเพียงใดก็ขึ้นอยู่กับสถานภาพของแต่ละองค์กร และการนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติอาจใช้เวลาโดยเฉลี่ยตั้งแต่ 6 เดือนถึง 1 ปีครึ่ง จึงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ที่สำคัญในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป แต่ละองค์กรก็ได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 มาบ้างแล้ว ส่วนจะมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับระเบียบปฏิบัติดั้งเดิมขององค์กรนั้นๆ ทั้งนี้การดำเนินงานระบบคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
2. ทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและให้ความร่วมมือ
3. มีการติดตามและปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
4. มีงบประมาณเพียงพอ

ISO 9000 ประกันได้ว่ามีคุณภาพดีจริง

องค์กรที่นำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้และพัฒนาจนได้ผลเป็นที่พอใจแล้ว สามารถขอการรับรองได้โดยมีขั้นตอนการขอการรับรอง 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขอข้อมูล : ผู้ประกอบการที่ต้องการขอการรับรองระบบคุณภาพสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานให้การรับรอง
2. ยื่นคำขอ : ผู้ประกอบการยื่นคำขอการรับรองและเอกสารที่เกี่ยวข้องต่อหน่วยงานที่ให้บริการรับรองระบบคุณภาพ

3. ตรวจสอบประเมิน : เมื่อรับคำขอแล้ว หน่วยรับรองจะทำการประเมินเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ และสามารถสะท้อนให้เห็นถึงระบบคุณภาพเพียงพอ จากนั้นจะไปตรวจสอบประเมิน ณ สถานที่ประกอบกิจการ เพื่อประเมินประสิทธิภาพผลของการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่กำหนดไว้ หากพบว่ามีความบกพร่องก็จะแจ้งให้แก้ไข และเมื่อทุกอย่างเป็นไปตามข้อกำหนดก็จะพิจารณาออกใบรับรองให้

4. การตรวจติดตาม: หลังจากนั้น หน่วยรับรอง ก็จะทำการตรวจสอบติดตามผลเป็นระยะ เพื่อยืนยันว่าผู้ประกอบการยังรักษาระบบคุณภาพไว้ได้ตลอดไป ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องเตรียมพร้อมให้ตรวจสอบตลอดเวลา

คุณภาพนำมาแต่สิ่งที่ดี

การนำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้อย่างแพร่หลาย จะให้ประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ผู้ประกอบการ

1. องค์กรและบุคลากรมีการพัฒนา
2. สินค้าและบริการได้รับการยอมรับเชื่อถือทั้งระดับในประเทศและระดับนานาชาติ
3. ลดต้นทุนการผลิตในระยะยาว
4. ได้รับการเผยแพร่ชื่อเสียงทั้งในและต่างประเทศในเอกสารเผยแพร่ของ สมอ.

ผู้ใช้บริการทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กร

1. มีความมั่นใจในสินค้าและบริการ
2. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพซ้ำ
3. ได้รับการคุ้มครองด้านคุณภาพ
4. มีความสะดวกในการเลือกซื้อ เลือกใช้ เพราะมีหนังสือรายชื่อเป็นแนวทาง

(<http://www.tisi.go.th/9000/9000.html>)

4. รายละเอียดที่ตั้ง และการดำเนินงานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรี

โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี มีสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำนวน 5 แห่ง โดยมีรายละเอียด สถานที่ตั้ง และการบริการดังนี้

สถานที่ตั้ง

1. สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี 6 ม.5 ถ.บันไดอิฐ ต.บ้านหม้อ อ.เมือง จ.เพชรบุรี
2. สำนักงานบริการโทรศัพท์ท่าทาง 179/14 ม.1 ถ.คลองชลประทานสาย 3 ต.ท่าทาง อ.ท่าทาง จ.เพชรบุรี
3. สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ 496/5 ถ.เพชรเกษม ต.ชะอำ อ.ชะอำ จ.เพชรบุรี
4. สำนักงานบริการโทรศัพท์บ้านแหลม 160/6 ม.4 ต.บ้านแหลม อ.บ้านแหลม จ.เพชรบุรี

5. สำนักงานบริการโทรศัพท์เขาย้อย 120/5 - 6 ม.4 ต.เขาย้อย อ.เขาย้อย จ.เพชรบุรี

การให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ดังกล่าว เปิดทำการระหว่าง 08.00 น. ถึง 17.00 น. และเปิดรับชำระเงินระหว่างเวลา 08.00 น. ถึง 16.30 น. ทุกวันทำการ เว้นวันหยุดราชการ และวันสำคัญอื่นๆ ตามปฏิทิน โดยดำเนินการเกี่ยวกับการรับชำระเงินโทรศัพท์ ค่าติดตั้งโอนย้าย และค่าบริการอื่นๆ ตามที่องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเปิดให้บริการ

วิธีการชำระเงินก็ให้ความสะดวกสบายกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น โดยใช้ระบบ COMPUTER เก็บข้อมูลและ ONLINE ตลอดเวลา เป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจที่นำระบบการอ่านข้อมูลด้วย SCANNER และ BAR CODE มาใช้บริการลูกค้า หากลูกค้าไม่มาชำระค่าบริการตามกำหนดก็จะมีแจ้งเตือนไปยังเลขหมายของลูกค้าที่ค้างชำระโดยใช้ COMPUTER ระบบ ONLINE และใช้โปรแกรม DEBT (ลูกหนี้ค้างชำระ) ในการจัดการพิมพ์ใบแจ้งเตือน (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2544 : 3)

ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง ได้พยายามที่จะพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพ โดยได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องมาตลอดเวลา การบริการดังกล่าวรวมถึงการบริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ให้มีคุณภาพดีเป็นที่ ประทับใจและพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในปีงบประมาณ 2542 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง มีนโยบายนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งเป็นมาตรฐานงานคุณภาพที่จะช่วยสนับสนุนให้การบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า มาประยุกต์ใช้กับงานรับเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ทุกแห่ง ทั้งนี้เพื่อให้การบริการรับชำระเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ในสังกัดฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง มีมาตรฐานของการให้บริการ ตลอดจนมีการบริการที่มีคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล

ทั้งนี้ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง ได้มอบให้โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรีดำเนินการนำงานรับเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ภายใต้สังกัด เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี กำหนดให้งานรับเงินสำนักงานบริการโทรศัพท์ ทุกแห่งในพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี ดำเนินงานโดยมี นโยบายคุณภาพ ที่จะต้องเผยแพร่ให้พนักงานทุกคนทราบและยึดเป็นแนวในการปฏิบัติงาน คือ

“มุ่งให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง พึงพอใจ และประทับใจลูกค้า “

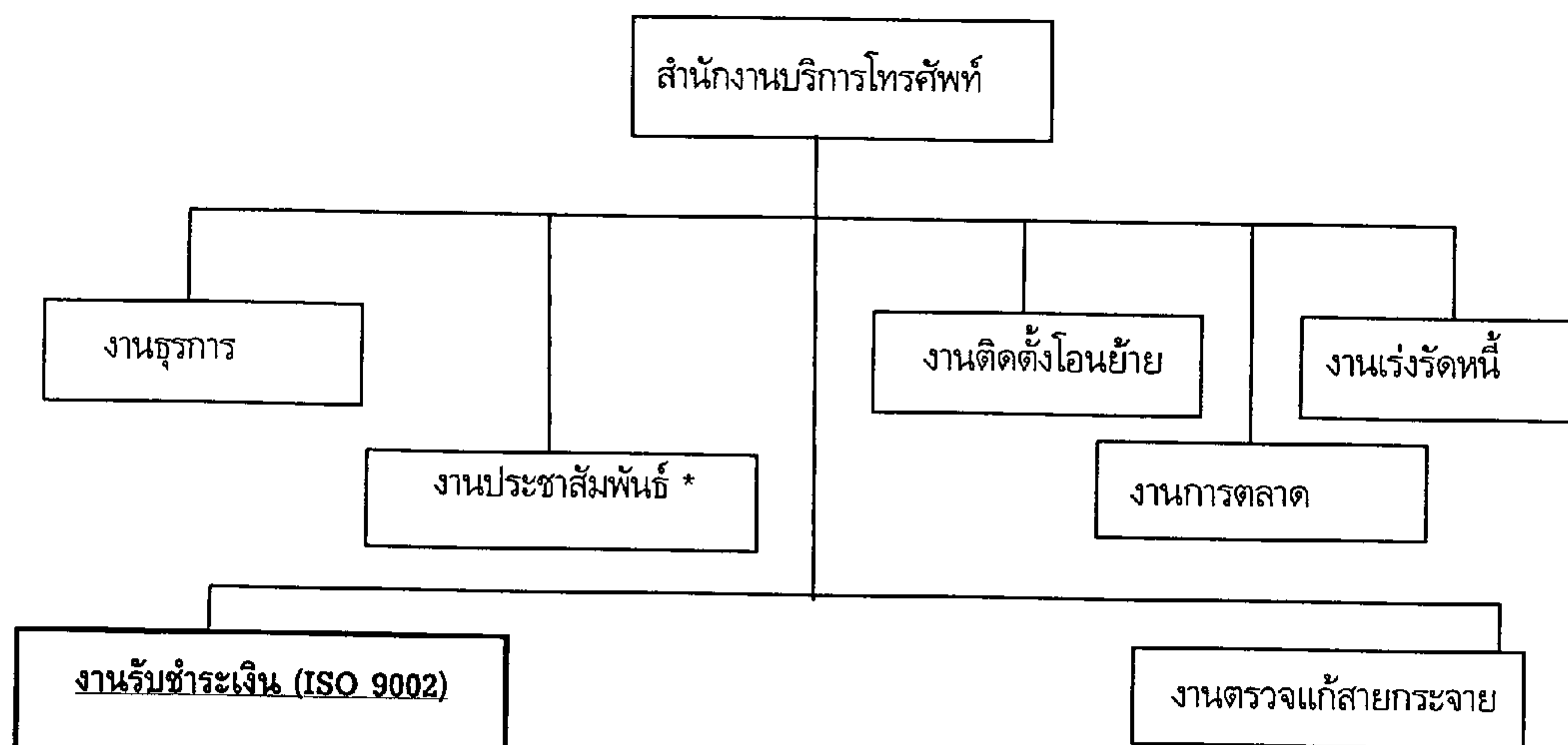
นอกจากนี้ สำนักงานบริการโทรศัพท์ทุกแห่งในสังกัดโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี มีเป้าหมายในการดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ เป้าหมายการดำเนินงานของงานรับเงินสำนักงานบริการโทรศัพท์ คือ

1. ใบแจ้งหนี้ 1 ใบ ใช้เวลาชำระไม่เกิน 3 นาที
2. ขัอร้องเรียนไม่เกิน 3 % ของจำนวนเลขหมายที่ลูกค้ามาใช้บริการในแต่ละเดือน (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2544 : 7)

โครงสร้างสายการบังคับบัญชา

งานรับเงิน สำนักงานบริการโทรศัพท์ทุกแห่งของโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี ได้มีการกำหนดโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน

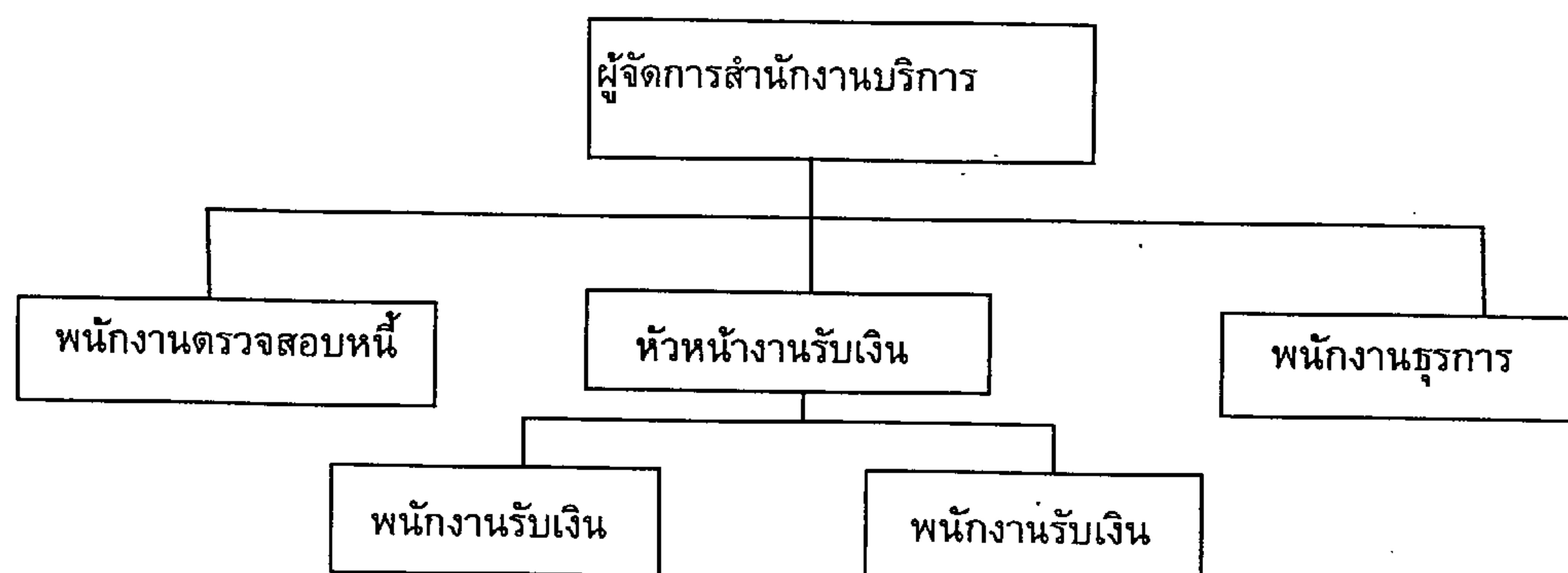
โครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานบริการโทรศัพท์



หมายเหตุ * มีเฉพาะสำนักงานระดับจังหวัด

ภาพประกอบ 4 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของสำนักงานบริการโทรศัพท์

โครงสร้างการบังคับบัญชาของงานรับชำระหนี้ (ISO 9002)

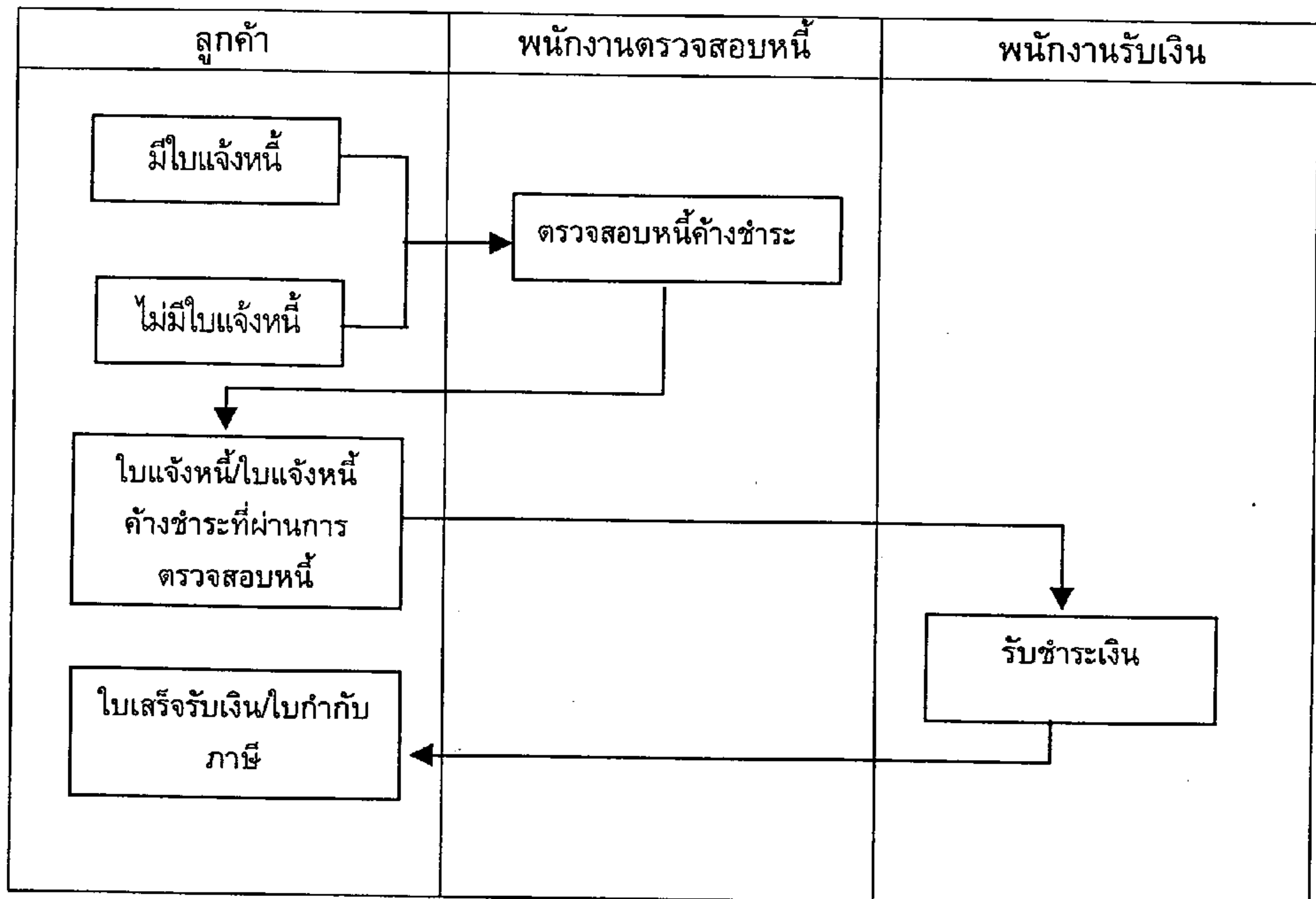


(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543 : 13 - 15)

ภาพประกอบ 5 แสดงโครงสร้างการบังคับบัญชาของงานรับชำระหนี้ (ISO 9002)

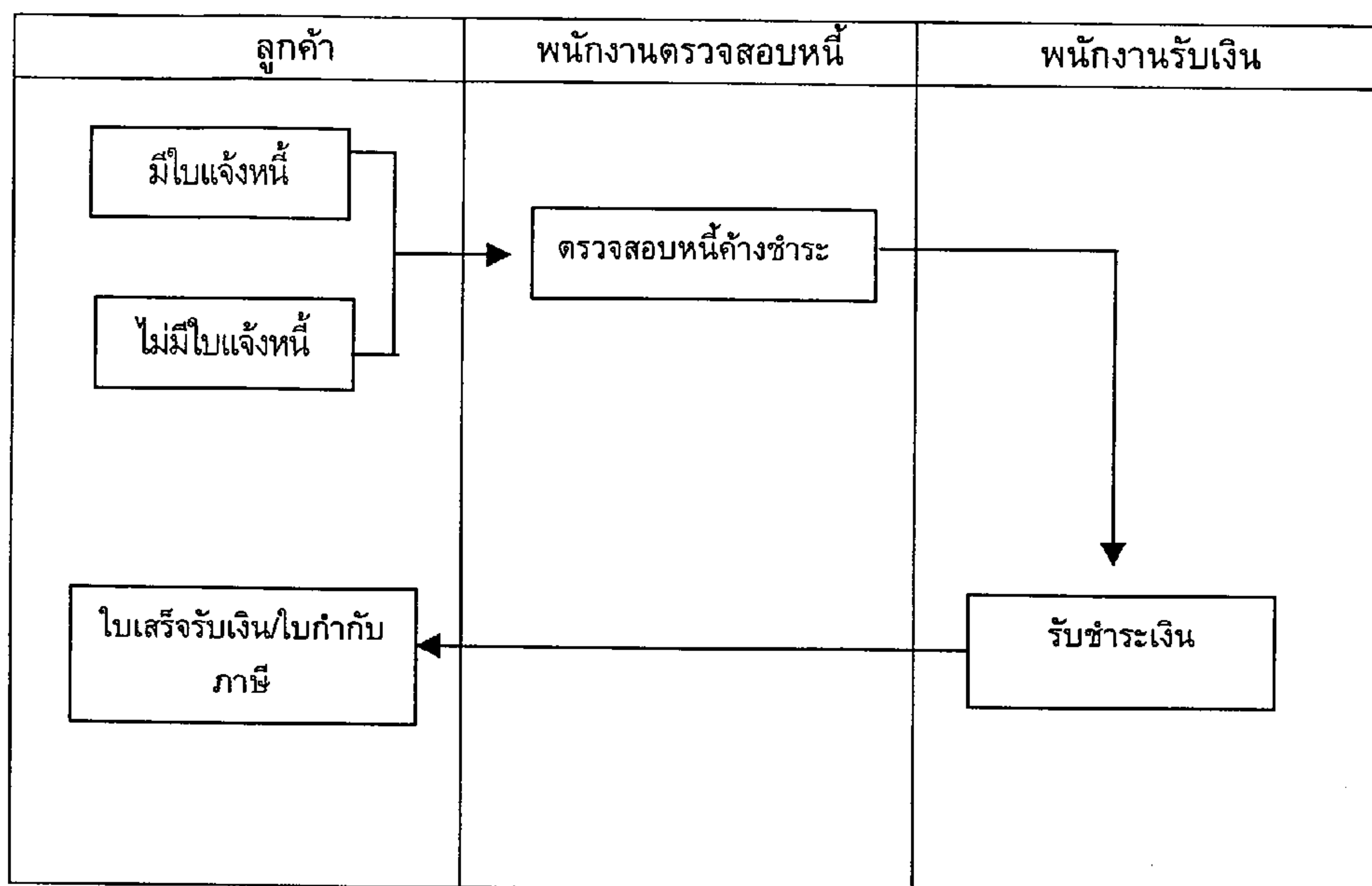
ขอบเขตการให้บริการรับชำระเงินที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

ขั้นตอนการให้บริการรับชำระเงินที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 เมื่อลูกค้ามาขอรับชำระเงิน ส่วนให้บริการลูกค้า Front Office (สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชบุรีและชะอำ)



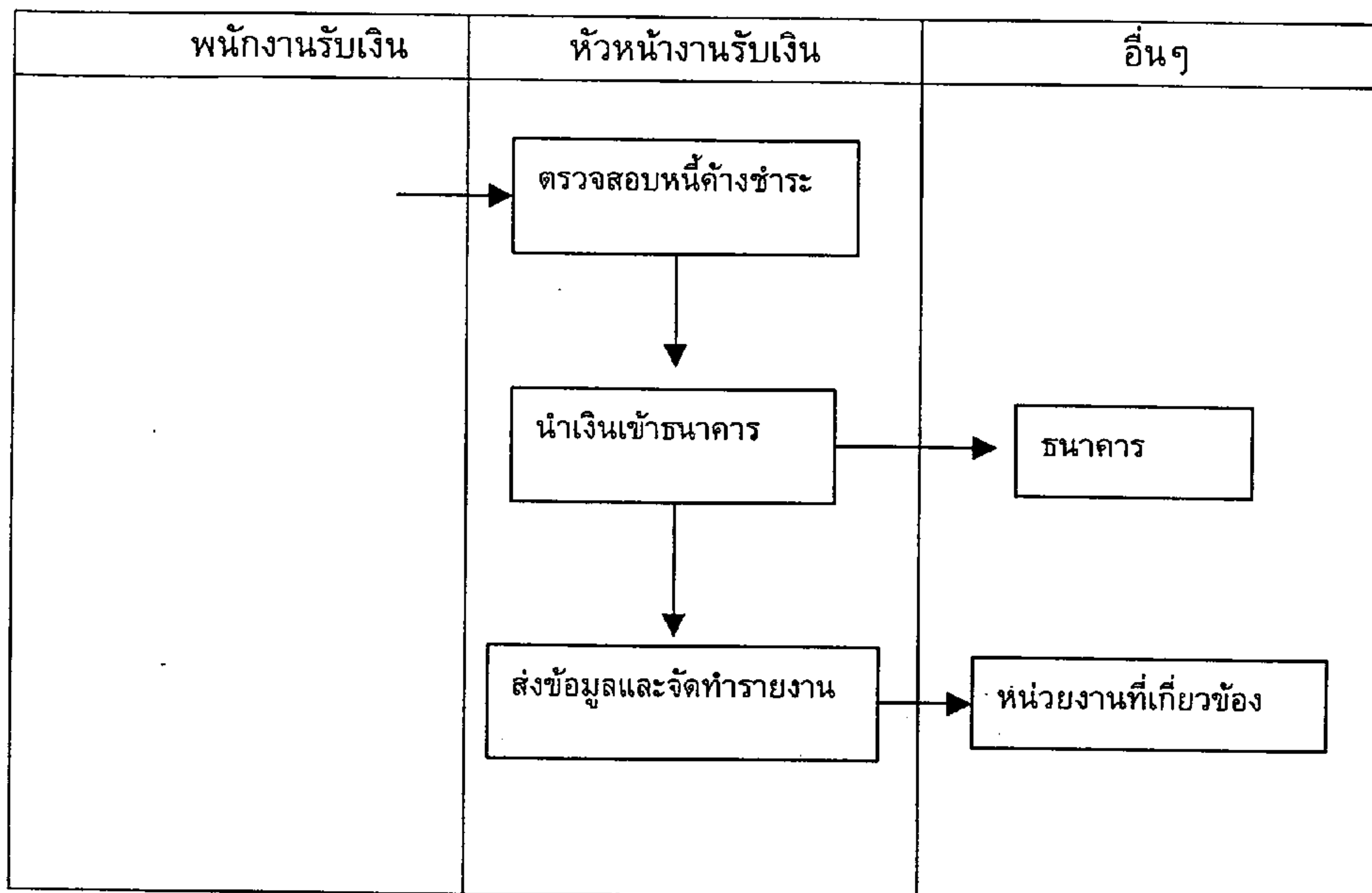
ภาพประกอบ 6 แสดงขั้นตอนการให้บริการรับชำระเงินที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ส่วนให้บริการลูกค้า Front Office (สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชบุรี และชะอำ)

ส่วนให้บริการลูกค้า Front Office (สำนักงานบริการโทรศัพท์ทำยาง บ้านแหลม และเขาย้อย)



ภาพประกอบ 7 แสดงขั้นตอนการให้บริการรับชำระเงินที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002
ส่วนให้บริการลูกค้า Front Office (สำนักงานบริการโทรศัพท์ทำยาง บ้านแหลม และเขาย้อย)

ส่วน Back Office



ภาพประกอบ 8 แสดงขั้นตอนการให้บริการรับชำระเงินที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 (ส่วน Back Office)
(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2544 : 9 -10)

การรับชำระเงิน แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การรับชำระเงินค่าบริการโดยใช้เครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ECR (Electronic Cash Register) มีการชี้บ่งผู้ให้บริการ สถานที่ วัน เวลา ในการรับชำระเงินโดยเครื่องทำการพิมพ์รายการรับชำระเงิน หรือ Validate โดยอัตโนมัติ ทำให้สามารถทราบว่าพนักงานคนใดให้บริการ ให้บริการที่สำนักงานใด เมื่อใด และเวลาใด การ Validate จะพิมพ์รายงานลงบนใบเสร็จรับเงิน ดันเข้าใบแจ้งหนี้ และกระดาษ Journal ซึ่งอยู่บนเครื่อง ECR หลังการปิดรอบการรับชำระค่าบริการ(รอบบ้ายของพนักงานรับเงิน หัวหน้างานรับเงิน/Operator หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิมพ์รายงานทะเบียนคุมการรับเงินและรายงานภาษีขายจากเครื่อง ECR รายงานดังกล่าวจะแสดงรายละเอียดว่าพนักงานรับเงินผู้ใดรับชำระเงินจากลูกค้าหมายเลขโทรศัพท์ใด

2. การรับชำระเงินโดยไม่ใช้เครื่อง ECR (กรณีเครื่อง ECR ชัดข้อง) พนักงานรับเงินจะต้องลงนามและวันที่ที่รับชำระเงินลงใบเสร็จรับเงินทุกครั้ง ซึ่งเป็นการชี้บ่งว่าการบริการดำเนินการโดยใคร และเมื่อใด

การชี้บ่งผู้ให้บริการทำให้เกิดความสับสนในการแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างถูกต้อง เมื่อลูกค้านำไปเสร็จรับเงินที่มีปัญหามาแจ้งที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ การแก้ไขปัญหาลูกค้า ผู้บังคับบัญชาสามารถสอบถามจากผู้ให้บริการ ทำให้รู้ว่าการบริการที่ลูกค้ามีปัญหามาเกิดจากสาเหตุใด และความแก้ไขอย่างไร ซึ่งช่วยให้การแก้ปัญหาเป็นการแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา อันจะสนับสนุนให้ลูกค้าพึงพอใจ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2544 : 2)

5. ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า "ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด" (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 19)) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลายดังนี้

คอร์มิก (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 26 ; อ้างอิงจาก Cormick. 1947 : 298) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง

นิวส์คูเมอร์ (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Newcumer. 1955 : unpagged) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ

มอร์ส (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วอลแมน (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973 : 384) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ

กาญจนา ภาสุรพันธ์ (2531 : 5) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ระดับความรู้สึกหรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวัง

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สุนิดา รัตนโกมล (2539 : 16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เพื่อสนองความต้องการทางร่างกายและจิตใจที่จะทำให้ตนเองมีความสุข และเป็นที่ยอมรับของสังคม

สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 27 : ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความรู้สึกที่ดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ เมื่อบุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อกระทำในสิ่งนั้นๆ

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากความต้องการที่มนุษย์คาดหวังไว้ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้หรือมากกว่า ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

6. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาด ได้ให้ความหมายเป็น 2 นัย คือ

1. ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง”

2. ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า “ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 19)

โอลิเวอร์ (มสธ. 2539 : 20 ; อ้างอิงจาก Oliver. 1980 : 460 - 469) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ว่า ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและใช้สินค้าและบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 19 - 20) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการไว้ว่า ภาวะการณ์ แสดงถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ ดังนี้ 1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพ การให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กร ตลอดจนคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นสำคัญ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

3. สถานที่บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นจากการได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการในทางบวก

5. ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อ ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นจากการชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม การให้สิทธิตลอดจนการจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน

7. กระบวนการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นจากการนำระบบการทำงานที่มีคุณภาพและถูกต้อง ทำให้เกิดความคล่องตัวในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า

7. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ

มิลเลท (สุรตนา ใบเจริญ. 2540 : 33 - 34 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954 : 397 - 400) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) คือ การบริการที่มีความยุติธรรม
2. ความเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าจะเป็นใคร
3. การให้บริการที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น รีบด่วน
4. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ ความต้องการเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ
5. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) จนกว่าจะบรรลุผล
6. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 24 - 25) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการว่า เป็นมาตรการที่ใช้วัดประสิทธิภาพการให้บริการ และในการวัดความพึงพอใจของการให้บริการสามารถวัดได้ 7 ด้าน คือ

1. การให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ เป็นการให้บริการอย่างกระตือรือร้นเอาใจใส่ลูกค้าที่มาใช้บริการ ไม่โอ้อ้อ พุดคุย ทำธุระอย่างอื่นที่ไม่ใช่การให้บริการลูกค้า นอกจากจะทำงานอย่างรวดเร็ว ต้องมีความรอบคอบสุขุม ระมัดระวัง ต้องรอบรู้งานที่ทำเป็นอย่างดี และต้องทำด้วยสมาธิ

2. การให้บริการอย่างเพียงพอ โดยคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมและเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ เพื่อมิให้เกิดการรอคอยในการให้บริการนานเกินไป

3. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการโดยไม่ยึดตัวบุคคล ไม่ดูที่ฐานะ ยศ ศักดิ์ วิทยุฒิ คุณวุฒิ เป็นการให้บริการที่เสมอภาค ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน ไม่มีการลัดคิว เอาเปรียบผู้มาใช้บริการก่อน ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นการให้บริการที่มีความก้าวหน้าทันสมัยทั้งทางด้านผลงาน และการให้บริการ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ไม่หยุดอยู่กับที่ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ

5. การให้บริการอย่างสุภาพ อ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นการให้บริการต่อผู้มาใช้บริการด้วยคำพูดที่ไพเราะ ถูกกาลเทศะ ไม่ใช้อารมณ์กับผู้มาใช้บริการ

6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการให้บริการที่มีรูปแบบการให้บริการครบทุกอย่างในจุดเดียวกัน

7. สภาพแวดล้อมต่างๆ เช่น สถานที่ตั้งที่มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน มีสถานที่จอดรถ ห้องสุขา เป็นต้น

มณีวรรณ ต้นไทย (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540 : 35 ; อ้างอิงจาก มณีวรรณ ต้นไทย. 2533 : 66 - 69) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการในด้านต่างๆ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

พิทช์เกอร์ราลด์ และดูเรนท์ (วีรพล รัตนภาสกร . 2537 : 46 ; อ้างอิงจาก พิทช์เกอร์ราลด์ และดูเรนท์. 1980 : 586) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการพอสรุปได้ว่า เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ ของบุคคลนั้นโดยการประเมินผลสามารถแบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. อัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากได้รับความรู้ถึงการมอบบริการ
2. วัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณ และคุณภาพของการบริการ

8. ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง
3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 24 - 28)

9. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ในการบริการ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ ย่อมมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ กล่าวคือ

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ
 - 1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ
 - 1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ
 - 1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ
2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ
 - 2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี
 - 2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 21 - 22)

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 : 15) ได้พูดถึงปัจจัยของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ก็คือ ผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

10. แนวความคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Service เมื่อนำมาแยกตัวอักษรแต่ละตัวสามารถแยกองค์ประกอบในการบริการได้ดังนี้

S = Satisfaction	หมายถึง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
E = Expectation	หมายถึง	ความคาดหวังของผู้รับบริการ
R = Readiness	หมายถึง	ความพร้อมในการบริการ
V = Values	หมายถึง	ความมีคุณค่าของการบริการ
I = Interest	หมายถึง	ความสนใจต่อการบริการ
C = Courtesy	หมายถึง	ความมีไมตรีจิตในการบริการ
E = Efficiency	หมายถึง	ความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2539 : 8) ได้กล่าวว่าการบริการ เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

11. แนวคิดเกี่ยวกับงานบริการ

1. ลักษณะของงานบริการ

1.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกันคือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่า ต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร

1.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

1.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

1.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการ การตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

2. องค์ประกอบของงานบริการ

งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

2.1 คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่า สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้อย่างดี (อดิเรก พงษ์กายี. 2540 : 17)

พิทซิมมอน และ พิตซิมมอน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 57 ; อ้างอิงจาก Fitzsimmons and Fitzsimmons. 1994 : 49 - 50) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการ ดังนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของลูกค้า
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน
5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของการบริการ
6. คุณภาพของการให้บริการทั้งในระหว่างรับบริการและภายหลังรับบริการ
7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับการยกย่อง ชมเชย
8. ความปลอดภัยของการให้บริการโดยผู้เชี่ยวชาญ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

12. ผลประโยชน์ที่ได้รับจากความพึงพอใจของลูกค้า

1. บริษัทจะสามารถเพิ่มมูลค่าเพิ่มอันเป็นผลให้การเพิ่มผลผลิตของบริษัทเพิ่มขึ้น ยอดขายสูงขึ้น สองสิ่งนี้คือกำไรนั่นเอง
2. ฝ่ายลูกค้าก็จะได้รับผลประโยชน์จากการตอบแทน
3. สำหรับผู้ให้บริการ นอกจากได้รับความพึงพอใจจากสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพแล้ว ยังได้รับผลประโยชน์ที่สำคัญอีกอย่าง คือ ได้คุณค่าของสินค้า หรือบริการที่สูงกว่าจำนวนเงิน (กลักไม้ขีด (นามแฝง). 2540 : 12)

13. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of need) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539.: 17)

ความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นหัวใจหลักของการตลาด ผู้ประกอบการจะจัดสินค้าหรือบริการใดๆก็ตาม จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก เพราะธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากลูกค้าตลอดเวลาอย่างสม่ำเสมอและมากขึ้นไปเรื่อยๆ จึงจะทำให้ธุรกิจอยู่รอดและเจริญเติบโตได้ ดังนั้นการที่จะจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ จึงจำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า ต้องเข้าใจถึงความรู้สึกนึกคิดของลูกค้าเพื่อกระตุ้นมาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

ความสำคัญของการใช้แรงจูงใจสำหรับผู้ประกอบการ

1. เพื่อเพิ่มยอดขาย
2. เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการ
3. เพื่อรักษาลูกค้าเก่าให้มาใช้บริการสม่ำเสมอ
4. เพื่อช่วยให้ลูกค้าที่สูญเสียไปกลับคืนมา (มสธ. 2539 : 157)

มาสโลว์ (มสธ. 2539 : 149 -150 ; อ้างอิงจาก Maslow. 1968 : unpagged) ได้ชี้ให้เห็นว่า ความต้องการของคนจะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจและความต้องการจะแบ่งออกเป็นระดับต่างๆกัน โดย Maslow ได้ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของคนไว้ว่า

- คนมีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะเกิดความต้องการอย่างอื่นต่อไปเรื่อยๆ ไม่จบสิ้น

- ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง จะยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป

- ความต้องการของคนจะเรียงลำดับความสำคัญ เมื่อความต้องการขั้นใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะเกิดความต้องการในขั้นสูงขึ้นเรื่อยๆ

Maslow ได้จัดลำดับความต้องการของคนไว้ 5 ชั้น ตามลำดับดังนี้ (สุรัตนา ไบเจริญ. 2540 : 28)

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องการเพื่อที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายอย่างเพียงพอแล้วก็จะเริ่มมีความต้องการขั้นต่อไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) เป็นความต้องการความมั่นคงในชีวิต ในหน้าที่การงาน เช่น การมีงานทำและมีรายได้สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ ส่วนความต้องการความปลอดภัยนั้น เป็นความต้องการที่ปราศจากการประสพอุบัติเหตุ การเจ็บป่วย เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่โดยมั่นคง สะดวกสบาย

3. ความต้องการทางสังคมและความรัก (Social and love Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการสนองความต้องการในสองขั้นต้น จนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการด้านนี้ คือ ความต้องการที่จะเป็นที่ยอมรับของคนอื่น ต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ เป็นที่รักและเป็นที่ยอมรับของบุคคลหรือสังคมนั้นๆ

4. ความต้องการการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ อยากมีชื่อเสียง ทำให้เกิดความภูมิใจในตัวเอง การได้รับการตอบสนองความต้องการในขั้นนี้ จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่ามีคุณค่า รวมทั้งต้องการที่จะมีฐานะโดดเด่น

เด่น เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น อยากให้บุคคลอื่นเคารพยกย่อง ซึ่งมีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไป

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self - Actualization) เป็นความปรารถนาที่จะใช้ศักยภาพสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่คิดว่าสามารถที่จะเป็นหรือจะทำได้ เช่น ความปรารถนาที่จะเป็นเจ้าของกิจการที่มีชื่อเสียง เป็นพนักงานตัวอย่าง ฯลฯ เป็นความต้องการที่จะให้ตนได้รับความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนคิด หรือที่ต้องการทุกอย่าง

14. ทฤษฎีการเรียนรู้เกี่ยวกับบริการ

ฮอกกิน และคณะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 338 - 339) ได้อธิบายการใช้บริการว่าเกิดจากผู้รับบริการเกิดจากการเรียนรู้ในบริการนั้น

การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งการเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นเกิดจากการได้รับประสบการณ์ ดังนั้นการเรียนรู้มีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ

1. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนพฤติกรรม โดย

1.1 เปลี่ยนจากไม่เคยรู้จักบริการ เป็นรู้จักบริการนั้น

1.2 เปลี่ยนจากไม่ชอบบริการ เป็นชอบบริการนั้น

1.3 เปลี่ยนจากไม่เคยใช้บริการ เป็นใช้บริการนั้น

2. การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างถาวร เมื่อรู้จักชื่อของบริการอย่างค่อนข้างถาวรแล้ว แม้จะทิ้งช่วงเวลาไปเนิ่นนาน ก็ยังบอกชื่อเครื่องหมายการค้าของบริการนั้น ถูกต้อง

3. การเรียนรู้เกิดจากผู้รับบริการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับบริการ ไม่ว่าจะโดยตรงด้วยตนเองมาก่อน หรือโดยผู้อื่นบอก

15. ทฤษฎีบุคลิกภาพ

แฮร์รี เอส ชัลลิวิน (ฮารี พันธมณี. ม.ป.ป. : 17 - 19) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพว่า ตลอดเวลาที่มนุษย์ดำรงชีวิตนั้น จำเป็นต้องมี สัมพันธภาพซึ่งกันและกันกับสิ่งแวดล้อม และมนุษย์มี ความปรารถนา 2 ประการ คือ ความพอใจ และความปลอดภัย

ธุรกิจบริการเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงมาก ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจในการบริการ ฉะนั้นผู้ให้บริการจึงเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงานบริการ มีคำกล่าวว่า “บุคลิกภาพของพนักงานบริการ เป็นจุดเริ่มต้นสำคัญของความสำเร็จในงานบริการ” เนื่องจากพนักงานบริการเป็นด่านแรกและด่านสำคัญในการเสนอบริการต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการตามที่ต้องการ แต่ผู้รับบริการจะตัดสินใจใช้บริการ หรือไม่นั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น วิธีการให้บริการ เงื่อนไขการให้บริการ เป็นต้น แต่อย่างไรก็

ตาม ปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจตั้งแต่เริ่มแรกของผู้รับบริการก็คือ ความพอใจหรือประทับใจในบุคลิกภาพของผู้ให้บริการนั่นเอง

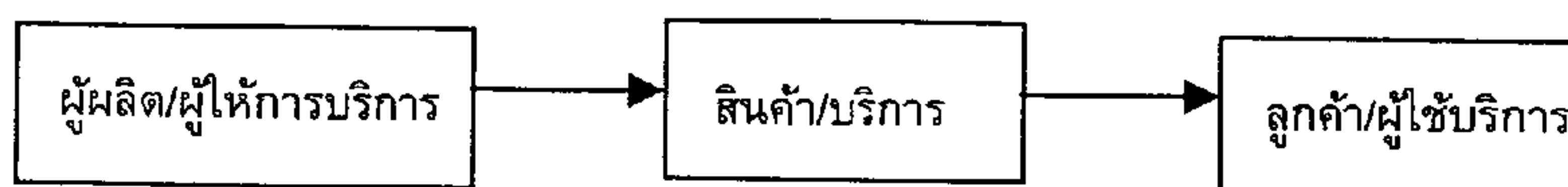
ความสำคัญของบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ส่งผลให้

1. ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมั่นใจการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
2. ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจในบริการที่ได้รับจากผู้ให้บริการ
3. เกิดบรรยากาศที่ดีในการติดต่อขอใช้บริการในโอกาสต่อไป
4. เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานบริการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 236)

16. ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพ

ความหมายของคุณภาพ (นิคม สะอาดเอี่ยม. 2539 : 31) อาจหมายความว่า ดังนี้ (Classical Idea)

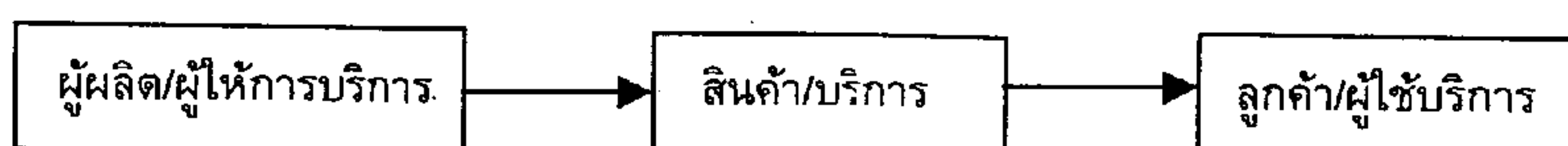
1. ความหมายแบบเก่า (Narrow Idea) ทำผลิตภัณฑ์ หรือบริการเหมือนมาตรฐานเดิม(Standard)



ความหมายเก่าแบบนี้คุณภาพ = มาตรฐาน

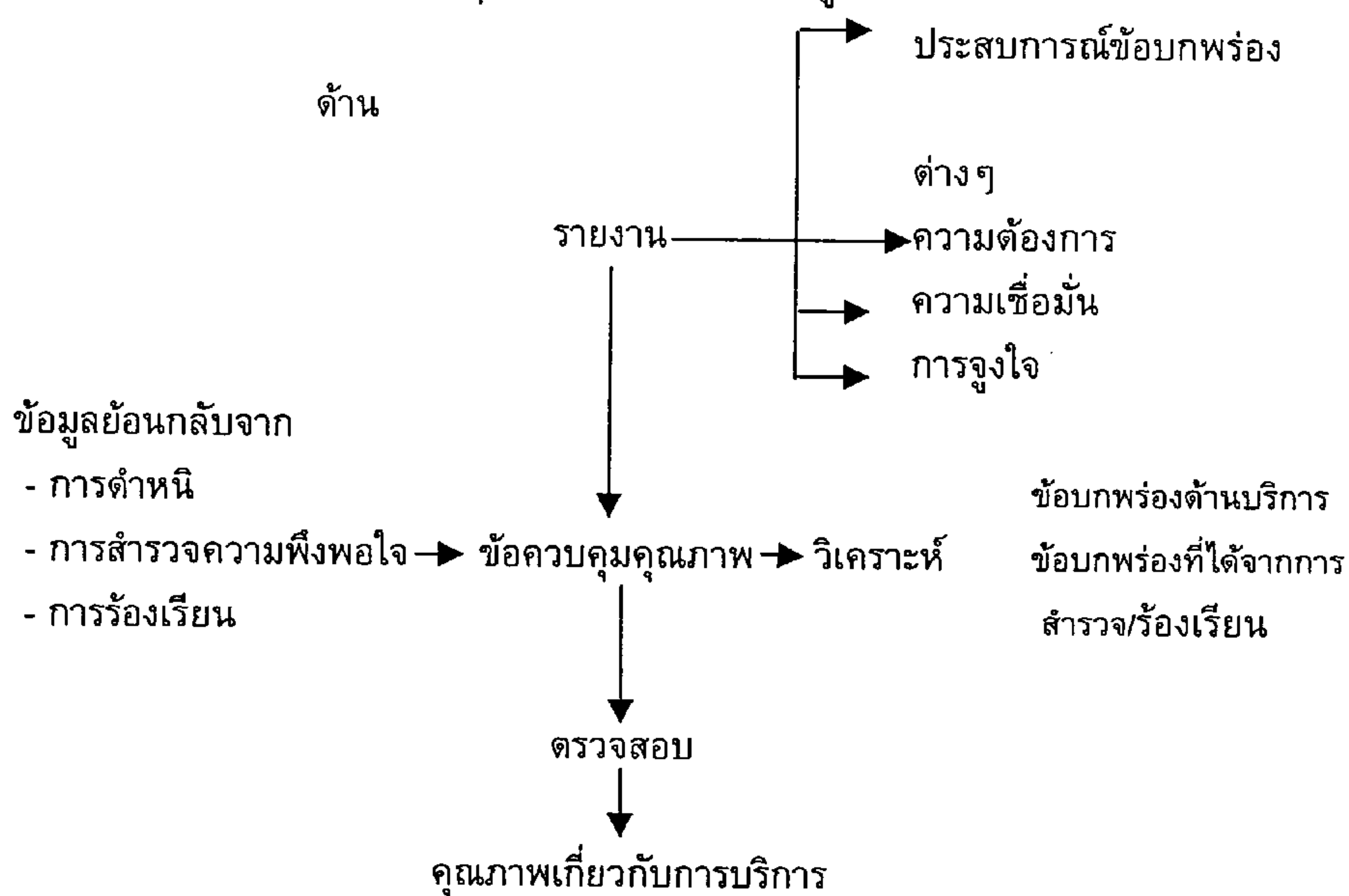
ความหมายแบบใหม่ คือ ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม (Modern Idea)

คุณภาพ = ความพึงพอใจที่รวมอยู่ด้วย (Quality Includes)



คุณภาพ = ความพึงพอใจของลูกค้า

ทั้งนี้เพราะองค์กรธุรกิจตั้งขึ้นมาเพื่อผลิตสินค้า และบริการออกขายให้ได้ผลกำไรคุ้มกับเงินที่ลงทุนไป การที่สินค้าและบริการจะขายได้จนมีกำไรสูงสุด ก็ต้องมีคุณภาพ คือ ทำให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการพอใจในทุกๆ ด้าน หากการบริการด้านใดด้านหนึ่งไม่ดี ไม่มีคุณภาพส่วนแบ่งการตลาดอาจถูกคู่แข่งที่บริการดีกว่าแย่งไปจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และจะต้องกระทำอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น และการแปรเปลี่ยนตามค่านิยมอยู่ตลอดเวลา การที่จะทำให้บริการเป็นที่พอใจจึงจำเป็นต้องมีการนำความต้องการของการให้บริการมาพิจารณา เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการ ดังแผนภูมิ ข้างล่าง



คุณภาพ หมายถึง (พจนานุกรมศัพท์ พจนาน. 2536 : 15) ความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค หรือสิ่งที่ใช้อย่างเหมาะสม

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของการบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของการบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและเท่าเทียมกันของการบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

17. บทความที่เกี่ยวข้อง

บทความ สู่สหัสวรรษ 2000 สู่การสร้างสรรค์ ทศท.

เดี๋ยวนี้นี้ไม่ว่าธุรกิจเล็กหรือใหญ่ ต่างก็ให้ความสำคัญกับการปลูกจิตสำนึกของพนักงาน ให้รู้จักสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยกันทั้งสิ้น เราคงไม่โยนความผิดไปให้สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ของโลกที่ได้เกิดกระแสการแปรเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและรุนแรงได้ เพราะในความเป็นจริงแล้ว เราเองต่างก็อำแขนรับกับนวัตกรรม และความเจริญก้าวหน้าขอเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างไม่คิดจะปฏิเสธ

ทศท.ในฐานะผู้ให้บริการธุรกิจโทรคมนาคม คงไม่อาจต้านกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในครั้งนี้ การเร่งสร้างความแข็งแกร่งให้สามารถแข่งขันเสรีทั้งในระดับประเทศ และการแข่งขันระดับโลกที่จะเกิดขึ้นภายหลังปี 2549 ด้วยกระบวนการแปรสภาพของ ทศท. จากการเป็นรัฐวิสาหกิจผู้ผูกขาดไปสู่การเป็นบริษัทเอกชนแบบเต็มรูปแบบ การสรรหาพันธมิตรเพื่อร่วมลงทุน จึงเป็นประเด็นที่ต้องถูกหยิบยกขึ้นมาพิจารณา เนื่องจาก ทศท. มีความจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ในการบริหารธุรกิจโทรคมนาคมระดับสากล การนำเทคโนโลยีที่ก้าวล้ำนำสมัยมาใช้ในกิจการโทรคมนาคมหลังการเปิดเสรี ตลอดจนจำเป็นต้องมีแหล่งเงินทุนที่มีความสำคัญในสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน และการอาศัยพันธมิตรร่วมทุนเป็นตัวเชื่อมโยงให้ก้าวไปสู่เวทีธุรกิจโทรคมนาคมระดับโลกต่อไปได้ แต่แค่การแปรสภาพจากรัฐวิสาหกิจสู่ธุรกิจเอกชนอย่างเต็มรูปแบบของ ทศท. คงไม่เพียงพอต่อการสร้างความแข็งแกร่งเพื่อรองรับการแข่งขันเสรีได้ การปรับเปลี่ยนองค์กร จึงเป็นแนวทางสำคัญที่ ทศท.ต้องเร่งสร้างให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรมให้ได้โดยเร็วที่สุด พนักงาน ทศท.ทุกคนต้องมีความเข้าใจและพร้อมกันก้าวสู่วิสัยทัศน์ ที่ ทศท.ได้วางไว้อย่างชัดเจนว่า

"เราจะเป็นบริษัทสื่อสารชั้นนำในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และเป็นผู้นำในตลาดประเทศไทย โดยยังคงเป็นผู้ให้บริการสาธารณะ "

เพราะวิสัยทัศน์จะเป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเข้าใจตรงกันได้ว่าเป้าหมายสูงสุดของ ทศท. คืออะไร เพื่อจะได้เดินไปในทิศทางเดียวกัน แต่ความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนองค์กรไม่ให้เกิดความห่างชั้นกับคู่แข่งในการแข่งขันหลังเปิดเสรีโทรคมนาคม ไปพร้อมๆ กับการให้บริการสาธารณะดังที่เป็นอยู่ในสภาพรัฐวิสาหกิจ จึงเป็นประเด็นที่ทำท้ายอย่างยิ่งของ ทศท. คงถึงเวลาแล้วที่พนักงานทุกคน ต้องไม่เพียงแต่การเฝ้าคอยการแข่งขันที่จะมาเยือนเท่านั้น แต่จะต้องพร้อมที่จะเข้าร่วมในกระบวนการปรับเปลี่ยนครั้งนี้อย่างกระตือรือร้น และสร้างสรรค์ทุกขั้นตอน

โดยจะต้องเริ่มปรับเปลี่ยน พฤติกรรมการทำงาน แนวความคิด ด้วยการเชื่อมโยงเข้าสู่ ค่านิยมของ ทศท. อันได้แก่ การให้ความสำคัญต่อลูกค้า โดยต้องตระหนักอยู่เสมอว่าลูกค้าสำคัญที่สุด ลูกค้าคือพระเจ้า ลูกค้าคือผู้มีพระคุณ ลูกค้าต้องได้รับสิ่งที่ดีที่สุด ต้องได้รับการตอบ

สนองที่เกินความคาดหวัง องค์กรจะอยู่ได้หรือไม่ อยู่ที่ยการยอมรับของลูกค้า การบริการด้วยคุณภาพระดับสากล การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

จึงน่าจะเป็นวิธีการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งการยกระดับสู่ความเป็นสากลที่ ทศท. กำลังทำอยู่ในขณะนี้ คือ การวางรากฐานที่มั่นคง และแข็งแกร่งด้วยโครงข่ายของ ทศท. อาทิ การขยายโครงการ SDH ให้ความครอบคลุม และเพียงพอต่อการรับรองตลาดที่กำลังก้าวสู่ยุคที่มีการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยี IT และการสื่อสารโทรคมนาคม การสร้างเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Digital ของตนเอง และการพัฒนา การให้บริการโทรศัพท์ทางไกลด้วยเทคโนโลยี IP (INTERNET PROTOCOL) มีการใช้งานอย่างแพร่หลายในโครงการอินเทอร์เน็ตที่ ทศท. ได้นำมาปรับใช้กับระบบโทรศัพท์ (IP Telephone) โดยพัฒนาขึ้นเป็นบริการทางไกลราคาประหยัด หรือ Y - TEL 1234 นอกจากการพัฒนาโครงข่ายแล้ว ทศท. ยังนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้พัฒนางานบริการด้านการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ ให้มีระดับสากล โดยขยายผลให้ครอบคลุมทุกสำนักงานบริการทั่วประเทศภายในปี 2544

การเริ่มพัฒนาตนเอง การทำงานร่วมกันเพื่อองค์กร รวมทั้งการรับผิดชอบต่อตนเอง เพื่อร่วมงานและองค์กร เป็นคุณลักษณะของค่านิยมที่จะสนับสนุนการให้บริการลูกค้าแบบสากล บรรลุผลสำเร็จและเป็นสิ่งที่ต้องมีความสัมพันธ์กันและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ นอกจากจะต้องเริ่มพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง แล้วยังต้องให้ความสำคัญกับการ ทำงานร่วมกันเป็นทีม อย่างมีขั้นตอน และเป็นระบบด้วยความรับผิดชอบและจริงใจ เพื่อให้ผลงานในภาพรวมช่วยเสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้องค์กร เพราะถึงแม้จะพัฒนาฝึกฝนตนเองให้เก่งกาจสักเพียงใด ก็คงไม่สามารถทำงานของ ทศท. ให้เกิดผลสำเร็จได้ด้วยตัวคนเดียว (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543 : 85 - 87)

บทความ ISO 9000 FOR STANDARD

“ลูกค้าเป็นผู้มาเยือนที่สำคัญที่สุดในงานของเรา เราไม่ได้พึ่งพากับเรา แต่เราจำเป็นต้องพึ่งพาเขา ลูกค้าไม่ใช่คนที่มาขัดจังหวะงานของเรา แต่เป็นจุดมุ่งหมายในงานของเรา ลูกค้าไม่ใช่คนอื่นในงานเรา แต่เป็นส่วนหนึ่งในงานเรา เราไม่ได้มีบุญคุณต่อลูกค้า เพราะว่าเราบริการลูกค้า แล้วลูกค้ามีบุญคุณต่อเรา เพราะเขาให้โอกาสเราในการบริการเขา “ คานธี

จากถ้อยคำของบุคคลสำคัญคนหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ยอมรับของโลก ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการบริการลูกค้า การทำให้ลูกค้าพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นเรื่องผลิตภัณฑ์ รวมไปถึงการบริการที่ดี มีคุณภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ผลิต หรือผู้ประกอบการธุรกิจจำเป็นต้องคำนึงถึง เพื่อให้ได้ผลประโยชน์และความเจริญรุ่งเรืองขององค์กร ดังคำเปรียบเปรยที่นักการตลาดส่วนใหญ่ถือปฏิบัติว่า “ สินค้าหรือบริการใดต่อให้มีคุณภาพสูงส่งมากเพียงใด หากการบริการไม่ดีแล้ว สินค้านั้นก็ยากที่จะประสบความสำเร็จได้ “

นั้นย่อมแสดงให้เห็นว่า คุณภาพสินค้า กับคุณภาพในการให้บริการที่ดีนั้น ต้องก้าวเดินควบคู่กันไปเสมอ ด้านใดด้านหนึ่งจะล้ำเกินไปก็ถือเป็นการเสียสมดุล เพื่อเป็นการรองรับระบบการแข่งขันเชิงคุณภาพมาตรฐานในกระบวนการธุรกิจที่นานาประเทศยอมรับ และสามารถแข่งขันกับสินค้าของประเทศอื่นๆ ผู้ประกอบการในประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการเตรียมรับและพร้อมที่จะเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงรวมทั้งพัฒนาตนเองเข้าสู่ระบบการแข่งขันเชิงคุณภาพ และถูกต้องตามมาตรฐานที่ต่างประเทศยอมรับ

คุณภาพ หมายถึง ระดับที่ตรงกับความต้องการ ตรงตามมาตรฐานที่ลูกค้ากำหนด เป็นการแข่งขันที่หยุดนิ่งไม่ได้ เป็นการแข่งขันโดยไม่มีที่สิ้นสุด และผลลัพธ์ตามที่คุณค่าต้องการนั้น ไม่จำเป็นต้องเป็นผลิตภัณฑ์เสมอไป อาจเป็นการบริการที่ลูกค้าพึงพอใจก็ได้ กระบวนการธุรกิจใดๆ สามารถทำให้ลูกค้าได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ซึ่งก็คือผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ และเป็นผลลัพธ์ที่ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจ ดังนั้น ระบบ ISO 9000 ไม่เพียงแต่เป็นระบบคุณภาพที่ใช้ได้เฉพาะในโรงงานผลิตสินค้าเท่านั้น ยังสามารถนำไปใช้ได้ ในธุรกิจบริการอีกด้วย

ทศท. กับ ISO 9000 ในวงการธุรกิจได้ให้การยอมรับกันว่า "คุณภาพ" ของสินค้าและบริการเป็นเงื่อนไขสำคัญและถือเป็นหลักประกันของการได้รับสินค้าหรือบริการตามคุณภาพที่ต้องการและอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทางการค้าระหว่างประเทศ ทศท.ก็เช่นเดียวกัน ในยุคของการแข่งขันเพื่อการก้าวสู่ตลาดเสรีในวันข้างหน้า ทศท.ในฐานะองค์กรหนึ่ง ซึ่งเป็นผู้นำทางด้านโทรคมนาคมของประเทศ และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นยุคของการสื่อสารไร้พรมแดน ธุรกิจโทรคมนาคมเจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็วมาก ทศท. ของเราจะอยู่อยู่กับที่ไม่ได้ต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่เสมอ ระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานที่ทั่วโลกให้การยอมรับ องค์กรธุรกิจหรือผู้ผลิตรายใดที่ต้องการเปิดตนเองให้กว้างสู่ตลาดการค้าเสรี จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาองค์กร ผลักดันองค์กร ให้ได้รับการรับรองมาตรฐานจากองค์กรระหว่างประเทศเพิ่มความน่าเชื่อถือ ให้เป็นที่ยอมรับของตลาด นับเป็นเหตุผลที่องค์กรธุรกิจต่างๆ รวมทั้ง ทศท.เอง จำเป็นที่จะต้องนำระบบ ISO 9000 มาใช้โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อนำระบบการบริหารงานคุณภาพระหว่างประเทศมาใช้ในการเพิ่มศักยภาพให้แก่ องค์กร
- เพื่อเพิ่มให้สามารถพัฒนาบริการให้ได้มาตรฐานที่ผู้ใช้บริการพึงพอใจ
- เพื่อจัดแนวทางปฏิบัติระบบคุณภาพในส่วนงานย่อยๆ เพื่อที่จะก้าวไปสู่การควบคุมคุณภาพโดยรวมทั้งองค์กร และอีก 2 ประการที่สำคัญ ก็คือ เพื่อที่ในวันข้างหน้า ทศท.จะได้มีโอกาสดำเนินธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคมกับประเทศในยุโรปและสุดท้าย เนื่องจากหลายๆ องค์กรชั้นนำในประเทศไทยได้รับมาตรฐาน ISO 9000 กันแล้ว ทศท.ของเราก็จะอยู่อยู่กับที่ไม่ได้แน่นอน (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2540 : 95 - 101)

18. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

กรรณิการ์ จันทรแก้ว (2538 : 23 - 24) การศึกษาความพึงพอใจในงานบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการ เรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาเป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาสาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจ ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ประเด็นสำคัญของเรื่องนี้อยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งสิ่งเหล่านี้น่าจะเป็นสาเหตุ หรือปัจจัยของความพึงพอใจ

อัจฉรา โทบุญ. (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยปรากฏได้ดังต่อไปนี้

1. ประชาชนผู้มารับการบริการงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจการให้บริการทุกด้านระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากในด้านความถูกต้องของเอกสารและวิธีปฏิบัติงานบริการเจ้าหน้าที่

2. ประชาชนผู้มารับบริการมีคุณลักษณะแตกต่างกัน ทั้งด้านเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การนำเอกสารจำเป็นต้องใช้มาด้วย และทราบถึงบุคคลที่ต้องติดต่อกันด้วยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันไป ดังนี้

1) ประชาชนที่มารับบริการกลุ่มอายุ 16 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความถูกต้องของเอกสาร

2) ประชาชนที่มารับบริการกลุ่มที่ทราบขั้นตอนในการติดต่อกับงานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจมาก ในด้านบุคลิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3) ประชาชนที่มารับบริการ กลุ่มที่ทราบสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับ ความพึงพอใจในด้านระยะเวลาการคอย ความสะดวกจากการจัดระบบงาน บุคลิภาพของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยระดับมาก

4) ประชาชนที่มารับบริการกลุ่มที่ทราบข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในด้านบุคลิภาพของเจ้าหน้าที่ และการบริการทุกด้านโดยเฉลี่ยในระดับมาก

5) ประชาชนที่มาติดต่อด้วยตนเองมีความพึงพอใจในด้านบุคลิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6) ประชาชนที่มารับบริการกลุ่มที่ทราบเรื่องราว ที่มาติดต่อกับกลุ่มที่ทราบระบบงานมีความพึงพอใจ ในด้านความสะดวกจากการจัดระบบงาน บุคลิภาพของเจ้าหน้าที่ และการให้บริการทุกด้าน โดยเฉลี่ยระดับมาก

อ้อยทิพย์ กองสมบัติ (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการการรับบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคาร ในภาพรวม และองค์ประกอบย่อยของความพึงพอใจในการบริการ ในระดับสูงกว่าปานกลางเล็กน้อย และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการในองค์ประกอบย่อยต่างๆ ในกลุ่มรวมพบว่าความพึงพอใจในองค์ประกอบด้านพนักงาน และการต้อนรับมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ส่วนความพึงพอใจในการบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

2. ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารเรียงจากความพึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้

- 1) ด้านพนักงาน และการต้อนรับ
- 2) ด้านสถานที่ประกอบการ
- 3) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5) ด้านความสะดวกที่ได้รับ

3. ด้านตัวแปรภูมิหลังของลูกค้า อายุ รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความพึงพอใจในการบริการ นอกจากนี้ลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจในการบริการสูงกว่าเพศชาย แต่ระยะเวลาที่เป็นลูกค้า อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้เข้าใจถึงความพึงพอใจในการบริการด้านที่ลูกค้าธนาคารฯ ยังไม่ค่อยพึงพอใจนัก ซึ่งอาจทำให้ขาดแรงจูงใจที่จะมารับบริการของธนาคารฯ อันจะเป็นแนวทางของผู้บริหารของธนาคารฯ จะนำไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าธนาคารฯ ให้มีความพึงพอใจและมาใช้บริการของธนาคารฯ ในอนาคต

บริษัท ซี.เอส. เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด. (2542 : 9 -16) การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตภูมิภาค โดยภาพรวมแล้วจากการสำรวจพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตภูมิภาคโดยได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ที่ 4.00 คะแนน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการชำระค่าบริการที่ผู้ใช้เห็นว่า มีความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในความสุภาพ และมารยาทของพนักงานในการให้บริการค่อนข้างสูง ไม่พบว่าจะเป็นพนักงานในส่วนของการขอใช้บริการติดตั้ง/โอนย้าย การชำระค่าบริการ หรือปรึกษาปัญหาทั่วไป ซึ่งจากการจากการวิเคราะห์จุดอ่อน-จุดแข็งการให้บริการพบว่า เรื่องดังกล่าวข้างต้นเป็นจุดแข็งโดยรวมของสำนักงานในเขตภูมิภาค

มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) (2543 : 77) ความต้องการของลูกค้าในแต่ละพื้นที่ที่มีความแตกต่างกัน การตั้งเป้าหมายที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จึงควรมาจากการสำรวจความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย อย่างเช่น ลูกค้าอาจไม่สนใจว่า

พนักงานสามารถบริการรับชำระได้เร็วเพียงใด เมื่อนับตั้งแต่ยื่นเอกสารให้พนักงานที่เคาน์เตอร์ แต่สนใจว่าต้องใช้เวลาานเท่าไร นับแต่เข้ามาที่ สำนักงานบริการโทรศัพท์ จนกระทั่งออกไป กรณีนี้จะทำให้ สำนักงานบริการฯ ดังกล่าวตั้งเป้าหมายใหม่ โดยรวมเวลาทั้งการเข้าคิว และ บริการรับชำระเงินซึ่งจะมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่า เป็นต้น

งานวิจัยต่างประเทศ

Pen Chansky and Thomas(1961)ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่คือ ความเพียงพอ คือ ความพอเพียงระหว่าง บริการที่มีอยู่กับการความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้ บริการด้วย

อะเดย์ และแอนเดอร์สัน (นิคม สะอาดเอี่ยม. 2538 : 16) ได้ศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการรับบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาเมื่อปี ค.ศ. 1970 พบว่า เรื่องที่ ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายโดยชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ (Convenience)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (Coordination)
3. ความพึงพอใจต่ออธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy)
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (Medical Information)
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ (Quality of Care)
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of – Pocket Cost)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้า เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ผู้ศึกษาจะดำเนินการศึกษาดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ทั้ง 5 แห่ง คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ สำนักงานบริการโทรศัพท์ท่าช้าง สำนักงานบริการโทรศัพท์เขาย้อย และสำนักงานบริการโทรศัพท์บ้านแหลม รวมทั้งสิ้นจำนวน 34,732 ราย (ข้อมูล ณ สิ้นเดือน มกราคม 2545)

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ใช้บริการชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ทั้ง 5 แห่ง ในช่วงวันทำการระหว่างวันที่ 1 – 31 ธันวาคม 2545 ในวันทำการ โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักการคำนวณของ ทาโรยามาเน (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95 % จำนวน 400 ราย (ลัวัน -อังคณา สายยศ. 2538 : 297 - 298) การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) จัดเก็บตามตารางการวางแผนการจัดเก็บข้อมูล ตลอดระยะเวลาการจัดเก็บ โดยแบ่งจัดเก็บภาคเช้าและภาคบ่ายของแต่ละวันเท่าๆ กัน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรของแต่ละสำนักงานบริการโทรศัพท์

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ใน 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์การบริการ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบให้เลือกตอบเกี่ยวกับ เพศ ระดับอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่มาใช้บริการต่อปี

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ใน 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์การบริการ โดยออกแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าของ ลิเคิร์ต (Likert-Type Scale) (สำอองค์ งามวิชา. ม.ป.ป : 166) ในแต่ละข้อมีเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการทั้ง 4 ด้าน และสิ่งที่คาดหวัง/ปรับปรุงเกี่ยวกับการให้บริการรับชำระค่าบริการ และการทำงานในด้านอื่น ๆ ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

วิธีการสร้างเครื่องมือ

ผู้ศึกษาจะดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียด ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า เพื่อเป็นแนวทางและขอบเขตในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาลักษณะ รูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร ตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมความมุ่งหมายที่ต้องการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์การบริการ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อตรวจสอบแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขกับแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน (รายชื่อปรากฏในภาคผนวก) ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงพินิจในด้านเนื้อหา ความรู้เข้าใจและการใช้ภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ นำไปเสนอขอความเห็นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

6. นำแบบสอบถามฉบับที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try - Out) กับผู้ใช้บริการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ราชบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 จำนวน 30 คน นำผลที่ได้วิเคราะห์

6.1 ค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 84) ใช้ข้อคำถามทั้งหมดซึ่งมีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .22 - .72 จำนวน 32 ข้อ ใช้เป็นแบบสอบถามต่อไป

6.2 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของคอนบาค (Cronbach .1970 : 161) (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์. 2545 : 131) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองเพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบถ้วน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอลงหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อใช้ในการดำเนินการวิจัย
2. นำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่าง ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้ง 5 แห่ง พร้อมทั้งเก็บแบบสอบถามคืน เมื่อกลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาไปตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หลังจากนั้น นำข้อมูลของแบบสอบถามแต่ละชุดไปลงรหัสเพื่อคำนวณค่าสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 10.0 for Windows

การตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจ ดังนี้

พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด	ให้คะแนน	5	คะแนน
พึงพอใจอยู่ในระดับมาก	ให้คะแนน	4	คะแนน
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง	ให้คะแนน	3	คะแนน
พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย	ให้คะแนน	2	คะแนน
พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ใช้บริการตอนที่ 1 โดยการแจกแจงความถี่และหาร้อยละ

2. วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจตอนที่ 2 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) นำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม ดังนี้

เกณฑ์การแปลความหมายเป็นรายข้อ รายด้านและโดยรวม (สุระ หีบโอสถ. 2540 : 59)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เป็นโดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม เพศ และความถี่มาใช้บริการต่อปี โดยวิธีการทดสอบค่าที (t - test Independent)

4. เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD. (Fisher's Least - Significant Difference)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) . (ชูศรี วงศ์รัตนะ . 2541 : 40)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum_{i=1}^n X_i$ แทน ผลรวมของคะแนนคนที่ 1, 2,... n

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 79)

$$\text{สูตร S.D.} = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละคน
 $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 n แทน จำนวนข้อมูล

2. สถิติสำหรับการวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมยกเว้นข้อนั้น (Corrected Item Total Correlation) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 84)

$$\text{สูตร } r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของ X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมของ Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณ X กับ Y ทุกคู่
 N แทน จำนวนคน (Case)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) (บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. 2545 : 131)

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อถือได้ของ
เครื่องมือ

K แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมดที่ใช้วัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของ
คะแนนที่วัดได้แต่ละข้อ

S_x^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนจากข้อคำถาม
ทุกข้อ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และความถี่มาใช้บริการต่อปี โดยใช้ผลการทดสอบค่าที (t - test for Independent) (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2541 : 166) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One – Way ANOVA) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 236) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 – 4

$$\text{สูตร } F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงของ F

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

3.3 ในกรณีพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบเป็นรายคู่โดยวิธีการของ LSD. (Fisher's Least-Significant Different) (ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. 2541 : 345)

$$\text{สูตร } \text{LSD.} = \frac{t_{\alpha}}{2} \sqrt{\text{MSE} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ n_i, n_j แทน ขนาดของสิ่งทดลองที่ i และ j

$\frac{t_{\alpha}}{2}$ แทน ค่าของตัวแปรสุ่ม T ที่มีองศา

$$\text{แห่งความเป็นอิสระ } V = \sum_{i=1}^k n_{i-k}$$

และมีพื้นที่ปลายหางทางขวาโค้งที่เท่ากับ $\frac{\alpha}{2}$

$$\text{หรือ } p \left(T(v) > t_{\frac{\alpha_i}{2}} \right) = \frac{\alpha}{2}$$

MSE แทน ค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนจาก
ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้การพิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้การพิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออก 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพผู้ให้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ให้บริการมีต่อการรับชำระค่าบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของผู้ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่มาใช้บริการ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวน และร้อยละของผู้ใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่มาใช้บริการ

สถานภาพของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	173	48.10
1.2 หญิง	187	51.90
รวม	360	100.00
2. ระดับอายุ		
2.1 24 ปีลงมา	103	27.80
2.2 25 - 34 ปี	110	18.90
2.3 35 - 44 ปี	80	30.20
2.4 45 - 54 ปี	34	21.70
2.5 55 ปีขึ้นไป	33	1.40
รวม	360	100.00
3. อาชีพ		
3.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	100	27.80
3.2 เกษตรกรรม	68	18.90
3.3 ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	109	30.20
3.4 พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน	78	21.70
3.5 อาชีพอื่น ๆ	5	1.40 @
รวม	360	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพของผู้มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา		
4.1 มัธยมศึกษา/ปวช.ลงไป	136	37.80
4.2 อนุปริญญา/ปวส.	98	27.20
4.3 ปริญญาตรีขึ้นไป	126	35.00
รวม	360	100.00
5. ความถี่ใช้บริการต่อปี		
5.1 3 - 6 ครั้ง	169	46.90
5.2 7 ครั้งขึ้นไป	191	53.10
รวม	360	100.00

@ มีจำนวนน้อย จึงไม่นำวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้

จากตาราง 3 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มาชำระค่าบริการโทรศัพท์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีจำนวนทั้งสิ้น 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 - 34 ปี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. ลงไป และเป็นผู้ที่มีความถี่มาใช้บริการ 7 ครั้งขึ้นไปต่อปี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อกำหนดระดับความพึงพอใจ เป็นโดยรวม รายด้านและรายข้อ ดังแสดงในตาราง 4 - 8

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับ
ชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002
โดยรวมและรายด้าน

การรับชำระค่าบริการโทรศัพท์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.48	.54	ปานกลาง
ด้านระบบการให้บริการ	3.55	.64	มาก
ด้านพนักงาน	3.66	.58	มาก
ด้านภาพลักษณ์การบริการ	3.69	.64	มาก
รวม	3.60	.51	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับ
ชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002
ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

การรับชำระค่าบริการโทรศัพท์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
ด้านสถานที่ให้บริการ			
1. ทำเลและที่ตั้งเหมาะสม	3.84	.77	มาก
2. บริเวณที่จอดรถสะดวกเพียงพอ	3.32	.88	ปานกลาง
3. ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน	3.82	.76	มาก
4. ป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการ	3.55	.85	มาก
5. ความกว้างขวางของสถานที่	3.37	.90	ปานกลาง
6. ที่นั่งพักคอยขณะรอรับบริการ	3.32	.90	ปานกลาง
7. การจัดตกแต่งสถานที่	3.49	.73	ปานกลาง
8. บรรยากาศและสถานที่ให้บริการ	3.64	.85	มาก
9. ความสะดวกในการเดินทาง	3.63	.84	มาก
10. ป้ายแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์บริการ	3.33	.92	ปานกลาง
11. ระบบรักษาความปลอดภัย	3.27	.79	ปานกลาง
12. ห้องน้ำ ห้องสุขา	3.14	.89	ปานกลาง
รวม	3.48	.54	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ ด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับ
ชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002
ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ

การรับชำระค่าบริการโทรศัพท์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านระบบการให้บริการ			
1. ขั้นตอนการชำระเงินเข้าใจง่าย	3.72	2.87	มาก
2. ความถูกต้องของระบบการบริการ	3.70	.83	มาก
3. ความทันสมัยของระบบการบริการ	3.74	.83	มาก
4. ความรวดเร็วในการรับบริการ	3.63	.89	มาก
5. ความเพียงพอของช่องรับบริการ	3.35	.91	ปานกลาง
6. การจัดลำดับก่อน - หลังในการบริการ	3.71	.80	มาก
7. การบริการข้อมูลข่าวสาร	3.34	.82	ปานกลาง
8. การรับร้องเรียน ตอบข้อซักถาม	3.37	.75	ปานกลาง
9. ความสะดวกในการร้องเรียน	3.36	.76	ปานกลาง
10. ความรวดเร็วในการตอบรับเรื่องที่ ร้องเรียน	3.29	.85	ปานกลาง
11. เวลาเปิด - ปิดรับชำระค่าบริการ (08.00 - 16.30 น.)	3.84	.83	มาก
รวม	3.55	.64	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ ด้านระบบการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับ
ชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002
ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้อ

การรับชำระค่าบริการโทรศัพท์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านพนักงาน			
1. ความพร้อมในการให้บริการ	3.89	.75	มาก
2. ความสุภาพและมารยาทในการบริการ	3.81	.75	มาก
3. การแต่งกายสุภาพเหมาะสม	3.89	.73	มาก
4. ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ต่อการบริการ	3.69	.79	มาก
5. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.81	.76	มาก
6. การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่างเท่าเทียม	3.74	3.27	มาก
7. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม	3.60	.80	มาก
8. ความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้ บริการ	3.34	.85	ปานกลาง
9. การให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก	3.60	.83	มาก
10. การบริการจากพนักงานรักษาความ ปลอดภัย	3.27	.87	ปานกลาง
รวม	3.66	.58	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ ด้านพนักงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับ
ชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002
ด้านภาพลักษณ์การบริการ โดยรวมและรายข้อ

การรับชำระค่าบริการโทรศัพท์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านภาพลักษณ์การบริการ			
ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้	3.82	.81	มาก
การส่งมอบใบแจ้งหนี้ตรงเวลา	3.67	.77	มาก
อัตราค่าบริการเหมาะสม	3.50	.77	มาก
ความน่าเชื่อถือในการบริการ	3.75	.77	มาก
คุณภาพการบริการโดยรวมที่ได้รับ	3.74	.79	มาก
รวม	3.96	.64	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ ด้านภาพลักษณ์การบริการ โดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรี ที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยศึกษาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และความถี่มาใช้บริการต่อปี โดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t - test Independent) และศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ระดับอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยใช้ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นระบบคู่ โดยวิธีการของ LSD. (Fisher'Least - Significant Difference) ดังแสดงในตาราง 9 - 17

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

การรับชำระค่าบริการโทรศัพท์	เพศชาย (N = 173)		เพศหญิง (N = 187)		t
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.52	.54	3.44	.55	1.45
ด้านระบบการให้บริการ	3.62	.69	3.48	.59	1.93
ด้านพนักงาน	3.70	.58	3.63	.58	1.23
ด้านภาพลักษณ์การบริการ	3.70	.66	3.69	.62	.13
รวม	3.63	.51	3.56	.50	1.38

จากตาราง 9 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสถานที่ให้บริการและด้านระบบการให้บริการ ผู้ใช้บริการเพศชายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนผู้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์การบริการ ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจใกล้เคียงกันอยู่ในระดับมาก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 10

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับอายุ

การรับชำระค่าบริการ โทรศัพท์	24 ปีลงมา (N = 103)		25 - 34 ปี (N = 110)		35 - 44 ปี (N = 80)		45 - 54 ปี (N = 34)		55 ปีขึ้นไป (N = 33)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.54	.56	3.44	.56	3.48	.53	3.52	.54	3.37	.52
ด้านระบบการให้บริการ	3.55	.60	3.51	.77	3.66	.58	3.52	.59	3.41	.50
ด้านพนักงาน	3.68	.56	3.63	.59	3.78	.52	3.59	.65	3.51	.63
ด้านภาพลักษณ์การบริการ	3.71	.67	3.71	.65	3.80	.59	3.33	.54	3.51	.70
รวม	3.71	.67	3.71	.65	3.80	.59	3.53	.54	3.51	.70

จากตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุต่างกันทั้งหมด มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นระดับอายุ 24 ปีลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านระบบการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นระดับอายุ 55 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุต่างกันทั้งหมด มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก

ด้านภาพลักษณ์การบริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก ยกเว้นระดับอายุ 45 - 54 ปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงาน
งานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามระดับอายุ

การรับชำระค่าบริการ โทรศัพท์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.03	.26	.86
	ภายในกลุ่ม	355	105.93	.30	
	รวม	359	106.96		
ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.79	.45	1.07
	ภายในกลุ่ม	355	147.86	.42	
	รวม	359	149.65		
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.12	.53	1.60
	ภายในกลุ่ม	355	117.55	.33	
	รวม	359	119.66		
ด้านภาพลักษณ์การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.97	.74	1.83
	ภายในกลุ่ม	355	144.14	.41	
	รวม	359	147.11		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.48	.37	1.42
	ภายในกลุ่ม	355	92.25	.26	
	รวม	359	93.73		

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับ
ชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัย
สำคัญทางสถิติ

3.3 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 12 – 13

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

การรับชำระค่าบริการ โทรศัพท์	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ (N = 100)		เกษตรกรรวม (N = 68)		ธุรกิจส่วนตัว/ค้า ขาย (N = 109)		พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง เอกชน (N = 78)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.53	.46	3.42	.54	3.36	.56	3.61	.59
ด้านระบบการให้บริการ	3.67	.78	3.44	.53	3.45	.55	3.62	.63
ด้านพนักงาน	3.73	.62	3.55	.50	3.60	.56	3.79	.58
ด้านภาพลักษณ์การบริการ	3.70	.64	3.54	.62	3.68	.61	3.86	.66
รวม	3.66	.52	3.49	.47	3.52	.48	3.72	.54

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ การรับชำระ ค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านระบบการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก สำหรับผู้ให้บริการที่มีอาชีพเกษตรกรและ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์การบริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพทุกอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

การรับชำระค่าบริการ โทรศัพท์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.90	.85	2.90*
	ภายในกลุ่ม	355	103.58	.29	
	รวม	359	106.58		
ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.75	.94	2.28
	ภายในกลุ่ม	355	145.90	.41	
	รวม	359	149.65		
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.98	.99	3.05*
	ภายในกลุ่ม	355	115.68	.33	
	รวม	359	119.66		
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.98	.99	3.05*
	ภายในกลุ่ม	355	115.68	.33	
	รวม	359	119.66		
ด้านภาพลักษณ์การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.08	1.02	2.53*
	ภายในกลุ่ม	355	143.03	.40	
	รวม	359	147.11		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.24	.81	3.17*
	ภายในกลุ่ม	355	90.50	.25	
	รวม	359	93.74		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD. (Fisher' Least - Significant Difference) ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีการของ LSD. โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

การรับชำระค่าบริการ โทรศัพท์	ด้านสถานที่ ให้บริการ	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง เอกชน	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	เกษตร กรรม	ธุรกิจ ส่วนตัว/ค้า ขาย
	$\bar{x}$	3.61	3.53	3.42	3.36
พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างเอกชน	3.61	-	.07	.19*	.24**
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.53		-	.11	.17*
เกษตรกรรม	3.42			-	.06
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.36				-
ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	ด้าน พนักงาน	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง เอกชน	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	เกษตร กรรม	ธุรกิจ ส่วนตัว/ค้า ขาย
	$\bar{x}$	3.79	3.73	3.60	3.55
พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างเอกชน	3.79	-	.06	.20*	.24*
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.73		-	.14	.18*
เกษตรกรรม	3.60			-	.04
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.55				-

ตาราง 14 (ต่อ)

การรับชำระค่าบริการ โทรศัพท์	ด้าน ภาพลักษณ์ การบริการ $\bar{x}$	พนักงาน บริษัท/ลูก จ้างเอกชน 3.86	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ 3.70	เกษตร กรรม 3.68	ธุรกิจส่วน ตัว/ค้า ขาย 3.54
พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างเอกชน	3.86	-	.17	.19*	.32**
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.70		-	.02	.16
เกษตรกรรม	3.68			-	.14
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.54				-
ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ $\bar{x}$	โดยรวม	พนักงาน บริษัท/ลูกจ้าง เอกชน 3.72	ข้าราชการ/ พนักงานรัฐ วิสาหกิจ 3.66	เกษตร กรรม 3.52	ธุรกิจส่วน ตัว/ค้าขาย 3.49
พนักงานบริษัท/ ลูกจ้างเอกชน	3.72	-	.06	.20**	.23**
ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.66		-	.13	.17*
เกษตรกรรม	3.52			-	.03
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	3.49				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยรวม พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพเกษตรกรรม แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับรายคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

ด้านสถานที่ให้บริการ ปรากฏว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร และอาชีพธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับรายคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านพนักงาน ปรากฏว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร และอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 .05 และ .05 ตามลำดับ และอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับรายคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านภาพลักษณ์การบริการ ปรากฏว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพเกษตรกร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ สำหรับรายคู่อื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับด้านนอกเหนือจากนี้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3.4 ผลการทดสอบสมมติฐานในการศึกษาข้อที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 15 - 17

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับชำระค่าบริการโทรศัพท์	มัธยมศึกษา/ ปวช. ลงไป (N = 100)		อนุปริญญา / ปวส. (N = 68)		ปริญญาตรี ขึ้นไป (N = 109)	
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.48	.54	3.51	.55	3.45	.55
ด้านระบบการให้บริการ	3.54	.57	3.53	.62	3.57	.74
ด้านพนักงาน	3.65	.58	3.65	.58	3.69	.57
ด้านภาพลักษณ์การบริการ	3.73	.67	3.57	.66	3.60	.51
รวม	3.60	.51	3.59	.53	3.60	.50

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันทั้งหมด มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านระบบการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์การบริการ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันทั้งหมด มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

การรับชำระค่าบริการ โทรศัพท์	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ด้านสถานที่ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.20	.10	.33
	ภายในกลุ่ม	357	106.77	.30	
	รวม	359	106.97		
ด้านระบบการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.12	.06	.14
	ภายในกลุ่ม	357	149.53	.42	
	รวม	359	149.65		
ด้านพนักงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.12	.06	.17
	ภายในกลุ่ม	357	119.55	.33	
	รวม	359	119.67		
ด้านภาพลักษณ์การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.24	.12	.59
	ภายในกลุ่ม	357	146.87	.41	
	รวม	359	147.11		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.03	.02	.01
	ภายในกลุ่ม	357	93.73	.36	
	รวม	359	93.76		

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามความถี่มาใช้บริการ

การรับชำระค่าบริการโทรศัพท์	3 - 6 ครั้งต่อปี (N = 169)		7 ครั้งขึ้นไปต่อปี (N = 191)		t
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.	
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.47	.54	3.48	.55	-.18
ด้านระบบการให้บริการ	3.50	.55	3.59	.72	-1.45
ด้านพนักงาน	3.61	.57	3.71	.58	-1.79
ด้านภาพลักษณ์การบริการ	3.67	.66	3.72	.62	-.67
รวม	3.56	.48	3.63	.53	-1.22

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีความถี่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ ด้านภาพลักษณ์การบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากใกล้เคียงกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีความถี่มาใช้บริการ 3-6 ครั้งต่อปี และ 7 ครั้งขึ้นไปต่อปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านระบบการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์การบริการ ผู้ใช้บริการที่มีความถี่มาใช้บริการ 3 - 6 ครั้งต่อปี และ 7 ครั้งขึ้นไปต่อปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากใกล้เคียงกัน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ให้บริการมีต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ของคำตอบที่มีความหมายเดียวกันไว้ด้วยกัน จำแนกเป็นรายด้าน ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 จำนวนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ให้บริการมีต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 จำแนกเป็นรายด้าน

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน (คำตอบ)
ด้านสถานที่ให้บริการ	
1. ควรเปิดเพลงเบา ๆ ในสำนักงาน	3
รวม	3
ด้านระบบการให้บริการ	
ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	-
รวม	-
ด้านพนักงาน	
1. ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีของพนักงานเอาไว้	25
2. ควรพูดคุยทักทายด้วยคำสุภาพและยิ้มแย้มกับผู้ให้บริการ	11
รวม	36
ด้านภาพลักษณ์การบริการ	
1. ควรรักษาภาพลักษณ์ผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ดีมีคุณภาพมาตรฐานเอาไว้	27
2. การให้บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์ยังล่าช้ารอนานเหมือนเดิม	2
รวม	29

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ รวมจำนวน 68 คำตอบ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรี ที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการรับชำระค่าบริการ 5 แห่ง คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี สำนักงานบริการโทรศัพท์ท่ายาง สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ สำนักงานบริการโทรศัพท์เขาย้อย และสำนักงานบริการโทรศัพท์บ้านแหลม

ในบทนี้ จะได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบและรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยจำแนกตามเพศ ระดับอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และความถี่มาใช้บริการต่อปี

วิธีการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ทั้ง 5 แห่ง จำนวน 360 คน ระหว่างวันที่ 1 - 31 ธันวาคม 2545 ในวันทำการ 22 วัน ตามตารางวางแผนจัดเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 แบ่งออก 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list) จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นการสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ เป็นรายด้านและรายข้อที่มีเกณฑ์วัดเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) จำนวน 38 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

ตอนที่ 3 เป็นการสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ เป็นแบบปลายเปิดแบบมีโครงสร้าง จำนวน 4 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้จัดทำได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จ SPSS Version 10.0 for Windows ดังนี้

1. แจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละของสถานภาพผู้ใช้บริการ
2. วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปลผล เพื่อหาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ
3. ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าที (t - test Independent) จากการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม เพื่อหาความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของตัวแปรเพศและความถี่มาใช้บริการต่อปี
4. ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One - Way ANOVA) จากผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อหาความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติของตัวแปรระดับอายุ อาชีพและระดับการศึกษา
5. ใช้วิธีการของ LSD. (Fisher's Least - Significant Difference) ทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ของตัวแปรอาชีพ ซึ่งพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นคว้ามีจำนวนทั้งสิ้น 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 25 - 34 ปี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.ลงไป และเป็นผู้ที่มีความถี่มาใช้บริการต่อปี 7 ครั้งขึ้นไปต่อปี
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าระบบ ISO 9002 พบว่า

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้าน อยู่ใน ระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า

ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นอยู่ในระดับมาก

ด้านระบบการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านภาพลักษณ์การบริการ ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ พบว่า

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ในข้อ 3.

3.2 ผู้ใช้บริการที่เพศต่างกัน ระดับอายุต่างกัน ระดับการศึกษาต่างกันและความถี่ มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ข้อ 1. ข้อ 2. ข้อ 4. และข้อ 5. ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ให้บริการมีต่อการรับชำระค่าบริการ เป็นรายด้าน พบว่า

ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมรวมจำนวน 68 คำตอบ จำแนกเป็นรายด้าน แต่ละด้านมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีความถี่สูงสุดสองอันดับแรก คือ

ด้านสถานที่ให้บริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรเปิดเพลงเบาๆ ในสำนักงาน

ด้านระบบการให้บริการ ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ด้านพนักงาน ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีของพนักงานเอาไว้ รองลงไปคือควรพูดทักทายด้วยถ้อยคำสุภาพและยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ

ด้านภาพลักษณ์การบริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีความถี่สูงสุด คือ ควรรักษาภาพลักษณ์ผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ดีมีคุณภาพมาตรฐานเอาไว้ และรองลงไปคือ การให้บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์ยังล่าช้ารอนานเหมือนเดิม

การอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอภิปรายผลตามความมุ่งหมายของการศึกษาและสมมติฐานในการศึกษา ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ผลการศึกษาพบว่า

1.1 โดยรวม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาคือ เช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแก่ประชาชนนับถึงปัจจุบันได้ 50 ปี (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2544 : 1) ได้พัฒนาการบริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมให้มีคุณภาพเป็นเลิศอยู่ตลอดเวลา อีกทั้งยังใช้นโยบายสูตรสำเร็จแห่งการบริการ 8 ประการ คือ ลูกค้ายกย่องที่สุด คุณภาพระดับสากล สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ตอบสนองรวดเร็ว ริเริ่มพัฒนาตนเอง ซื่อสัตย์โปร่งใส รับผิดชอบ และทำงานร่วมกันเพื่อองค์การ(องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2542 : 81) และยังนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9002 มาใช้กับงานรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543:39) จึงอาจมีผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี น่าเชื่อถือในระบบ ผลที่ได้รับบริการดี เห็นการสร้างสรรคผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ก้าวหน้าตลอดเวลา ไม่หยุดนิ่ง มุ่งเป็นผู้นำด้านธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม จึงเกิดภาพลักษณ์ที่ดีในทัศนคติของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกระบวนการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 พบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกระบวนการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านพนักงาน ด้านระบบการให้บริการและด้านสถานที่ให้บริการ จากผลการศึกษาดังกล่าวได้สอดคล้องกับผลการศึกษาครั้งนี้ ที่พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน เพราะต่างก็ศึกษากับลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 และอยู่ภายใต้การบริหารงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเหมือนกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.2 ด้านสถานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสามอันดับแรกคือ ทำเล

ที่ตั้งเหมาะสม ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน และบรรยากาศและสถานที่ให้บริการ ตามลำดับ ผลการศึกษาเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ที่ศึกษาในครั้งนี้ทั้ง 5 แห่ง มีพื้นที่บริเวณที่ตั้งสำนักงานและที่จอดรถยนต์ประมาณ 200 ตารางวา และตั้งอยู่ในย่านชุมชนหนาแน่นในเขตตัวเมือง ซึ่งเป็นผลดีในด้านการเดินทางมาใช้บริการของผู้ใช้บริการได้สะดวก แต่มีปัญหาด้านสถานที่จอดรถของผู้ใช้บริการไม่พอเพียง ผู้ใช้บริการต้องจอดรถไว้ริมถนนซึ่งมีที่ให้อยู่ได้น้อยและไม่ปลอดภัย และในสภาพปัจจุบันลูกค้าต่างก็มีพาหนะเป็นรถยนต์และรถจักรยานยนต์ จึงมีความต้องการได้รับความสะดวกและปลอดภัยของพาหนะเป็นสำคัญ ประกอบกับพื้นที่ใช้สอยภายในสำนักงานคับแคบ ซึ่งสำนักงานบริการส่วนใหญ่เป็นอาคารเก่าดัดแปลงใช้เป็นสำนักงาน อาจทำให้ได้ประโยชน์ใช้สอยได้ไม่ครบถ้วน ด้วยเหตุนี้จึงมีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมและรายช้อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งก็เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow. 1968 : Unpage ; อ้างอิงจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 149 - 150) ที่เชื่อว่า ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคงเป็นความต้องการลำดับขั้นที่ 2 ของมนุษย์ และเป็นไปตามความเห็นของ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 : 19 - 20) ที่เห็นว่าความพึงพอใจของผู้บริโภคจะแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกและทางลบ ขึ้นอยู่กับสถานที่ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จากสภาพที่เป็นอยู่ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้ง 5 แห่งที่ศึกษา ควรที่จะได้รับการปรับปรุงขยายพื้นที่หรือหาพื้นที่ใหม่ หรือจัดให้มีสาขาย่อยรับชำระค่าบริการที่มีสถานที่จอดรถยนต์ได้สะดวกเพิ่มขึ้น เพื่อเพิ่มทางเลือกให้ลูกค้าก็จะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการเพิ่มขึ้นได้

1.3 ด้านระบบการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการโดยรวมและรายช้อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสามอันดับแรกคือ เวลาเปิด - ปิดรับชำระค่าบริการ (08.00 - 16.30 น.) ความทันสมัยของระบบการบริการ และขั้นตอนการชำระเงินเข้าใจง่าย ตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีทั้ง 5 แห่ง ได้นำระบบบริการงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในงานรับชำระค่าบริการ โดยพัฒนาระบบงาน ขั้นตอนการบริการที่รวดเร็วถูกต้อง มุ่งหวังความพึงพอใจและประทับใจผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งปัจจุบันได้กำหนดเป้าหมายการรับเงินไว้ที่ใบแจ้งหนี้ 1 ใบ ต้องใช้เวลาชำระเงินไม่เกิน 3 นาที และลดข้อร้องเรียนให้มีไม่เกิน 3% ของจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการชำระค่าบริการในแต่ละเดือน (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2539 : 19 - 20) และยังได้กำหนดเวลาเปิด-ปิดบริการรับชำระค่าบริการได้มากเมื่อมาใช้บริการยังได้รับความสะดวกและใช้เวลาน้อยในการชำระค่าบริการ เพราะสำนักงานมีระบบและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยในการทำงาน จึงอาจมีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งก็สอดคล้องกับความเห็นของมัลเลท (สุวัฒนา ในเจริญ. 2540 : 33 - 34 ;

อ้างอิงจาก Millet. 1954 : 397 - 400) ที่เชื่อว่าการให้บริการที่รวดเร็วทันต่อเวลาอย่างต่อเนื่อง และอย่างเท่าเทียมกัน เป็นเครื่องวัดความพึงพอใจในงานบริการที่สำคัญ และยังสอดคล้องกับผล การศึกษาของมูลนิธิสถาบันเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI) (2543 : 77) ที่พบว่า ลูกค้ำ สนใจว่าต้องใช้เวลาานเท่าไรนับแต่เข้ามาที่สำนักงานบริการโทรศัพท์จนกระทั่งออกไป เป็น ปัจจัยสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อกระบวนการรับชำระเงินด้านระบบการให้ บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยรวมและ รายข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะใช้ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 เหมือนกัน

1.4 ด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการโดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสามอันดับแรกคือ ความพร้อมในการบริการ การแต่งกายสุภาพเหมาะสม และความสุภาพและมีมารยาทในการบริการ และมีความรู้ความ สามารถในการปฏิบัติงานตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานผู้รับ ชำระค่าบริการเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและได้รับการฝึกฝนงานด้านบริการมา เป็น อย่างดีจากองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อีกทั้งยังได้รับการพัฒนาบุคลิกภาพของผู้รับ บริการที่ดีตลอดจนการแต่งกายที่ต้องใช้แบบฟอร์มสีสันตามที่กำหนดเพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และภูมิจานน่าเชื่อถือในงาน ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2539 : 8) ที่พบว่า งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกค้ำที่ได้มาใช้บริการ และงานบริการเป็นงานที่ต้องการ การตอบสนอง ในทันที ผู้ให้บริการต้องลงมือทันที และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ บริษัท ซี.เอส.เอ็น.แอนด์ เอสโซซิเอท จำกัด (2542 : 9 - 16) ที่สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตภูมิ ภาค พบว่า ความสุภาพและมารยาทที่ดีของพนักงานเป็นจุดแข็งของการให้บริการที่ทำให้ลูกค้ำ เกิดความพึงพอใจที่ดี จากผลการปฏิบัติงานบริการที่ดีผนวกกับคุณภาพของพนักงาน อาจส่งผล ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้านพนักงานโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แต่ก็มีบาง รายการที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ควรรับแก้ไข ปรับปรุงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้ แก่ เพิ่มจำนวนพนักงานรับชำระค่าบริการในช่วงเวลาที่ลูกค้ำมาใช้บริการปริมาณมาก ๆ และ การมอบหมายภาระหน้าที่งานให้เจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และ คอยอำนวยความสะดวกให้ผู้ให้บริการ ก็จะเพิ่มความพึงพอใจได้มากขึ้น

1.5 ด้านภาพลักษณ์การบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการรับชำระ ค่าบริการโดยรวมและรายข้อทุกข้อ อยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสามอันดับแรกคือ ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้ ความน่าเชื่อถือในการบริการ และคุณภาพการบริการโดยรวมที่ได้ รับ ตามลำดับ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้ง 5 แห่ง

ได้พัฒนาการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา และพัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการให้
 ล้ำหน้า ทันสมัยอยู่เสมอ เป็นที่เชื่อถือยอมรับของประชาชนและผู้ให้บริการ ยังนำระบบบริหาร
 งานคุณภาพ ISO 9002 มาพัฒนางานบริการด้านการชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์
 (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. 2543 : 85 - 87) ทำให้การบริการรวดเร็ว ถูกต้อง พึงพอใจ
 และประทับใจลูกค้า ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของ
 ประชาชนต่อการรับบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกาของ อะเดย์ และแอนเดอร์สัน (นิคม
 สะอาดเยี่ยม. 2538 : 16 ; อ้างถึง Aday and Anderson. 1977) พบว่าประชาชนไม่พอใจมากที่สุด
 คือความสะดวกในการรับบริการ และผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการ
 รับชำระค่าบริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ของมูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ
 ไทย (TDRI) (2543 : 77) พบว่า ลูกค้าไม่สนใจว่าพนักงานรับชำระค่าบริการได้เร็วเพียงใด แต่
 สนใจว่าตั้งแต่เข้ามาจนกระทั่งออกไปใช้เวลานานเท่าใดมากกว่า ดังนั้นผลการศึกษาด้านภาพ
 ลักษณะการบริการอยู่ในระดับมาก เป็นสิ่งที่ดีต่อความก้าวหน้าของธุรกิจจึงควรรักษาและพัฒนา
 ให้ดียิ่งขึ้นไป

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ผลการศึกษา
 พบว่า

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวม
 และรายด้านอยู่ในระดับมากใกล้เคียงกันทั้งเพศชายและเพศหญิง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัย
 สำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาคือเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้ง 5 แห่ง
 ได้จัดระบบการบริการให้ลูกค้าอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติเป็นไปตามลำดับคิวก่อนหลัง
 ซึ่งเป็นไปตามความเห็นของ ฟิตซิมมอนและฟิตซิมมอน (Fitzaimmons and Fitzainimous.
 1994 : 49 - 50 ; อ้างอิง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539 : 57) เห็นว่าการให้ความสำคัญ
 สำคัญต่อลูกค้าแต่ละคน การเข้าถึงบริการได้ทันตามความต้องการของลูกค้าและความรวดเร็ว
 ในการให้บริการเป็นความพึงพอใจที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด ด้วยเหตุนี้ อาจทำให้ลูกค้าเพศชาย
 และเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการใกล้เคียงกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีระดับอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการโดย
 รวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกันอย่าง
 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาคือเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานบริการโทรศัพท์
 ที่ศึกษาในครั้งนี้ได้พัฒนาระบบการรับชำระค่าบริการตลอดเวลาและได้นำระบบบริหารงานคุ
 ภาพ ISO 9002 มาใช้ในงานรับชำระค่าบริการทำให้บริการได้รวดเร็ว ถูกต้อง ทันใจผู้ให้บริการ
 ทุกระดับอายุ ที่มีความเชื่อถือยอมรับและการให้ความเป็นธรรมกับทุกคนที่มาใช้บริการ แต่แตก
 ต่างกับผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกระบวนการรับชำระเงินของสำนักงาน
 บริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรีของ ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า

ลูกค้าที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการรับชำระเงิน โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านสถานที่ให้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งผลการศึกษาแตกต่างกันกับผลของการศึกษาครั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าสภาพแวดล้อมของลูกค้าและพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันกับสำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้ง 5 แห่ง ที่ศึกษา ควรต้องพัฒนากระบวนการการรับชำระค่าบริการให้เป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุดที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดได้

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีสภาพแวดล้อม ประสบการณ์ที่ได้รับ ความต้องการแตกต่างกัน จึงเกิดความรู้สึก ทศนคติต่อการรับชำระค่าบริการแตกต่างกัน ได้แก่ ลูกค้าอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้างเองชน มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าอาชีพที่ศึกษา อาจเป็นเพราะว่า สภาพแวดล้อมและการบริการจัดการใกล้เคียงกับที่ทำงานอยู่จึงมีความพึงพอใจมากกว่า และอาจจะพึงพอใจที่ได้รับบริการที่รวดเร็วทันใจ ทำให้ไม่เสียเวลาอันมีค่าในการทำธุรกิจมากนัก ซึ่งเป็นตามความคิดของอะเดย์ และแอนเดอร์สัน (นิคม สะอาดเยี่ยม. 2538 : 16 ; อ้างอิงจาก Aday and Anderson. 1977) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา พบว่า ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการและคุณภาพการบริการเป็นปัจจัยพื้นฐานทำให้เกิดความพึงพอใจ และยังสอดคล้องกับผลการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกระบวนการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรีพบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อกระบวนการรับชำระเงินโดยรวมและด้านระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจสรุปได้ว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกันมีทัศนคติและความต้องการต่อการรับชำระค่าบริการต่างกัน จึงควรได้ศึกษาเพื่อนำผลมาพัฒนาการบริการให้เป็นที่พึงพอใจสูงสุดทุกอาชีพต่อไป)

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการ โดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้ง 5 แห่งที่ศึกษาได้จัดกระบวนการรับชำระเงินไว้อย่างมีระบบขั้นตอน ทั้งการรับชำระเงินโดยใช้เครื่องรับเงินสดอิเล็กทรอนิกส์ และการรับชำระโดยไม่ใช้เครื่องในกรณีเครื่องขัดข้อง มีป้ายบอกขั้นตอนตำแหน่งบริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาระดับใด ๆ ก็มีความเข้าใจตรงกัน ไม่มีความยุ่งยากอย่างใด เห็นความคาดหวังสำหรับผู้มาใช้บริการครั้งแรก จึงเกิดความพึงพอใจสูง สอดคล้องกับความเห็นของ กาญจนา ภาสุรพันธ์ (2531 : 5) ที่ว่าระดับความรู้สึกหรือความนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับตามที่คาดหวังหรือมากกว่าที่คาดหวัง จะทำให้

เกิดความพึงพอใจได้ ผลจากการศึกษาครั้งนี้ทำให้พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจใกล้เคียงกัน

2.5 ผู้ใช้บริการที่มีความถี่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานบริการโทรศัพท์ทั้ง 5 แห่ง ได้ให้บริการรับชำระค่าบริการอย่างมีระบบ มีคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ตลอดเวลาเพราะมีการติดตามผลการดำเนินงานระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นระยะ จึงทำให้มาตรฐานการให้บริการก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการไม่ว่าจะมาครั้งแรกหรือเคยมาหลายครั้ง ก็ประทับใจเหมือนกัน ซึ่งเป็นไปตามกฎของความประทับใจครั้งแรก (Law of First Impression) ที่เชื่อว่าการแสดงออกที่เป็นมิตรเพียงไม่กี่วินาทีของผู้ให้บริการจะส่งผลให้เกิดความประทับใจตลอดไป ดังนั้นผู้บริหารสำนักงานบริการโทรศัพท์ดังกล่าว ควรย้ำเตือนพนักงานให้ความสำคัญกับการบริการทุกครั้งที่ทำให้บริการด้วย

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ผู้ใช้บริการมีต่อการรับชำระค่าบริการ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมรวมทั้งหมด 98 คำตอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏว่า

3.1 ด้านสถานที่ให้บริการ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ให้เปิดเพลงเบา ๆ ในสำนักงานก็ควรรับไปปฏิบัติจะสร้างความสุขใจในการทำงานหรือรอคอยรับบริการของผู้ใช้บริการได้ดี

3.2 ด้านระบบการให้บริการ ไม่มีผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.3 ด้านพนักงาน ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการที่ดีของพนักงานเอาไว้ และ ควรพูดคุยทักทายด้วยถ้อยคำสุภาพและยิ้มแย้มกับผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานรับชำระค่าบริการทุกคนผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดีทั้งด้านมารยาทการบริการ และความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูง แต่บางครั้งการรีบเร่งการให้บริการที่รวดเร็วใช้เวลาน้อยอาจทำให้การพูดคุยกับผู้ใช้บริการน้อยไป ซึ่งเป็นผลเสียต่อความผูกพันสัมพันธ์กับลูกค้าได้ จึงควรได้รับการปรับปรุงอย่างยิ่ง

3.4 ด้านภาพลักษณ์การบริการ ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือควรรักษาภาพลักษณ์ผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ดีมีคุณภาพมาตรฐานเอาไว้ และการให้บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์ยังล่าช้ารอนานเหมือนเดิม ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมี คุณภาพเป็นที่เชื่อถือมาช้านาน มีการพัฒนาการบริการและผลิตภัณฑ์บริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงเป็นที่ยอมรับทั่วไปว่าเป็นผู้นำด้านโทรศัพท์แห่งประเทศไทย แต่การให้บริการสอบถามเลขหมายโทรศัพท์ทางโทรศัพท์ 1133

ยังใช้พนักงานคนให้บริการอยู่จึงทำให้เกิดความล่าช้ารอคอยนาน ควรพัฒนาเป็นระบบอัตโนมัติ ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์จะทำให้ค้นหาได้รวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาครั้งนี้

1.1 ด้านสถานที่ให้บริการ ในการจัดสถานที่ให้บริการควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงพื้นที่ให้บริการ รวมทั้งที่จอดรถให้สะดวกเพียงพอ และควรหาแนวทางปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการที่มีความกว้างขวางไม่คับแคบ มีที่นั่งพักคอยขณะรอรับบริการ เพิ่มการจัดตกแต่งสถานที่ให้น่ามองดูดี ให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นในเรื่อง การจัดทำป้ายแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์การบริการ การจัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย รวมไปถึงห้องน้ำ และห้องสุขาด้วย

1.2 ด้านระบบการให้บริการ ควรพิจารณาเพิ่มช่องรับบริการให้เพียงพอ มีการบริการข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันท่วงทีเหตุการณ์เสมอ การรับร้องเรียน ตอบข้อซักถาม ควรตอบรับหรือแจ้งผลหรือบริการไปร้องเรียนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น และเพิ่มความสะดวกในการร้องเรียนเมื่อเกิดปัญหาจากการบริการ

1.3 ด้านพนักงาน ควรพิจารณาในเรื่องความเพียงพอของจำนวนพนักงานที่ให้บริการโดยเฉพาะในจุดที่มีผู้มาใช้บริการจำนวน และควรกำชับดูแลติดตามการมอบหมายหน้าที่ให้พนักงานรักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานอย่างเข้มแข็ง โดยเฉพาะการดูแลการจอดรถบริการอำนวยความสะดวกการจอดเข้าออกของลูกค้า

1.4 ด้านภาพลักษณ์การบริการ ถึงแม้โดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมากก็ไม่ควรละเลย ควรหาแนวทางวิธีปฏิบัติที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ในการบริการให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงพยายามรักษาภาพลักษณ์การบริการที่ดีเอาไว้ตลอดไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารoundต่อไป

เพื่อให้การให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการทุก ๆ ด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ควรจะได้มีการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์ขององค์กรโทรศัพท์ในเขตจังหวัดเพชรบุรี

2.2 ปัญหาของพนักงานที่มีต่อกระบวนการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดเพชรบุรี

2.3 พฤติกรรม ความต้องการและทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์พื้นฐานของลูกค้าในเขตจังหวัดเพชรบุรี

2.4 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงานในสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดเพชรบุรี

2.5 เปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการโทรศัพท์พื้นฐานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย กับบริษัท ทีทีแอลที คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดเพชรบุรี

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ จันทรแก้ว. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเขตประเวศ. ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (คณะพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- กลักไม้ขีด (นามแฝง). (2540, พฤษภาคม). ผลประโยชน์ที่ได้รับจากความพึงพอใจของลูกค้า. กรีนนิวส์. ฉบับที่ 35 : 12.
- กาญจนา ภาสุรพันธ์. (2531). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสภาพแวดล้อมภายในวิทยาลัยอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 8. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง. (2543). รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง. อัดสำเนา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตรการพิมพ์.
- บุญเชิด ภิญญโญอนันตพงษ์. (2545). ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาเครื่องมือสำหรับประเมินการศึกษา (หน่วยที่ 3). นนทบุรี : สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บริษัท ซี.เอส.เอ็น. แอนด์ แอสโซซิเอท จำกัด. (2542). การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตภูมิภาค. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ปิยะดวงใจ สุวรรณงาม. (2545). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการโทรศัพท์ในเขตจังหวัดราชบุรี. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมศึกษา.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สาขาเศรษฐศาสตร์. (2539). จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2543). รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการระบบบริหารงานคุณภาพISO 9002 เสนอต่อองค์การโทรศัพท์. กรุงเทพฯ. ม.ป.พ.

ล้วน-อังคณา สายยศ. (2538) เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. ภาควิชาการวัดผลและการวิจัยทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

วีรพล รัตนภาสกร. (2537). ความพึงพอใจของประชาชนเมืองชลบุรี. ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (คณะพัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมศึกษา.

นิคม สะอาดเยี่ยม. (2539). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาเฉพาะกรณีสาขาซีคอนสแควร์. ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต(คณะพัฒนาสังคมสถาบัน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมศึกษา.

สุระ หีบโอสถ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . อุดมศึกษา.

สุนิดา รัตนโกมล. (2539). ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ร้านค้าโรงเรียนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ไทยศึกษา). สงขลา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาควิชา. อุดมศึกษา.

สุวัฒนา ไบเจริญ. (2540). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาขอนแก่น (ภาคคำ). วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. อุดมศึกษา.

- สาโรช ไสยสมบัติ.(2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัด
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สำอางค์ งามวิชา. การวิจัยธุรกิจศึกษา. เอกสารคำสอน. ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อดิเรก พงษ์กายี. (2540). ความพึงพอใจในการใช้บริการสาธารณสุขของประชาชนที่มีบัตรประกัน
สุขภาพโดยความสมัครใจ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม.(สุขศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- อารี พันธุ์มณี. (ม.ป.ป.). การพัฒนาบุคลิกภาพ. เอกสารคำสอน. ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยา
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. (2540). สารสนเทศ. นิตยสาร. กองการสนเทศ ฝ่ายประชา
สัมพันธ์ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย.
- (2542). สารสนเทศ. นิตยสาร. กองการสนเทศ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ องค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย.
- (2543). สารสนเทศ. นิตยสาร. กองการสนเทศ ฝ่ายประชาสัมพันธ์ องค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย.
- (2544). ISO 9002 ระบบบริหารงานคุณภาพ คู่มือคุณภาพ (QUALITY MANUAL).
โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียน
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. ปรินูญานิพนธ์. มหาสารคาม :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- อ้อยทิพย์ กองสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าในการบริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สาขาเล็งนกทา และสาขามุกดาหาร. วิทยานิพนธ์. ภาคนิพนธ์. พัฒนบริหาร
ศาสตร์มหาบัณฑิต (คณะพัฒนาสังคมสถาบัน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- Best, John W. (1977). *Reserch in Education*. New Delhi : Printice - Hall of India Private
Limited,
- <http://www.tisi.go.th/9000/9000.html>
- Pen Chansky, Roy and Thomas, William J. (July,1981). *The Concept of Acuss Defition and
Relationship to Consumer Satisfaction*. Medical Came. Voi.72

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5644

ที่ ทม 1012/ 6116

วันที่ ๔ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวมณฑนา อ้นแสง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002” โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สิฏฐากร ชุทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวมณฑนา อ้นแสง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ทม 1012/ 6115



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๙ สิงหาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวมณฑนา อันแสง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002” โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน และ นายวีระ แลประเสริฐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวมณฑนา อันแสง ซึ่งเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/๙๕๐5



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๕ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองโทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวมณฑนา อ้นแสง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002" โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ใช้บริการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์เพชรบุรี สำนักงานบริการโทรศัพท์ท่าช้าง สำนักงานบริการโทรศัพท์ชะอำ สำนักงานบริการโทรศัพท์บ้านแม่ลม และสำนักงานบริการโทรศัพท์เขาชัย จำนวน 400 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวมณฑนา อ้นแสง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 7469



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 ตุลาคม 2545

เรื่อง ขอกำหนดมาตรฐานเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการโทรศัพท์ราชบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวมณฑนา อันแสง นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดราชบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002” โดยมี อาจารย์ผจงศักดิ์ หมวดสง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ผู้ใช้บริการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ราชบุรี จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดราชบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ในระหว่างเดือนตุลาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวมณฑนา อันแสง ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นายแพทย์ หะวานนท์)

กณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานกณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

โทรสาร. 02-258-4119

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสำรวจข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการรับชำระค่าบริการ
ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ ระบบ ISO 9002

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับชำระเงิน ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 โดยประเมินตามความเป็นจริง เพราะคำตอบของท่านจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงใคร่ขอให้ท่านได้โปรดกรุณาตอบแบบสอบถามนี้รวม 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน [] ตามความเป็นจริง

1. เพศ

[] ชาย

[] หญิง

2. อายุ

[] น้อยกว่า 25 ปี

[] 25 - 34 ปี

[] 35 - 44 ปี

[] 45 - 54 ปี

[] 55 - 64 ปี

[] 65 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

[] ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

[] เกษตรกรรม

[] ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

[] พนักงานบริษัท

[] อื่น ๆ

4. ระดับการศึกษา

[] มัธยมศึกษา/ปวช.ลงไป

[] ปวส./อนุปริญญา

[] ปริญญาตรีขึ้นไป

5. ความถี่ในการรับบริการ (ในรอบ 1 ปี/ประมาณ)

[] 3 - 6 ครั้ง

[] 7 ครั้งขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับชำระเงิน ณ สำนักงาน
บริการโทรศัพท์ในจังหวัดเพชรบุรีที่เข้าสู่ระบบ ISO 9002 ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
มากน้อยเพียงใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่อง
เดียวในแต่ละหัวข้อ ซึ่งช่องต่างๆ มีความหมาย ดังนี้

มากที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการอยู่ในระดับมากที่สุด
มาก	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการอยู่ในระดับมาก
ปานกลาง	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการอยู่ในระดับปานกลาง
น้อย	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการอยู่ในระดับน้อย
น้อยที่สุด	หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการรับชำระค่าบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

ด้านบริการสอบถามเลขหมาย	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความรวดเร็วในค้นหาเลขหมาย		✓			

การบริการรับชำระค่าบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่					
1. ทำเลและที่ตั้งเหมาะสม					
2. บริเวณที่จอดรถสะดวกเพียงพอ					
3. ความสะอาดเรียบร้อยของสำนักงาน					
4. ป้ายบอกตำแหน่งการให้บริการ					
5. ความกว้างขวางของสถานที่					
6. ที่นั่งพักคอยขณะรอรับบริการ					
7. การจัดตกแต่งสถานที่					
8. บรรยากาศและสถานที่ให้บริการ					
9. ความสะดวกในการเดินทาง					
10.ป้ายแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์บริการ					
11.ระบบรักษาความปลอดภัย					
12.ห้องน้ำ ห้องสุขา					
ด้านระบบการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการชำระเงินเข้าใจง่าย					
2. ความถูกต้องของระบบการบริการ					
3. ความทันสมัยของระบบการบริการ					
4. ความรวดเร็วในการรับบริการ					
5. ความเพียงพอของช่องรับบริการ					
6. การจัดลำดับก่อน-หลังในการบริการ					
7. การบริการข้อมูลข่าวสาร					
8. การรับร้องเรียน ตอบข้อซักถาม					
9. ความสะดวกในการร้องเรียน					
10. ความรวดเร็วในการตอบรับเรื่องที่ร้องเรียน					

การบริการรับชำระค่าบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. เวลาเปิด-ปิดรับชำระค่าบริการ (8.00 น.-16.30 น.)					
ด้านพนักงาน					
1. ความพร้อมในการให้บริการ					
2. ความสุภาพและมารยาทในการ บริการ					
3. การแต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
4. ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ต่อการ บริการ					
5. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ งาน					
6. การให้บริการลูกค้าทุกระดับอย่าง เท่าเทียม					
7. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม.					
8. ความเพียงพอของจำนวนพนักงาน ที่ให้บริการ					
9. การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก					
10.การบริการจากพนักงานรักษาความ ปลอดภัย					
ด้านภาพลักษณ์การบริการ					
1. ความถูกต้องของใบแจ้งหนี้					
2. การส่งมอบใบแจ้งหนี้ตรงเวลา					
3. อัตราค่าบริการเหมาะสม					
4. ความน่าเชื่อถือในการบริการ					
5. คุณภาพการบริการโดยรวมที่ได้รับ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านสถานที่ให้บริการ

.....

.....

.....

2. ด้านระบบการให้บริการ

.....

.....

.....

3. ด้านพนักงานที่ให้บริการ

.....

.....

.....

4. ด้านภาพลักษณ์การบริการ

.....

.....

.....

5. สิ่งที่ท่านคาดหวังเมื่อมาใช้บริการรับชำระเงิน(เพื่อปรับปรุงการบริการ)

.....

.....

.....

@@@@@@@@@@@@@@@@

ขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือการวิจัย

1. อาจารย์สิฎฐาฐากร ชูทรัพย์ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. นายวรยุทธ ดุษิยามิ ผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1
เขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
3. นายวีระ แพบระเสริฐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1
เขตโทรศัพท์ภาคกลางที่ 1 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคกลาง
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ	นางสาวมณฑนา อันแสง
เกิด	วันที่ 24 มกราคม 2510
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	129 ถนนคลองกระแซง ตำบลคลองกระแซง อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76000
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) แผนกธุรการและการเงิน โทรศัพท์จังหวัดเพชรบุรี 6 หมู่ 5 ถนนบันไดอิฐ ตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพรหมานุสรณ์ จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2530	อนุปริญญาวิทยาศาสตร สาขาคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยครูเพชรบุรี (สถาบันราชภัฏ) จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2532	ปริญญาตรี ครุศาสตร์บัณฑิต สาขาคอมพิวเตอร์ วิทยาลัยครูเพชรบุรี (สถาบันราชภัฏ) จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2546	ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร