

ชื่อวิทยานิพนธ์ การวิจัยและพัฒนาคุณภาพบริการรับชำระเงินของบริษัท กสท โทรคมนาคม
จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี
ผู้วิจัย นายรังรักษ์ งามศิริ
ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์การพัฒน
ปีการศึกษา 2550
ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผศ.ดร. กุลวดี โรจน์ไพศาลกิจ
กรรมการที่ปรึกษา ดร.ชัชชาติ รัชต์ตานนท์ชัย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเมินคุณภาพการให้บริการ สภาพปัญหา และอุปสรรคของผู้มาใช้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ประเมินประสิทธิภาพของคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินที่พัฒนาขึ้น และนำไปใช้เป็นแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้รับบริการที่มาใช้บริการชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคม ที่สำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ในระหว่างวันที่ 1 – 30 กันยายน 2548 จำนวน 1,997 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยทำการแจกแบบสอบถามทุกวันๆ ละ 20 ชุด เป็นเวลา 20 วัน โดยแบ่งตามสัดส่วนเป็นช่วงเวลาตามจำนวนของผู้มาใช้บริการในแต่ละวัน เครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหา และคุณภาพการให้บริการใช้แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการก่อนและหลังโครงการพัฒนาของผู้รับบริการใช้ Paired t-test

ผลการวิจัยพบว่า ก่อนการพัฒนาคุณภาพบริการ มีปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เช่น การให้บริการรับชำระเงินล่าช้า ผู้มาใช้บริการไม่ได้รับความเสมอภาคในการมาขอรับบริการ ไม่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน การสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพบริการ ดำเนินการโดยการจัดทำโครงการใช้บัตรคิวในการให้บริการรับชำระเงิน การใช้เทคนิคการสอนงานให้กับพนักงานจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการจัดกิจกรรม 5 ส ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ

**Thesis title : RESEARCH AND QUALITY DEVELOPMENT OF PAYMENT
SERVICE OF CAT TELECOM PUBLIC COMPANY LIMITED :
A CASE STUDY OF CHONBURI CUSTOMER SERVICE OFFICE**

Researcher : Mr. Rangrak Ngamsiri

Degree : Master of Arts (Development Strategy)

Year : 2007

Thesis adviser : Asst. Prof. Dr. Kunwadee Rojpaisarnkit

Thesis Co-adviser : Dr. Chatchalee Ruktanonchai

ABSTRACT

The objectives of this research were to study and evaluate service quality, problems, and obstacles of Customers, to develop service quality system of Customer Service Office, and to evaluate the effectiveness of service quality that had been developed. These were developed into guidelines and suggestions for improving efficiency. The population of this research was 1,997 customers who used the service at Customer Service Office between 1st until 30th September 2003. The sample was 400 customers, randomly selected. Data collected by distributing 20 questionnaires per day for 20 days, for customers in each specific service hours. Statistical for analyzing problems and quality service were average and percentage. Pair t-test was employed to compare before and after improvement project.

The results showed that, before the implication, the examples of problems due to quality service were payment service was relatively slow, customers were not treated equally, there was no clear procedure. So, development strategy were developed by employing queuing machine, instructing and developing job description, employing 5S activities. The comparison of customer's satisfaction before and after were significant different at .05 level.

Keywords : Quality service, Satisfaction