

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) โดยใช้เทคนิควิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้บริการชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคมของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ จำนวน กลุ่มละ 400 คน โดยในครั้งแรกได้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ระดับคุณภาพบริการ สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคมของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี สำหรับการเก็บข้อมูลในครั้งที่ 2 เป็นการติดตามผลการดำเนินการหลังจากที่ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการไปแล้ว

4.1 สถานภาพของประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาการวิจัยและพัฒนาคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคมของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเมินคุณภาพการให้บริการ สภาพปัญหา และอุปสรรคของผู้มาใช้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี เพื่อดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี เพื่อประเมินประสิทธิภาพของคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินที่พัฒนาขึ้น และนำไปใช้เป็นแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากนั้น จัดทำและนำโครงการพัฒนาไปปฏิบัติเพื่อแก้ไขปัญหาคุณภาพการให้บริการชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคมของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ต่อไป

ประชากรที่ศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคม ที่สำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2548 ถึงเดือนมีนาคม 2549 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาจะทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา จำนวน 400 คน

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูลในการวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอทั้งรูปแบบของการบรรยายความ และตารางพร้อมการบรรยาย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้เป็นหัวข้อตามลำดับคือ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม และจากการประชุมกลุ่มย่อย ผลการวิเคราะห์โครงการพัฒนา และผลการทดลองใช้และปรับปรุงโครงการพัฒนา

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและจากการประชุมกลุ่มย่อย

การดำเนินการสอบถามข้อมูลเพื่อให้ได้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับบริการในปัจจุบัน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปวิเคราะห์ถึงปัญหาการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการ โทรคมนาคมของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม

(1) ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการของผู้รับบริการ มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 2 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการก่อนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(n=400)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	166	41.50
หญิง	234	58.50
อายุ		
25 ปี หรือต่ำกว่า	72	18.00
26 – 35 ปี	191	47.75
36 – 45 ปี	96	24.00
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	41	10.25

ตาราง 2 (ต่อ) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการก่อนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(n=400)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	16	4.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	4.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	48	12.00
อนุปริญญา / ปวส.	96	24.00
ปริญญาตรี	205	51.25
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.25
อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	49	12.25
พนักงานบริษัทเอกชน	239	59.75
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	35	8.75
รับจ้างทั่วไป	42	10.50
อื่น ๆ	35	8.75
ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ		
1 ครั้ง	37	9.25
2-3 ครั้ง	86	21.50
4-5 ครั้ง	69	17.25
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	208	52.00

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นชาย จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 เป็นหญิง 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุเฉลี่ย 33.50 ปี โดยมีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มากที่สุด คือ 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 โดยมีอายุต่ำสุด 16 ปี สูงสุด 71 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เคยมาใช้บริการมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป คือ จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

(2) ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับบริการในปัจจุบัน

ข้อมูลด้านคุณภาพการให้บริการที่ได้รับบริการในปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ออกเป็นด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการวิเคราะห์ มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 3 ระดับคุณภาพบริการด้านพนักงานผู้ปฏิบัติก่อนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านพนักงานผู้ปฏิบัติ	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก			
1. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	54 (13.50)	299 (74.75)	45 (11.25)	2 (0.50)	0	4.01	0.54	ดี
2. พนักงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี	16 (4.00)	72 (18.00)	136 (34.00)	153 (38.25)	23 (5.75)	2.76	0.95	ปานกลาง
3. พนักงานสามารถให้บริการได้ทันที	21 (5.25)	52 (13.00)	126 (31.50)	181 (45.25)	20 (5.00)	2.68	0.95	ปานกลาง
4. พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	21 (5.25)	51 (12.75)	131 (32.75)	176 (44.00)	21 (5.25)	2.69	0.95	ปานกลาง
5. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด	13 (3.25)	64 (16.00)	105 (26.25)	197 (49.25)	21 (5.25)	2.63	0.93	ปานกลาง
6. พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการ รวมทั้งความรู้อื่น ๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน	14 (3.50)	28 (7.00)	92 (23.00)	244 (61.00)	22 (5.50)	2.42	0.84	ปานกลาง
7. หากมีปัญหา/อุปสรรค พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที โดยไม่มีการหยุดชะงัก ในการให้บริการ	22 (5.50)	58 (14.50)	122 (30.50)	178 (44.50)	20 (5.00)	2.71	0.96	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านพนักงานผู้ปฏิบัติ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ในระดับคุณภาพดี 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.75 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.01 พนักงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับเป็นอย่างดีในระดับคุณภาพต่ำ 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.76 พนักงานสามารถให้บริการได้ในทันที ในระดับคุณภาพต่ำ 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.68 พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ในระดับคุณภาพต่ำ 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 ระดับ โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.69

พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องไม่มีผิดพลาด ได้รับบริการในระดับคุณภาพต่ำ 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.63 พนักงานมีความรอบรู้ เกี่ยวกับบริการ รวมทั้งความรู้อื่น ๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน ได้รับบริการในระดับคุณภาพต่ำ 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.42 และหากมีปัญหา/อุปสรรค พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที โดยไม่มีการหยุดชะงัก ในการให้บริการ ได้รับบริการใน ระดับคุณภาพต่ำ 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.71

(3) ข้อมูลด้านความเสมอภาคต่อการให้บริการ

ข้อมูลด้านความเสมอภาคต่อการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 4 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคในการให้บริการก่อนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านความเสมอภาค	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก			
8. การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	33 (8.25)	45 (11.25)	140 (35.00)	159 (39.75)	23 (5.75)	2.77	1.01	ปานกลาง
9. การให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่แตกต่างจากผู้อื่น	23 (5.75)	54 (13.50)	122 (30.50)	180 (45.00)	21 (5.25)	2.70	0.97	ปานกลาง
10. การให้การต้อนรับอย่างเท่าเทียม	22 (5.50)	48 (12.00)	112 (28.00)	198 (49.50)	20 (5.00)	2.64	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ในระดับคุณภาพต่ำ 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.75 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.77 การให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่แตกต่างจากผู้อื่น ในระดับคุณภาพต่ำ 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.70 การให้การต้อนรับอย่างเท่าเทียมกัน ในระดับคุณภาพต่ำ 198 คน คิดเป็นร้อยละ 49.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.64

(4) ข้อมูลด้านความรวดเร็วที่ได้รับ

ข้อมูลด้านความรวดเร็วที่ได้รับ เกี่ยวกับระดับคุณภาพต่อการให้บริการ ของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรีของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นด้านต่าง ๆ ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 5 ระดับคุณภาพบริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการก่อนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านความรวดเร็ว	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก			
11. สามารถใช้บริการได้ในทันทีโดยไม่ต้องรอนาน	13 (3.25)	47 (11.75)	65 (16.25)	182 (45.50)	93 (23.25)	2.26	1.05	ต่ำ
12. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว	20 (5.00)	54 (13.50)	121 (30.25)	186 (46.50)	19 (4.75)	2.67	0.94	ปานกลาง
13. ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดชะงัก	21 (5.25)	58 (14.50)	116 (29.00)	190 (47.50)	15 (3.75)	2.70	0.95	ปานกลาง

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถใช้บริการได้ในทันที โดยไม่ต้องรอนาน ในระดับคุณภาพต่ำ 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.26 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วในระดับคุณภาพต่ำ 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.67 ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงัก ในระดับคุณภาพต่ำ 190 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.70

(5) ข้อมูลด้านอาคารสถานที่

ข้อมูลด้านอาคารสถานที่ผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอาคารสถานที่ ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 6 ระดับคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่ก่อนพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ

คุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก			
14. ทำเลที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกต่อการมาติดต่อ	14 (3.50)	155 (38.75)	160 (40.00)	58 (14.50)	13 (3.25)	3.25	0.86	ปานกลาง
15. อาคารสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	63 (15.75)	225 (56.25)	92 (23.00)	17 (4.25)	3 (0.75)	3.82	0.77	ดี
16. การจัดพื้นที่การให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	51 (12.75)	184 (46.00)	131 (32.75)	29 (7.25)	5 (1.25)	3.62	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านอาคารสถานที่ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกต่อการมาติดต่อ ในระดับคุณภาพปานกลาง 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.25 อาคารสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ในระดับคุณภาพดี 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.82 การจัดพื้นที่การให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสมในระดับคุณภาพดี 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.62

(6) ข้อมูลด้านความสะดวกที่ได้รับ

ข้อมูลด้านความสะดวกที่ได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม ของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ซึ่งผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 7 ระดับคุณภาพบริการด้านความสะดวกที่ได้รับก่อนพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการ

คุณภาพบริการด้านความสะดวก	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
17. การจัดที่นั่งสำหรับลูกค้ามีอย่างเพียงพอ	21 (5.25)	102 (25.50)	229 (57.25)	42 (11.50)	6 (1.50)	3.22	0.76	ปานกลาง
18. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ เครื่องเขียนต่างๆ เช่น กระดาษโน้ต ปากกา มีอย่างเพียงพอ	13 (3.25)	79 (19.75)	205 (51.25)	91 (22.75)	12 (3.00)	2.98	0.82	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)ระดับคุณภาพบริการด้านความสะดวกที่ได้รับก่อนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านความสะดวก	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก			
19. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	12 (3.00)	23 (5.75)	73 (18.25)	166 (41.50)	126 (31.50)	2.07	0.99	ต่ำ
20. มีสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	1 (0.25)	50 (12.50)	151 (37.75)	170 (42.50)	28 (7.00)	2.56	0.81	ปานกลาง
21. ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด	30 (7.50)	215 (53.75)	118 (29.50)	33 (8.75)	4 (1.00)	3.59	0.79	ปานกลาง
22. การเปิด-ปิด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	63 (15.75)	223 (55.75)	104 (26.00)	9 (2.25)	1 (0.25)	3.79	0.69	ดี

จากตาราง 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามด้านความสะดวกที่ได้รับ การจัดที่นั่งสำหรับลูกค้ามีอย่างเพียงพอ ในระดับคุณภาพปานกลาง 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.22 แบบฟอร์ม อุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ เช่นกระดาษโน้ต ปากกา มีอย่างเพียงพอในระดับคุณภาพปานกลาง 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.98 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจนในระดับคุณภาพต่ำ 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.07 มีสถานที่จอดรถยนต์ / จักรยานยนต์ สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอในระดับคุณภาพต่ำ 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 2.56 ความเหมาะสมของเวลา เปิด - ปิด ในระดับคุณภาพดี 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.59 การเปิด - ปิด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนดในระดับคุณภาพดี 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.75 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.79

(7) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ตาราง 8 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการก่อนพัฒนาคุณภาพ (n=400)

ปัญหาอุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข
1. ไม่มีความเสมอภาคในการมา ขอรับบริการ	127	31.75	- ควรจัดให้มีบัตรคิวสำหรับรอ ชำระเงิน
2. การบริการรับชำระเงินล่าช้า	58	14.50	- ควรเพิ่มพนักงานรับชำระเงิน ในวันครบกำหนดชำระเงิน
3. ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการ ชำระเงิน	41	10.25	- ควรมีป้ายบอกแสดงขั้นตอน การชำระเงินให้ชัดเจน
4. การจัดพื้นที่ภายในอาคารไม่มี ความเหมาะสม	34	8.50	- ควรจัดพื้นที่ภายในอาคารให้มี ความเหมาะสม
5. ในวันครบกำหนดชำระเงิน ต้องรอนานมาก	26	6.50	- ควรปรับปรุงขั้นตอนการ ให้บริการให้มีความกะทัดรัด และเหมาะสม
6. พนักงานที่ให้บริการพูดจา ไม่สุภาพ	25	6.25	- พนักงานที่ให้บริการควรมีการ พูดจาให้ไพเราะ
7. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและ ไม่เป็นระเบียบ	24	6.00	- ควรจัดสถานที่จอดรถให้เป็น ระเบียบ
8. ไม่มีแบบฟอร์ม และอุปกรณ์ เครื่องเขียนต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน	21	5.25	- ควรตรวจสอบแบบฟอร์มและ อุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ ให้ เพียงพอและพร้อมใช้งาน
9. เก้าอี้สำหรับนั่งคอยไม่เพียงพอ	16	4.00	- ควรเพิ่มเก้าอี้สำหรับนั่งคอยให้ เพียงพอ
10. ท่าเลที่ตั้งไม่สะดวกต่อการ เดินทางมาติดต่อ	15	3.75	- ควรเพิ่มจุดรับชำระเงิน

ตาราง 8 (ต่อ) ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการก่อนพัฒนาคุณภาพ (n=400)

ปัญหาอุปสรรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข
11. ไม่มีพนักงานสำหรับ ให้คำแนะนำหากพบปัญหาและ อุปสรรคในการมาขอรับบริการ	14	3.50	- ควรมีพนักงานต้อนรับ สำหรับให้คำแนะนำหาก พบปัญหาและอุปสรรค ในการมารับบริการ
12. พนักงานไม่มีความเป็นกันเอง	12	3.00	- พนักงานควรให้บริการ ด้วยความเป็นกันเอง
13. พนักงานให้บริการล่าช้า ต้องรอนาน	8	2.00	- ควรให้บริการให้รวดเร็ว กว่านี้ไม่ต้องรอนาน
14. พนักงานที่ให้บริการไม่มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ	7	1.75	- พนักงานที่ให้บริการควร มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ

จากตาราง 8 พบว่า ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการรับชำระเงิน ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สรุปที่สำคัญ 5 อันดับแรกคือ ไม่มีความเสมอภาคในการมาขอรับบริการ ไม่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน การจัดพื้นที่ภายในอาคารไม่มีความเหมาะสม และในวันครบกำหนดชำระเงินต้องรอนานมาก โดยมีข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ ควรจัดให้มีบัตรคิวสำหรับรอชำระเงิน ควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีความกะทัดรัดและเหมาะสม ควรมีป้ายบอกแสดงขั้นตอนการชำระเงินให้ชัดเจน ควรจัดพื้นที่ภายในอาคารให้มีความเหมาะสม และ ควรเพิ่มพนักงานรับชำระเงินในวันครบกำหนดชำระเงิน

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อย

จากการวิเคราะห์ค่าทางสถิติจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติม โดยนำเทคนิควิธีการจัดประชุมกลุ่มย่อยมาใช้ในการหาข้อมูลถึงปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อ

นำมาประกอบ การวิเคราะห์จัดทำแผนพัฒนาโครงการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้า โดยการ จัดประชุมพนักงานหน่วยการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าจำนวน 6 คน เพื่อขอความร่วมมือ และชี้แจงถึงสาเหตุที่ต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการให้มีคุณภาพ เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสำหรับการเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันเสรีที่จะ เกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้นี้ อันจะส่งผลกระทบต่อตรงต่อพนักงาน โดยจะใช้หลักการดำเนินงานเพื่อ เป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2549 ณ ห้องประชุมสำนักงานบริการ ลูกค้าชลบุรี

ที่ประชุมกลุ่มย่อยได้มีการนำเสนอปัญหา ร่วมวางแผน และแนวทางการปฏิบัติ โดยยึดหลัก แนวทางการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้คือ

ตาราง 9 ปัญหา สาเหตุ และแนวทางแก้ไข

ปัญหา	สาเหตุของปัญหา	แนวทางการแก้ไข / ข้อเสนอแนะ
1. ด้านการให้บริการ ชำระเงินล่าช้า	- การให้บริการ ไม่มีระเบียบ	- จัดทำบัตรคิว - ให้ความเสมอภาคกับผู้มาใช้บริการ
2. ด้านพนักงานผู้ ให้บริการ	- ความไม่พร้อม ของพนักงาน	- ใช้เทคนิคการสอนงานให้กับ พนักงานบริการลูกค้า - จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
3. ด้านอาคารสถานที่	- ไม่มีการจัดการที่ดี	- ด้านอาคารสถานที่ใช้แนวทางในการ ดำเนินการโดยการนำกิจกรรม 5 ส - จัดหาที่นั่งคอยรับบริการเพิ่ม - จัดเตรียมแบบฟอร์ม อุปกรณ์ เครื่องเขียนต่าง ๆ ให้พร้อมตลอดเวลา - จัดทำป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ - จัดที่จอดรถให้เป็นสัดส่วน โดย แยกที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ของพนักงานและลูกค้าให้ชัดเจน - จัดทำป้ายแสดงเวลาเปิด-ปิดทำการให้ชัดเจน

ที่ประชุมกลุ่มย่อยได้มีการนำเสนอปัญหาและจัดลำดับความสำคัญไว้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการให้บริการล่าช้า สาเหตุคือการให้บริการไม่มีระเบียบ 2) ด้านพนักงานผู้ให้บริการ สาเหตุคือความไม่พร้อมของพนักงาน 3) ด้านอาคารสถานที่ สาเหตุคือไม่มีการจัดการที่ดี

หลังจากได้ดำเนินการวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรค ของผู้รับบริการเรียบร้อยแล้ว ก็จะนำมาสร้างยุทธศาสตร์ปรับปรุงประสิทธิภาพบริการให้มีคุณภาพโดยให้พนักงานในสำนักงาน มีส่วนร่วมในการวางแผน และดำเนินการปฏิบัติ โดยยึดหลักแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ เพื่อให้พนักงานหน่วยการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการลูกค้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยดำเนินการจัดประชุมกลุ่มย่อยพนักงานหน่วยการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์จำนวน 6 คน เพื่อขอความร่วมมือ และชี้แจงถึงสาเหตุที่ต้องให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปรับปรุงประสิทธิภาพบริการให้มีคุณภาพ เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันเสรีที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ อันจะส่งผลกระทบต่อพนักงาน โดยจะใช้หลักการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา ดังต่อไปนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ โดยการจัดทำบัตรคิวสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการชำระเงิน เริ่มดำเนินการใช้บัตรคิวตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2548 การจัดทำบัตรคิวสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับความเสมอภาคตามลำดับ ก่อน – หลัง เป็นระเบียบและสะดวกรวดเร็ว

2. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน 2548 ถึงวันที่ 15 ธันวาคม 2548 เพื่อเป็นการพัฒนาพนักงานผู้ให้บริการ โดยใช้วิธีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และใช้เทคนิคการสอนงาน ซึ่งมี 2 หลักสูตร คือ การพัฒนาบุคลิกภาพ จำนวน 12 ชั่วโมง และจิตวิทยาการให้บริการอย่างมีคุณภาพ จำนวน 30 ชั่วโมง การสอนงานเป็นเทคนิคที่สำคัญอย่างหนึ่งต่อการบริหารงานบุคคล จะต้องเอาใจใส่ดูแลให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แนะ ทั้งด้านการทำงานและอื่นๆ การดูแลบำรุงรักษาและพัฒนาพนักงานเพื่อให้พร้อมที่จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสอนงานจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่จะช่วยให้พนักงานสามารถแก้ปัญหาได้ เกิดความรู้สึที่ดีในยามที่ต้องการความช่วยเหลือ การสอนงานจึงเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่จะมีส่วนช่วยให้การปฏิบัติงานราบรื่นไม่มีอุปสรรค อันจะทำให้เกิดการให้บริการที่ดี สร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการได้

3. ด้านอาคารสถานที่ โดยวิธีการใช้แนวทางในการดำเนินการกิจกรรม 5 ส โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่ เดือนธันวาคม 2548 เป็นต้นไป กิจกรรม 5 ส เป็นกิจกรรมที่ทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการทำงาน จึงก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานคือ บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ทำให้สถานที่ทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อย พนักงานมีขวัญ และกำลังใจในการทำงาน สร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานเพื่อที่จะนำไปสู่การปรับปรุง ช่วยป้องกันปัญหาที่จะเกิดจากการหยุดอย่างกะทันหันของเครื่องจักร เครื่องจักร และอุปกรณ์ที่มีความเที่ยงตรงแม่นยำ ช่วยทำให้อายุการใช้งานของเครื่องมือยาวนานขึ้น ประโยชน์ที่จะเกิดกับกระบวนการผลิต ช่วยลดเวลาในการขนย้ายวัสดุ พื้นที่บริเวณโรงงานมีความสะอาดและเป็นระเบียบ และ มีการเก็บรักษาวัสดุคงคลังอย่างเป็นระเบียบสามารถที่จะตรวจสอบและนำมาใช้งานได้ง่าย

3.1 จัดหาที่นั่งคอยเพิ่มเติม โดยการจัดหาเก้าอี้ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพิ่มเติมให้เพียงพอ

3.2 จัดเตรียมแบบฟอร์ม อุปกรณ์เครื่องเขียนต่าง ๆ เช่นกระดาษโน้ต ปากกา ให้เพียงพอ

3.3 จัดทำ(แผนผัง)ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการ เป็นการแสดงขั้นตอนการให้บริการ เพื่อความเข้าใจและความสะดวกรวดเร็วต่อผู้มาใช้บริการ

3.4 จัดทำสถานที่จอดรถยนต์ และรถจักรยานยนต์ให้เป็นสัดส่วน โดยแยกที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ของพนักงาน ออกจากที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ของลูกค้า ให้เป็นสัดส่วน เพื่อความสะดวกของผู้มาใช้บริการและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

3.5 จัดทำป้ายแสดงเวลาเปิด - ปิดของสำนักงาน ติดตั้งให้ผู้ให้บริการเห็นอย่างชัดเจน

4.2.2 ผลการวิเคราะห์โครงการพัฒนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามพบว่าปัญหาการมาใช้บริการชำระเงินของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี สรุปตามความสำคัญได้ดังนี้ เรื่องพนักงานไม่มีความเสมอภาคในการมาขอรับบริการ สถานที่จอดรถไม่เพียงพอและไม่เป็นระเบียบ ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน การจัดพื้นที่ภายในอาคารไม่มีความเหมาะสม ไม่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน พนักงานที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ ฯลฯ ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมกลุ่มย่อย ได้แก่ เรื่องพนักงานผู้ให้บริการไม่มีความพร้อม ความรวดเร็วในการให้บริการรับชำระเงิน และการจัดอาคารสถานที่ไม่เหมาะสม ผู้ศึกษาวิจัยได้นำปัญหาทั้ง 2 ส่วนมาสังเคราะห์เพื่อให้สามารถระบุโครงการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมซึ่งนับได้ว่าเป็นผลมาจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการชำระเงินของพนักงาน สำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ได้แก่ การสอนงาน การจัดทำคู่มือ

การปฏิบัติงาน การจัดใช้บัตรคิว การดำเนินงานโดยการใช้กิจกรรม 5 ส การจัดหาที่นั่งคอยเพิ่มเติม จัดเตรียมแบบฟอร์มอุปกรณ์ เครื่องเขียนต่างๆ เช่น กระดาษโน้ต ปากกา ให้เพียงพอ จัดทำแผนผังป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการ การจัดบริเวณสถานที่จอดรถยนต์ให้เป็นสัดส่วน โดยแยกที่จอดรถยนต์ รถจักรยานยนต์ ของพนักงานและลูกค้าให้เป็นสัดส่วนชัดเจน และจัดทำป้ายแสดงเวลาเปิด – ปิดของสำนักงาน ติดตั้งให้ผู้ใช้บริการมองเห็นอย่างชัดเจน

ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากการระบุปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา ไปจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการลูกค้าของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี

4.2.3 ผลการทดลองใช้และปรับปรุงโครงการพัฒนา

1) การเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำผลจากการจัดประชุม กลุ่มย่อยมาจัดทำโครงการพัฒนา ให้ข้อมูล ข่าวสาร ความรู้และวิธีการปฏิบัติ พร้อมจัดเตรียมแบบสอบถามเพื่อสอบถามผู้มาใช้บริการหลังการพัฒนา

2) การดำเนินงานโครงการพัฒนาเริ่มตั้งแต่การวางแผน การสอนงาน การมอบหมายภารกิจหน้าที่ของแต่ละคนในแต่ละช่วงเวลาของการดำเนินงาน การหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ

3) การประเมินผล ผู้วิจัยได้ดำเนินการประเมินผลการพัฒนา โดยการใช้แบบสอบถามแบบเดิม สอบถามผู้มาใช้บริการหลังการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 – 31 มีนาคม 2549

ตาราง 10 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(n=400)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	149	37.25
หญิง	251	62.75

ตาราง 10 (ต่อ)คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(n=400)	ร้อยละ
อายุ		
25 ปี หรือต่ำกว่า	73	18.25
26 – 35 ปี	200	50.00
36 – 45 ปี	73	18.25
มากกว่า 45 ปีขึ้นไป	54	13.50
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	16	4.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	15	3.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช	50	12.50
อนุปริญญา / ปวส.	87	21.75
ปริญญาตรี	218	54.50
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.50
อาชีพ		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	59	14.75
พนักงานบริษัทเอกชน	234	58.50
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	48	12.00
รับจ้างทั่วไป	32	8.00
อื่น ๆ	27	6.75
ประสบการณ์ในการมาขอใช้บริการ		
1 ครั้ง	29	7.25
2-3 ครั้ง	74	18.50
4-5 ครั้ง	86	21.50
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	211	52.75

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการหลังการพัฒนาคุณภาพบริการพบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เป็นชาย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 เป็นหญิง 251 คน คิดเป็นร้อยละ 62.75 มีอายุเฉลี่ย 33.61 ปี โดยมีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มากที่สุด มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 โดยมีอายุต่ำสุด 18 ปี สูงสุด 66 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 อาชีพส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 ประสบการณ์ในการมารับบริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75

ตาราง 11 ระดับคุณภาพบริการด้านพนักงานผู้ปฏิบัติหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านพนักงานผู้ปฏิบัติ	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ.
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก			
1. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	95 (23.75)	265 (66.25)	38 (9.50)	2 (0.50)	0	4.13	0.58	ดี
2. พนักงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสให้การต้อนรับเป็นอย่างดี	114 (28.75)	206 (51.50)	67 (16.75)	12 (3.00)	1 (0.25)	4.05	0.78	ดี
3. พนักงานสามารถให้บริการได้ทันที	101 (25.25)	231 (57.25)	61 (15.25)	7 (1.75)	0	4.06	0.69	ดี
4. พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	73 (18.25)	224 (56.00)	88 (22.00)	12 (3.00)	3 (0.75)	3.88	0.76	ดี
5. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่าง ถูกต้องไม่ผิดพลาด	66 (16.50)	232 (58.00)	87 (21.75)	14 (3.50)	1 (0.25)	3.87	0.73	ดี
6. พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับ บริการ รวมทั้งความรู้อื่นๆใน การตอบปัญหาอย่างชัดเจน	59 (14.75)	259 (64.75)	77 (19.25)	4 (1.00)	1 (0.25)	3.93	0.63	ดี
7. หากมีปัญหา/อุปสรรค พนักงาน สามารถแก้ไขปัญหากการให้บริการ ได้ทันที โดยไม่มีการหุ้ยชะงัก ในการให้บริการ	83 (20.75)	254 (63.50)	56 (14.00)	7 (1.75)	0	4.03	0.65	ดี

จากตาราง 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ในระดับคุณภาพดี 265 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.13 พนักงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี ในระดับคุณภาพดี 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.05 พนักงานสามารถให้บริการได้ในทันที ในระดับคุณภาพดี 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.06 พนักงานมีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ในระดับคุณภาพดี 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.88 พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องไม่มีผิดพลาด ในระดับคุณภาพดี 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.87 พนักงานมีความรอบรู้ เกี่ยวกับบริการรวมทั้งความรู้อื่น ๆ ในการตอบปัญหาอย่างชัดเจน ในระดับคุณภาพดี 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.93 หากมีปัญหาลูกอุปสรรค พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาคากรให้บริการได้ทันที โดยไม่มีการหุคชะงัก ในการให้บริการ ในระดับคุณภาพดี 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.03

ตาราง 12 ระดับคุณภาพการให้บริการด้านความเสมอภาคในการให้บริการหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านความเสมอภาค	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					\bar{X}	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก			
8. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	104 (26.00)	240 (60.00)	28 (7.00)	26 (6.50)	2 (0.50)	4.04	0.79	ดี
9. การให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่แตกต่างจากผู้อื่น	54 (13.50)	209 (52.25)	121 (30.25)	16 (4.00)	0	3.75	0.73	ดี
10. การให้การต้อนรับอย่างเท่าเทียม	55 (13.75)	185 (46.25)	143 (35.75)	16 (4.00)	1 (0.25)	3.69	0.76	ดี

จากตาราง 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ในระดับคุณภาพดี 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 4.04 การให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่แตกต่างจากผู้อื่น ในระดับคุณภาพดี 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.75 การให้การต้อนรับอย่างเท่าเทียม ในระดับคุณภาพดี 185 คน คิดเป็นร้อยละ 46.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.69

ตาราง 13 ระดับคุณภาพบริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านความรวดเร็ว	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก			
11. สามารถใช้บริการได้ในทันทีโดยไม่ต้องรอนาน	52 (13.00)	173 (43.25)	140 (35.00)	33 (8.25)	2 (0.50)	3.60	0.84	ดี
12. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว	55 (13.75)	202 (50.50)	107 (26.75)	33 (8.25)	3 (0.75)	3.68	0.84	ดี
13. ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีการหยุดชะงัก	52 (13.00)	206 (51.50)	118 (29.50)	22 (5.50)	2 (0.50)	3.71	0.78	ดี

จากตาราง 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ สามารถใช้บริการได้ในทันที โดยไม่ต้องรอนาน ในระดับคุณภาพดี 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.60 ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกในระดับคุณภาพดี 202 คน คิดเป็นร้อยละ 50.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.68 ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการหยุดชะงัก ในระดับคุณภาพดี 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.71

ตาราง 14 ระดับคุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่หลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านอาคารสถานที่	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
14. ทำเลที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกต่อการมาติดต่อ	79 (19.75)	230 (57.50)	80 (20.00)	11 (2.75)	0	3.94	0.71	ดี
15. อาคารสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	70 (17.50)	220 (55.00)	101 (25.25)	8 (2.00)	1 (0.25)	3.88	0.72	ดี
16. การจัดพื้นที่การให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	73 (18.25)	209 (52.25)	106 (26.50)	10 (2.50)	2 (0.50)	3.85	0.76	ดี

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ ทำเลที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกต่อการมาติดต่อในระดับคุณภาพดี 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.94 อาคารสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อยในระดับคุณภาพดี 220 คน คิดเป็นร้อยละ

55.00 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.88 การจัดพื้นที่การให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสมในระดับคุณภาพดี 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.85

ตาราง 15 ระดับคุณภาพบริการด้านความสะดวกที่ได้รับหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านความสะดวก	ระดับคุณภาพบริการ (n=400)					X̄	S.D.	ระดับคุณภาพ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต่ำ	ต่ำมาก			
17. การจัดที่นั่งสำหรับลูกค้ามีอย่างเพียงพอ	53 (13.25)	208 (52.00)	119 (29.75)	16 (4.00)	4 (1.00)	3.73	0.78	ดี
18. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ เครื่องเขียนต่างๆ เช่น กระดาษโน้ต ปากกา มีอย่างเพียงพอ	48 (12.00)	211 (52.75)	118 (29.50)	22 (5.50)	1 (0.25)	3.71	0.76	ดี
19. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	55 (13.75)	181 (45.25)	147 (36.75)	17 (4.25)	0	3.69	0.76	ดี
20. มีสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์ สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	48 (12.00)	176 (44.00)	134 (33.50)	41 (10.25)	1 (0.25)	3.57	0.84	ดี
21. ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด	45 (11.25)	217 (54.25)	104 (26.00)	33 (8.25)	1 (0.25)	3.68	0.79	ดี
22. การเปิด-ปิด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	68 (17.00)	225 (56.25)	99 (24.75)	7 (1.75)	1 (0.25)	3.88	0.71	ดี

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ การจัดที่นั่งสำหรับลูกค้ามีอย่างเพียงพอในระดับคุณภาพดี 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.73 แบบฟอร์ม อุปกรณ์ เครื่องเขียนต่าง ๆ เช่นกระดาษโน้ต ปากกา มีอย่างเพียงพอในระดับคุณภาพดี 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.71 มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน ในระดับคุณภาพดี 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.69 มีสถานที่จอดรถยนต์ / จักรยานยนต์ สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ในระดับคุณภาพดี 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.57 ความเหมาะสมของเวลา เปิด - ปิด ในระดับคุณภาพดี 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.68 การเปิด - ปิด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด ในระดับคุณภาพดี 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 โดยมีระดับคะแนนเฉลี่ย 3.88

(1) การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการลูกค้า
ชลบุรี ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรับชำระเงิน

ตาราง 16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ(n=400)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ก่อนการพัฒนา		หลังการพัฒนา	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
1. พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.01	ดี	4.13	ดี
2. พนักงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี	2.76	ปานกลาง	4.05	ดี
3. พนักงานสามารถให้บริการได้ทันที	2.68	ปานกลาง	4.06	ดี
4. พนักงานมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	2.69	ปานกลาง	3.88	ดี
5. พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้องไม่ผิดพลาด	2.63	ปานกลาง	3.87	ดี
6. พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับบริการรวมทั้งความรู้อื่นๆในการตอบปัญหา อย่างชัดเจน	2.42	ปานกลาง	3.93	ดี
7. หากมีปัญหา/อุปสรรค พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันที โดยไม่มีภาระหยุดชะงัก ในการให้บริการ	2.71	ปานกลาง	4.03	ดี
8. การให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง	2.77	ปานกลาง	4.04	ดี
9. การให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่แตกต่างจากผู้อื่น	2.70	ปานกลาง	3.75	ดี
10. การให้การต้อนรับอย่างเท่าเทียม	2.64	ปานกลาง	3.69	ดี
11. สามารถให้บริการได้ในทันทีโดยไม่ต้องรอนาน	2.26	ต่ำ	3.60	ดี
12. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว	2.67	ปานกลาง	3.68	ดี
13. ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่มีภาระหยุดชะงัก	2.70	ปานกลาง	3.71	ดี
14. ท่าเลที่ตั้งของสำนักงานมีความสะดวกต่อการมาติดต่อ	3.25	ปานกลาง	3.94	ดี
15. อาคารสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	3.82	ดี	3.88	ดี
16. การจัดพื้นที่การให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	3.62	ปานกลาง	3.85	ดี
17. การจัดที่นั่งสำหรับลูกค้ามีอย่างเพียงพอ	3.22	ปานกลาง	3.73	ดี
18. แบบฟอร์ม อุปกรณ์ เครื่องเขียนต่างๆ เช่น กระดาษโน้ต ปากกา มีอย่าง เพียงพอ	2.98	ปานกลาง	3.71	ดี
19. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	2.07	ต่ำ	3.69	ดี
20. มีสถานที่จอดรถยนต์/จักรยานยนต์สำหรับผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ	2.56	ปานกลาง	3.57	ดี
21. ความเหมาะสมของเวลา เปิด-ปิด	3.59	ปานกลาง	3.68	ดี
22. การเปิด-ปิด การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด	3.79	ดี	3.88	ดี

จากตารางที่ 16 ผลต่างค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้นจากการใช้ยุทธศาสตร์เทคนิคการสอนงาน ในข้อที่ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 10, 21 และ 22 ยุทธศาสตร์การจัดทำบัตรคิว ในข้อที่ 3, 8, 9, 11, 12 และ 13 การใช้ยุทธศาสตร์กิจกรรม 5 ส ในข้อที่ 14, 15, 16, 17, 18, 19 และ 20 ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจดีขึ้นมากที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1) มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน 2) พนักงานสามารถให้บริการได้ทันที 3) สามารถใช้บริการได้ในทันทีโดยไม่ต้องรอนาน 4) หากมีปัญหา/อุปสรรค พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ทันทีโดยไม่มีภาระยุ่งยากในการให้บริการ และ 5) พนักงานพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี

(2) การเปรียบเทียบโดยใช้การทดสอบค่าสถิติแบบไม่อิสระ โดยตั้งสมมติฐานคือ ภายหลังจากพัฒนาคุณภาพการให้บริการชำระเงินค่าบริการ โทรคมนาคม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งผลการวิเคราะห์มีดังนี้

ตาราง 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจการให้บริการชำระเงินค่าบริการ โทรคมนาคม

ความพึงพอใจการให้บริการ	n	\bar{x}	S.D.	t	df	P-value
หลังการพัฒนา vs ก่อนการพัฒนา	400	0.9013	0.38487	46.834	399	0.000

p < 0.05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพบริการโดยใช้สถิติ paired t-test พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการพัฒนาคุณภาพมีค่าสูงกว่าก่อนการพัฒนาคุณภาพ (\bar{x} หลังการพัฒนา = 3.83, \bar{x} ก่อนการพัฒนา = 2.93)

(3) การพัฒนาคุณภาพการให้บริการชำระเงินค่าบริการ โทรคมนาคม ของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลสำหรับการเตรียมความพร้อมต่อการแข่งขันเสรีที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้ อันจะส่งผลกระทบต่อพนักงาน

4) การปรับปรุงโครงการ ผู้วิจัยได้นำผลการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงการพัฒนา ดังนี้

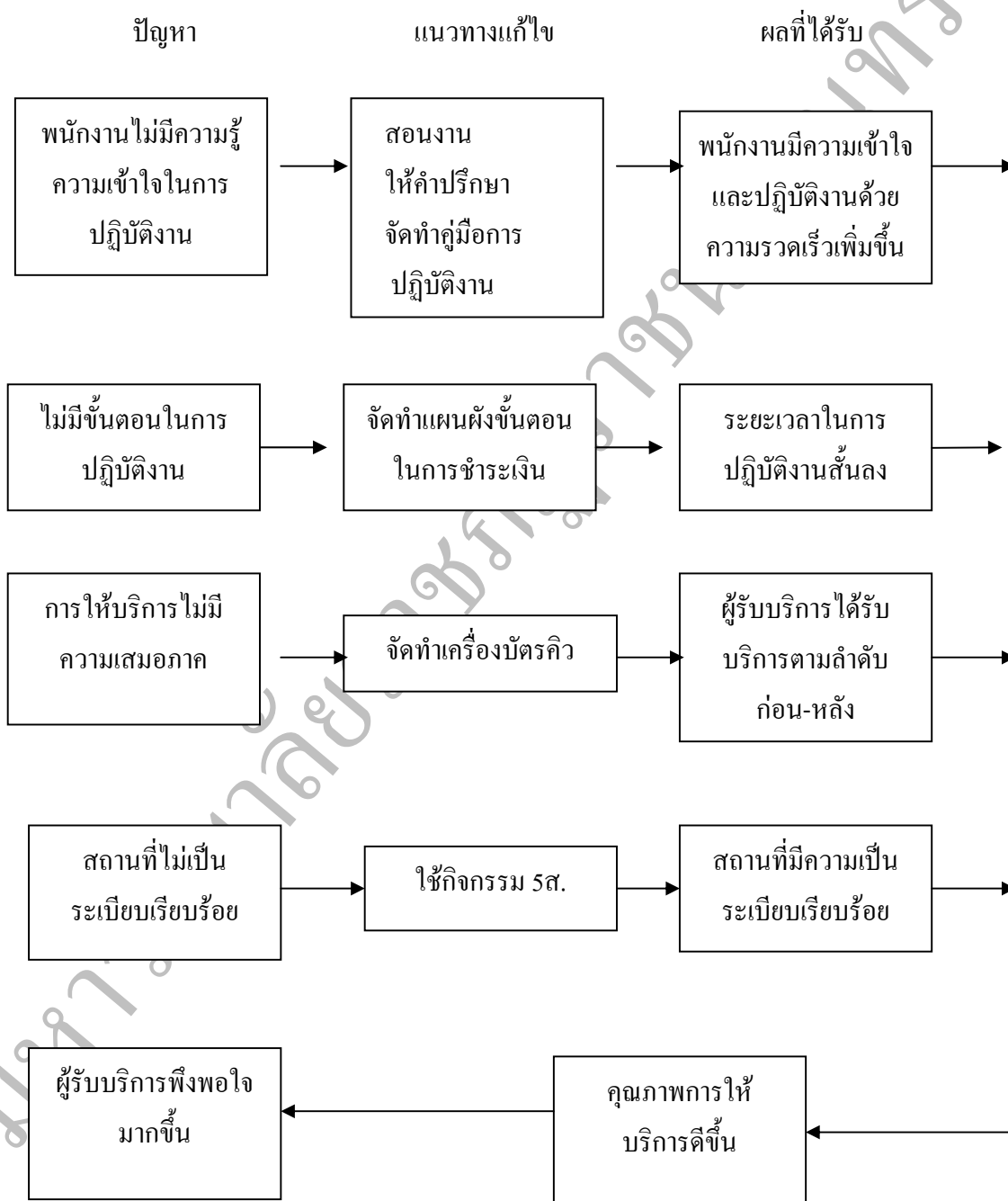
(1) วิธีดำเนินการโครงการ ใช้วิธีการจัดทำบัตรคิว เทคนิคการสอนงาน จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน และการดำเนินการกิจกรรม 5 ส การจัดระเบียบที่จอดรถ และการจัดทำป้ายบอก เวลา เปิด – ปิด ของสำนักงานทำให้การบริการชำระเงินโทรมណမของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี สะดวกรวดเร็วขึ้น

(2) การจัดหาอุปกรณ์สนับสนุน ได้แก่ การจัดเตรียมอุปกรณ์ จัดเตรียมแบบฟอร์ม เครื่องเขียน กระดาษโน้ต การจัดทำแผนผังขั้นตอนการชำระเงิน การจัดหาที่นั่งคอยเพิ่มให้เพียงพอ ต่อความต้องการของลูกค้า

4.2.4 ขั้นตอนการกำหนดโครงการพัฒนา

โครงการพัฒนาถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาการบริการชำระเงินโทรมណမของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น แต่การกำหนดโครงการพัฒนา จะต้องมีขั้นตอนและกระบวนการที่เหมาะสม ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอขั้นตอนการกำหนดโครงการ พัฒนาไว้ ดังรายละเอียดตามภาพ 8

การกำหนดโครงการในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพบริการรับชำระเงิน ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีดังนี้



ภาพ 8 ขั้นตอนการกำหนดโครงการ

4.3 ข้อสรุปที่ได้จากการค้นพบ

4.3.1 ข้อสรุปที่ได้จากแบบสอบถามและจากการประชุมกลุ่มย่อย

1) ข้อสรุปที่ได้จากแบบสอบถาม

(1) จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ก่อนและหลังการพัฒนาคุณภาพบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 33.96 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัทเอกชน เคยมาใช้บริการมากกว่า 4 ครั้ง ผู้วิจัยใช้เทคนิคการเก็บตัวอย่างเป็นช่วงเวลา โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง คือ

ช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น. กลุ่มตัวอย่าง 80 คน

ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. กลุ่มตัวอย่าง 120 คน

ช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. กลุ่มตัวอย่าง 120 คน

ช่วงเวลา 14.01 – 15.30 น. กลุ่มตัวอย่าง 80 คน

(2) ปัญหา อุปสรรค กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัญหาอุปสรรคในการบริการชำระเงินที่สำคัญ 5 อันดับแรกคือ ไม่มีความเสมอภาคในการมาขอรับบริการ ไม่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน ไม่มีป้ายแสดงขั้นตอนการชำระเงิน การจัดพื้นที่ภายในอาคารไม่มีความเหมาะสม และในวันครบกำหนดชำระเงินต้องรอนานมาก

(3) ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา กลุ่มตัวอย่างได้เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการบริการชำระเงิน ไว้เป็นลำดับ ดังนี้ ควรจัดให้มีบัตรคิวสำหรับรอชำระเงิน ควรเพิ่มพนักงานรับชำระเงินในวันครบกำหนดชำระเงิน ควรมีป้ายบอกแสดงขั้นตอนการชำระเงินให้ชัดเจน ควรจัดพื้นที่ภายในอาคารให้มีความเหมาะสม และควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ ให้มีความกะทัดรัด และเหมาะสม

2) ข้อสรุปที่ได้จากการประชุมกลุ่มย่อย ที่ประชุมกลุ่มย่อยได้นำเสนอปัญหา ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

4.3.2 ข้อสรุปที่ได้จากการวิเคราะห์โครงการ

ปัญหาที่สำคัญของคุณภาพการให้บริการชำระเงินโทรคมนาคม ได้แก่ การบริการที่ไม่มีความเสมอภาค พนักงานไม่มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และการจัดสถานที่ไม่เป็นระเบียบ

แนวทางแก้ไขปัญหา ได้แก่ จัดทำบัตรคิว เทคนิคการสอนงานให้คำปรึกษา จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จัดทำแผนผังขั้นตอนการชำระเงิน และการจัดกิจกรรม 5 ส

4.3.3 ข้อเสนอที่ได้จากการทดลองใช้และปรับปรุงโครงการพัฒนา

1) การพัฒนาคุณภาพบริการรับชำระเงินโทรคมนาคม ของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี พนักงานมีความเข้าใจในเรื่องการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ใช้ระยะเวลาในการรับชำระเงินสั้นลง ผู้รับบริการได้รับบริการตามลำดับ ก่อน - หลัง สถานที่ให้บริการมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย คุณภาพการให้บริการดีขึ้น ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

2) การปรับปรุงโครงการพัฒนา

(1) จัดทำบัตรคิว โดยการจัดทำบัตรคิวให้ลูกค้าผู้ใช้บริการรับบัตรคิว นั่งคอยเรียกตามหมายเลขคิว ทำให้การชำระเงินสะดวกรวดเร็ว ผู้ใช้บริการไม่ต้องยืนคอยนานและไม่มีการแย่งคิว ทำให้เกิดความเสมอภาคในการให้บริการ

(2) เทคนิคการสอนงาน โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับพนักงานหน่วยการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ใช้สำหรับเป็นคู่มือในการบริการลูกค้าให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยมีหัวหน้างานเป็นผู้สอนงาน

(3) จัดทำแผนผังขั้นตอนการชำระเงิน โดยการจัดทำแผนผังขั้นตอนการชำระเงิน ติดไว้อย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ

(4) การจัดกิจกรรม 5 ส โดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม 5 ส ดังนี้

สะสาง ในการสะสางควรพิจารณาดังนี้ ของไม่ใช้ ไม่มีค่าถ้าทิ้งได้ควรทิ้งไปเลย ของไม่ใช้แต่มีค่า จัดการขายโดยทำให้ถูกขั้นตอน ของที่จะเก็บหรือของที่ใช้ ควรเก็บให้เรียบร้อยและจัดทำป้ายบอกให้ชัดเจน ขั้นตอนการสะสาง ทุกหน่วยงานสามารถนำไปใช้ได้เหมือนกันหมด แต่ต้องระลึกไว้เสมอว่าการที่จะสะสางอะไรออกจากหน่วยงานขอให้แน่ใจก่อนว่าไม่ขัดต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานเมื่อแน่ใจว่าสามารถสะสางได้ถึงลงมือดำเนินการสำรวจสิ่งของต่างๆในหน่วยงานโดยเฉพาะบริเวณที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน แยกของที่ต้องการใช้กับของที่ไม่ต้องการใช้ออกจากกัน และจัดของที่ไม่ต้องการหรือของที่มีมากเกินไปออกไป จุดที่ควรให้ความสนใจในการสะสางคือ ตู้เก็บเครื่องมือ ลิ้นชักเก็บของ ลิ้นชักโต๊ะทำงาน ตู้เก็บของชั้นวางของ ห้องเก็บของ คลังพัสดุ พื้นรอบโต๊ะทำงาน และเอกสารตามผู้ต่างๆ

สะดวก โดยการนำของที่ได้จากการสะสาง ในส่วนของที่ต้องการเก็บมาจัดเก็บให้เป็นระเบียบ สะดวกในการหยิบใช้สอย ซึ่งจำเป็นอย่างยั้งที่จะต้องศึกษาหาวิธีการเก็บวางสิ่งของโดยคำนึงถึงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความปลอดภัย โดยวางของที่ใช้งานให้เป็นที่ จัดเป็นหมวดหมู่ จัดทำป้ายบอกอย่างชัดเจน การนำของไปใช้งาน เมื่อใช้งานเสร็จแล้วต้องนำมาเก็บที่เดิม และของที่ใช้อยู่เป็นประจำควรถอดวางไว้ใกล้ตัว

สะอาด สภาพของความสะอาดในที่ทำงานมีส่วนช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน จุดที่ควรสนใจในเรื่องของความสะอาด คือ ตามพื้น ฝาผนัง บริเวณมุมอับของห้อง ด้านบน และได้โต๊ะทำงาน ชั้นวางของ ตู้เอกสาร บริเวณเครื่องจักร อุปกรณ์ และที่ตัวเครื่องจักร เพดาน มุมเพดาน หลอดไฟ และฝาครอบหลอดไฟ

สุขลักษณะ สุขลักษณะที่ดี จะเกิดขึ้นได้เมื่อเราทำ 3 ส แรกอย่างต่อเนื่อง และพยายามปรับปรุงให้ดียิ่งๆขึ้นไป เพื่อที่จะตรวจสอบได้ว่ามีการทำ 3 ส แรกอย่างต่อเนื่องหรือไม่ เราใช้วิธีการตรวจเช็คพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำสุขลักษณะ ทำให้พนักงานมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ เกิดความภาคภูมิใจในความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน ซึ่งเป็นผลจากการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงของพนักงาน ทำให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน และคุณภาพที่ดีของผลผลิต

สร้างนิสัย ส ที่ 5 นี้เป็นจุดสำคัญที่สุดของกิจกรรม 5 ส เพราะกิจกรรมนี้จะทำได้ดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับคนที่นำกิจกรรมไปใช้ ซึ่งความสำเร็จของกิจกรรม เกิดจากทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอยู่กับหน่วยงานใดนำกิจกรรม 5 ส ไปใช้ เพื่อปรับปรุงงาน และสามารถดำเนินกิจกรรมไปได้อย่างต่อเนื่อง จะเป็นหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มไปด้วยพนักงานที่มีคุณภาพ ซึ่งสิ่งที่ตามมาคือ ภาพพจน์ที่ดีของหน่วยงานต่อสายตาคนภายนอก ประโยชน์ที่ได้จากการสร้างนิสัย คือ ทำให้พนักงานมีคุณภาพ มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ มีความเป็นเลิศ และทำให้หน่วยงานมีภาพพจน์ที่ดี

(5) ปรับปรุงวิธีดำเนินการโครงการ โดยการให้พนักงานหน่วยการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการรับชำระเงิน

4.3.4 ยุทธศาสตร์การปรับปรุงคุณภาพบริการรับชำระเงินของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน)

จากการศึกษาวิจัยให้ได้ยุทธศาสตร์ หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการรับชำระเงินของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กลยุทธ์ หรือวิธีการพัฒนาคุณภาพบริการ ดังรายละเอียดปรากฏตามภาพ 10



ภาพ 10 ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพบริการ