คุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร
บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

นางสาวสุดาทิพย์ ไชยยะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2555

Service Quality of Document Storage Department, Subsrithai Public Company Limited

Miss Sudathip Chaiya

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	คุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)
ชื่อและนามสกุล	นางสาวสุดาทิพย์ ไชยยะ
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั่งโพธิสุวรรณ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั่งโพธิสุวรรณ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ธนชัย ยมจินดา)

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข็มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)
ผู้ศึกษา นางสาวสุดาทิพย์ ไชยยะ **รหัสนักศึกษา** 2543007039 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั่งโพธิสุวรรณ **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) (2) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการ (3) เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรทั้งหมด คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,300 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)ฝ่ายคลังเอกสาร จำนวน 310 ราย กำหนดขนาดของตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่การทดสอบค่าไคสแควร์

ผลการศึกษา พบว่า (1) ลูกค้าผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในด้าน การเข้าถึงการบริการ และอยู่ในระดับมากในด้านการติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ ความเข้าใจของผู้รับบริการ และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการ ของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับลักษณะขององค์การและงบที่ได้รับจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี ด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่องค์การดำเนินงานและทุนจดทะเบียน ด้านความมีไมตรีจิต มีความสัมพันธ์กับลักษณะองค์การ และงบที่ได้รับจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี ด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาในการฝากเอกสาร ด้านลักษณะการบริการ มีความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่องค์การดำเนินงานและทุนจดทะเบียน ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับปริมาณกล่องเอกสารที่ฝาก และจำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนด้าน การเข้าถึงการบริการ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะทั่วไปขององค์การ (3) ข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการคือ พัฒนาด้านการติดต่อสื่อสาร โดยเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร จากเดิมติดต่อทางโทรศัพท์ เพิ่มเป็นอีเมล์ และช่องทางคำสั่งใช้บริการออนไลน์ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

คำสำคัญ คุณภาพการบริการ ฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

Independent Study title: Service Quality of Document Storage Department, Subsrithai Public Company Limited
Author: Miss Sudathip Chaiya; **ID:** 2543007039;
Degree: Master of Business Administration;
Independent Study advisor: Suwena Tungphosuwan, Associate Professor;
Academic year: 2012

Abstract

The objectives of this study were: (1) to study level of service quality of our customers. The quality of services of the Subsrithai Public Company Limited.,(2) to study examine the relationship between organizational determinants quality of service (3) to propose guidelines to improve the quality of service

This study of a survey research. The total population is customers a document with Subsrithai Company Limited., was 1,300 case. The sample used in this study was 310 cases customers with Subsrithai Company Limited., given the size of the sample at the error level 0.05.using multi-stage sampling. Tools used in the study was a questionnaire. Statistical data analysis were percentage, mean and standard deviation. And inferential statistics. Chi-square test

This study found that (1)customer are more satisfied with the quality of the overall service level is the highest in terms of access to services (2) the relationship between the General characteristics of the organization's with service quality of Document Storage Department,Sub Sri Thai Public Company Limited., overall no relationship. However, when considering the quality of service. Communication. Correlated with General characteristics of the organization's and has been allocated in the budget document,annual deposit box. Competence. Correlated with the duration of operation and organization capital and has been allocated in the budget documents,annual deposit box. Courtesy. Correlated with the organization and statements that have been allocated in the annual deposit box. Creditability.Correlated with the duration of document. Responsiveness. Correlated with the duration of operation and the duration of a document.Appearance.Correlated with the duration of operation and organization capital. Understanding of customer Correlated with the amount of the box deposit and number of service per month. The terms of access to service, reliability, security, trust no relationship to the General Characteristics of the Organization's. (3) offers guidance on how to improve the quality of service. Development of communication. By increasing the communication channels. Of the original call. Add and email. Channel and the use of online services. To improve the service quality.

Keywords: Service Quality, Storage Department, Subsrithai Public Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง คุณภาพการให้บริการของบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสารฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั่งโพธิสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้แนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่ตลอดจน ตรวจแก้ไข ปรับปรุง จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนเพิ่มพูนวิชาความรู้แก้ข้าพเจ้า จนสำเร็จการศึกษามาตามลำดับ

ขอขอบพระคุณ บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร และคุณนพดล ลีลาอารยสกุล ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายคลังเอกสาร ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นกตัญญุตาบูชาแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่านที่มีส่วนสร้างพื้นฐานการศึกษาให้แก่ผู้ศึกษา

สุดาทิพย์ ไชยยะ

พฤษภาคม 2556

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

สารบัญภาพ ..... ฎ

บทที่ 1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการศึกษา 2

กรอบแนวคิดของการศึกษา 2

ขอบเขตของการศึกษา 3

นิยามศัพท์เฉพาะ 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 6

ความเป็นมาบริษัท ทรัพย์ศรีไทยจำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร 6

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 9

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ 19

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 22

บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา 25

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 25

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา 27

การเก็บรวบรวมข้อมูล 28

การวิเคราะห์ข้อมูล 28

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 30
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การที่ตอบแบบสอบถาม 30
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ ที่มีต่อคุณภาพการ
ของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) 34
ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การ กับระดับคุณภาพการบริการ 40
ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ 59
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 60
สรุปการศึกษา 60
อภิปรายผล 62
ข้อเสนอแนะ 63
บรรณานุกรม 65
ภาคผนวก 69
ก แบบสอบถาม 70
ข การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 75
ประวัติผู้ศึกษา 79

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร 26
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปขององค์กรผู้ตอบแบบสอบถาม 31
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน 34
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการเข้าถึงการบริการโดยรวม และรายข้อ 35
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม และรายข้อ 35
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถโดยรวมและรายข้อ 36
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมีไมตรีจิตโดยรวม และรายข้อ 36
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวม และรายข้อ 37
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความไว้วางใจโดยรวม และรายข้อ 37
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความกระตือรือร้นโดยรวม และรายข้อ 38

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยโดยรวม และรายข้อ 38
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะของการบริการโดยรวม และรายข้อ 39
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการโดยรวม และรายข้อ 39
ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทั่วไปกับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงการบริการ 40
ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทั่วไปขององค์กรกับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร 42
ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทั่วไปขององค์กรกับคุณภาพการบริการด้านการความสามารถ 44
ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทั่วไปขององค์กรกับคุณภาพการบริการด้านความมีไมตรีจิต 46
ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทั่วไปขององค์กรกับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ 48
ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทั่วไปขององค์กรกับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ 50
ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทั่วไปขององค์กรกับคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น 52
ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทั่วไปขององค์กรกับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย 54

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทั่วไปขององค์กรกับคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะของการบริการ 56
ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยทั่วไปขององค์กรกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ 58

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา 3

บทที่ 1
บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมและ เทคโนโลยี ความก้าวหน้าในการสื่อสารและเทคโนโลยีทำให้เกิดการแข่งขันของธุรกิจรุนแรงมากขึ้น ผู้ที่มีความแข็งแกร่งกว่าเท่านั้นจึงจะสามารถอยู่รอดได้ รวมถึงธุรกิจจัดเก็บเอกสาร และการขนส่งในประเทศไทย เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และมีความซับซ้อนมากขึ้น ประกอบกับแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจรับฝากเอกสารมีเพิ่มมากขึ้น ตามการขยายตัวทางเศรษฐกิจและกระแสโลกาภิวัฒน์ การเปลี่ยนแปลงของการให้บริการ และความต้องการของผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น จึงทำให้องค์การธุรกิจทุกภาคส่วน คิดปรับปรุง และพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารในส่วนของงานบริการ ให้ความสำคัญในด้านคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริการ เพื่อให้สามารถดึงดูดลูกค้าและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางการค้ามากขึ้น

บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร จัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ.2538 เพื่อดำเนินธุรกิจในด้าน การให้บริการดูแลและเก็บรักษาเอกสารที่สำคัญให้แก่ บริษัท ห้างร้าน และหน่วยงานราชการต่างๆ อาทิ เอกสารทางด้านบัญชี เอกสารการเงิน เอกสารนิติกรรมต่างๆ ตลอดจนเอกสารข้อมูลสำคัญอื่นๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เก็บรักษาเอกสารเหล่านี้ไว้ตรวจสอบอย่างน้อยประมาณ 5-10 ปี

ฝ่ายคลังเอกสาร ของบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) จึงให้บริการรับฝากจัดเก็บและดูแลเอกสาร อย่างมีประสิทธิภาพ และระบบที่ได้มาตรฐานสากล โดยมีกล่องที่ถูกออกแบบมาพิเศษสำหรับบรรจุเอกสารโดยเฉพาะ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในการจัดบรรจุและทำรายการต่างๆ ระบบการควบคุมการจัดเก็บด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และรหัสบาร์โค้ดที่สามารถค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็วและ แม่นยำ อีกทั้งมีบริการนำส่งเอกสารที่ต้องการใช้ตรวจสอบได้รวดเร็วโดยรถตู้ พร้อมด้วยอุปกรณ์สื่อสารประจำรถทุกคัน

นอกจากการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ทางบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ยังให้ความสำคัญของเอกสารซึ่งถือเป็นเอกสารลับเฉพาะของผู้ฝากแต่ละราย โดยจัดให้มีระบบการควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัยในด้านการป้องกันข้อมูลรั่วไหลตลอดไป จนถึงระบบการป้องกันอัคคีภัยที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ผู้ศึกษาได้มองเห็นความสำคัญของการบริการ จึงต้องการที่จะศึกษาเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการในทุกๆ กระบวนการของการให้บริการว่าเป็นอย่างไร จึงต้องมีการประเมินการปฏิบัติงานด้านคุณภาพการให้บริการ โดยกำหนดมิติของการวัดคุณภาพในการให้บริการ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 20-23) ไว้ 10 ด้าน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมบริการ คือ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการและเพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ ในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและผู้ใช้บริการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด และสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ลูกค้า ต่อไป

2. วัตถุประสงค์การศึกษา

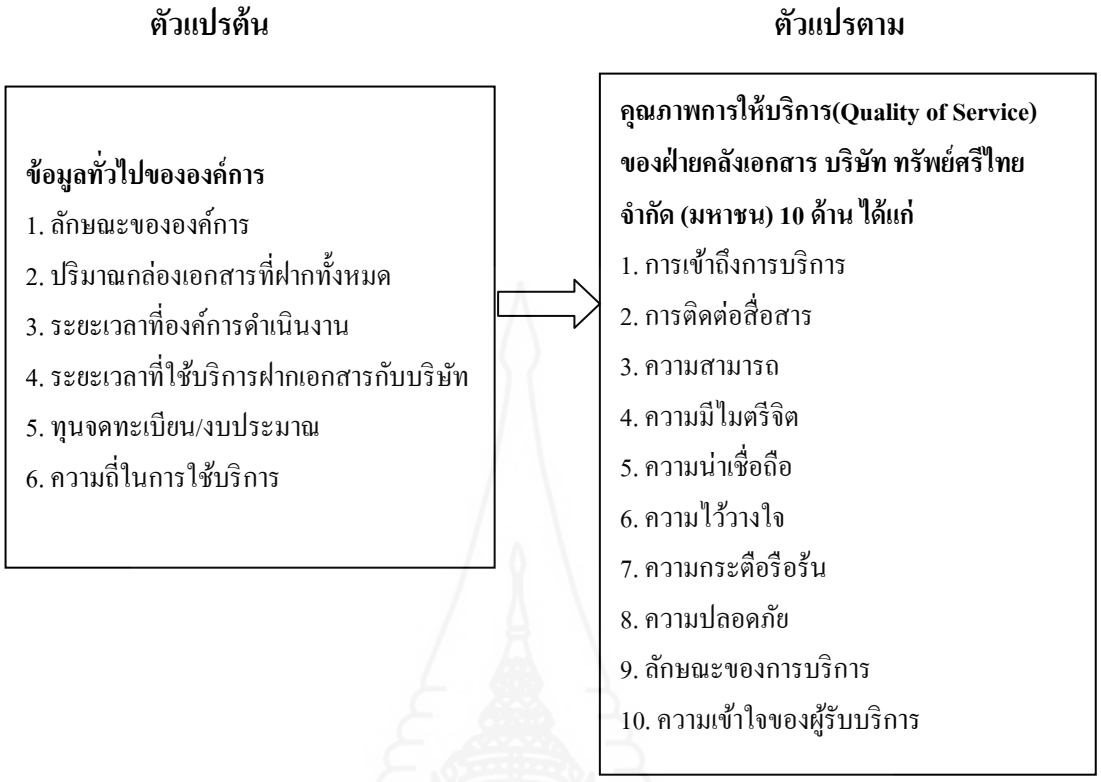
2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะขององค์การกับคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสารบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทยจำกัด (มหาชน)

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

4. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรี ไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

4.1.1 ตัวแปรต้น(Independent Variables) เป็นตัวแปรพื้นฐานเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบริษัทผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ด้าน ได้แก่

1) ลักษณะขององค์การ
2) ขนาดขององค์การ
3) ระยะเวลาดำเนินงานขององค์การ
4) ระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการ
5) ทุนจดทะเบียน/งบประมาณ
6) ความถี่ในการใช้บริการ

4.1.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ คุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสารบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) 10 ด้านได้แก่

1) การเข้าถึงการบริการ
2) การติดต่อสื่อสาร
3) ความสามารถ
4) ความมีไมตรีจิต
5) ความน่าเชื่อถือ
6) ความไว้วางใจ
7) ความกระตือรือร้น
8) ความปลอดภัย
9) ลักษณะของการบริการ
10) ความเข้าใจของผู้รับบริการ

4.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการฝากเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,300 ราย (ข้อมูล ณ 28 กุมภาพันธ์ 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรลูกค้าที่ใช้บริการฝากเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 310 ราย โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2538: 297) และใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ วันที่ 1-31 มีนาคม 2556 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 1 เดือน

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

"คุณภาพการบริการ" หมายถึง ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจในการบริการมากที่สุด โดยการประเมินคุณภาพการให้บริการ 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจผู้รับบริการ

"การบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)" หมายถึง การให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ในเรื่องของการอำนวยความสะดวก และให้บริการลูกค้าที่ใช้บริการให้ได้รับการบริการที่มีคุณภาพในเรื่องบริการรับฝากจัดเก็บ และดูแลเอกสาร อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีกล่องที่ถูกออกแบบมาพิเศษสำหรับบรรจุเอกสารโดยเฉพาะ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในการจัดบรรจุ และทำรายการต่างๆ ระบบการควบคุมการจัดเก็บด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และรหัสบาร์โค้ดที่สามารถค้นหาเอกสาร ได้อย่างรวดเร็ว และ แม่นยำ อีกทั้งมีบริการนำส่งเอกสารที่ต้องการใช้ตรวจสอบได้รวดเร็วโดยรถตู้ พร้อมด้วยอุปกรณ์สื่อสารประจำรถทุกคัน นอกจากการให้ บริการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ทางบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ยังให้ความสำคัญของเอกสารซึ่งถือเป็นเอกสารลับเฉพาะของผู้ฝากแต่ละราย โดยจัดให้มีระบบการควบคุม ดูแลรักษาความปลอดภัยในด้านการป้องกันข้อมูลรั่วไหลตลอดไป จนถึงระบบการป้องกันอัคคีภัยที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ใช้เป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนา แก้ไขปัญหา และปรับปรุงการให้บริการในกระบวนการทำงานต่างๆ ของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด(มหาชน) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

บทที่ 2
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานของ บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร

บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จากัด (มหาชน) "บริษัทใหญ่" เริ่มประกอบกิจการประเภทคลังสินค้าและท่าเทียบเรือมาตั้งแต่ปี 2519 จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนเมื่อปี 2537 จากประสบการณ์ที่ยาวนานในธุรกิจคลังสินค้า บริษัทได้ขยายกิจการสู่ธุรกิจคลังเก็บเอกสารบรรจุกล่อง/แฟ้ม ในปี 2538 มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารโดยนาระบบ AS/RS (AUTOMATED STORAGE AND RETRIEVAL SYSTEMS) ระบบ BARCODE และ COMPUTER มาใช้งานการจัดเก็บและค้นหาเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมบริการจัดเก็บสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือสินค้าที่มีความจำเป็นต้องเก็บในห้องควบคุมอุณหภูมิ

ที่ตั้งสานักงานใหญ่ 2044/25-27 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310

โทรศัพท์ 02-314-0412, 02-314-3132, 02-318-5514-5 โทรสาร 02-318-3490-1

ที่ตั้งคลังสินค้า 1 71, 71/1-8 หมู่ 1 ซอยสุขสวัสดิ์ 49 ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130

โทรศัพท์ 02-463-4280-9 โทรสาร 02-463-4287, 02-818-7847

ที่ตั้ง คลังเอกสาร 115 หมู่ 6 ซอยสุขสวัสดิ์ 76 ตำบลบางจาก อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ 10130

โทรศัพท์ 02-463-0127, 02-464-1502-9 โทรสาร 02-817-5190

คลังเอกสารของบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2538 ดำเนินธุรกิจในด้าน การให้บริการดูแลและเก็บรักษาเอกสารที่สำคัญให้แก่ บริษัท ห้างร้าน และหน่วยงานราชการต่างๆ อาทิ เอกสารทางด้านบัญชี เอกสารการเงิน เอกสารนิติกรรมต่างๆ ตลอดจนเอกสารข้อมูลสำคัญอื่นๆ ที่กฎหมายกำหนดให้เก็บรักษาเอกสารเหล่านี้ไว้ตรวจสอบอย่างน้อยประมาณ 5-10 ปี

1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ บริษัท ห้างร้าน และหน่วยงานราชการ ต่างๆ โดยทั่วไปมักจะจัดเก็บเอกสารไว้ในสำนักงานของตน ซึ่งอาจทำให้เกิด ปัญหาด้านพื้นที่สำหรับเก็บเอกสาร เนื่องจากปริมาณเอกสารมีเพิ่มมากขึ้นทุกปี อาจทำให้ต้องสูญเสียพื้นที่สำหรับใช้สอยโดยเปล่าประโยชน์ หรือต้องมีการเช่าอาคารหรือคลังสินค้าเพื่อใช้สำหรับจัดเก็บเอกสารเหล่านี้โดยเฉพาะ อันเป็นเหตุก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น เช่น ค่าใช้จ่ายในการเช่าอาคารสถานที่ การจัดหาบุคลากรเพื่อมาดูแลความเป็นระเบียบ ความสะอาด ปัญหา ปลวก แมลง ต่างๆ นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหาความไม่เป็นระเบียบของการจัดเก็บซึ่งจะทำให้การค้นหาเอกสารไม่สะดวกรวดเร็ว

คลังเอกสาร ของบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) จึงได้จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการรับฝากจัดเก็บ และดูแลเอกสาร อย่างมีประสิทธิภาพ และระบบที่ได้มาตรฐานสากล โดยมีกล่องที่ถูกออกแบบมาพิเศษสำหรับบรรจุเอกสารโดยเฉพาะ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในการจัดบรรจุและทำรายการต่างๆ ระบบการควบคุมการจัดเก็บด้วยระบบคอมพิวเตอร์ และรหัสบาร์โค้ดที่สามารถค้นหาเอกสาร ได้อย่างรวดเร็วและ แม่นยำ อีกทั้งมีบริการนำส่งเอกสารที่ต้องการใช้ตรวจสอบได้รวดเร็วโดยรถตู้ พร้อมด้วยอุปกรณ์สื่อสารประจำรถทุกคัน

นอกจากการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ทางบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ยังให้ความสำคัญของเอกสารซึ่งถือเป็นเอกสารลับเฉพาะของผู้ฝากแต่ละราย โดยจัดให้มีระบบการควบคุมดูแลรักษาความปลอดภัยในด้านการป้องกันข้อมูลรั่วไหลตลอดไป

คลังเอกสาร ของบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) มีอาคารทั้งสิ้น 13 หลัง โดยทั้งหมดเป็นกรรมสิทธิ์ของบริษัทฯ เอง เป็นอาคารคอนกรีต หลังคาโครงเหล็กมุงกระเบื้อง พื้นคอนกรีตเสริมเหล็กตั้งบนเสาเข็ม สามารถรับน้ำหนักได้ถึง 5 ตัน/ตารางเมตร มีระบบระบายอากาศภายในคลังเอกสาร มีชั้นสำหรับวางและจัดเก็บเอกสารเป็นชั้นเหล็กสำเร็จรูปแข็งแรงและทนทาน สะดวกต่อการจัดเก็บและดูแลเพื่อรักษาสภาพกล่องเอกสาร ให้มีอายุการใช้งานได้ยืนยาว สามารถจัดเก็บเอกสารได้ถึง 4 ล้านกล่อง ด้วยระบบที่ทันสมัย ซึ่งประกอบ ด้วยคลังสินค้าอัตโนมัติ AS/RS

1.2 ระบบรักษาความปลอดภัย คลังเอกสารมีพนักงานรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมควบคุมด้วยกล้องวงจรปิด มีการตรวจสอบ การเข้า - ออกบริเวณศูนย์เก็บเอกสาร โดยการแลกบัตรผ่านเข้า – ออก ต้องมีการขออนุญาตจากผู้มีอำนาจ ในกรณีมีการนำสิ่งของออก และมีการ

ติดตั้งอุปกรณ์สัญญาณเตือนภัย รวมทั้งระบบตรวจจับแสงอินฟราเรดภายในอาคารติดตั้งระบบตรวจจับกลุ่มควัน (Smoke Detector) ระบบตรวจจับความร้อน (Heat Detector) ระบบเครื่องพ่นฉีดน้ำยาดับเพลิง (Haron and Haroton) ทั่วทุกบริเวณของศูนย์เก็บเอกสาร มีการติดตั้งท่อส่งน้ำเพื่อใช้ในการดับเพลิง และระบบตัดไฟอัตโนมัติ โดยมีการตรวจสอบและทดสอบการใช้งานเป็นประจำทุกเดือนตามระบบคุณภาพ (ISO) นอกจากนี้ยังมีพนักงานดูแลความสะอาดกล่องเอกสาร และบริเวณคลังเอกสารเป็นประจำทุกวัน และทำการฉีดพ่นเพื่อป้องกันปลวกแมลงต่างๆ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

1.3 บริการต่างๆ ของคลังเอกสาร

1.3.1 รับฝากเก็บและดูแลเอกสาร บริษัทฯ มีระบบการจัดเก็บที่ทันสมัยด้วยอาคารศูนย์เก็บเอกสารขนาดใหญ่ โดยแบ่งการรับฝากออกเป็น เอกสารแบบรับฝากเป็นกล่อง แบบรายแฟ้ม และประเภทกระบอกบรรจุเอกสารขนาดใหญ่

1.3.2 รับฝากเก็บและบริหารสื่ออิเล็กโทรนิกส์ บริษัทฯ มีห้องควบคุมอุณหภูมิอยู่ที่ 20°C – 25°C และความชื้นสัมพัทธ์อยู่ที่ 40 – 50% ตลอด 24 ชั่วโมง สำหรับเก็บรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมด้วยกล่องบรรจุเอกสารอิเล็กโทรนิกส์

1.3.3 รับฝากเก็บด้วยห้องมั่นคง (Strong Room) บริษัทฯ มีห้องมั่นคงสำหรับฝากเก็บเอกสารสำคัญหรืออื่นๆ ที่ต้องการจัดเก็บแบบเป็นพิเศษ

1.3.4 การเก็บเอกสารในรูปแบบข้อมูลรูปภาพ (Document Imaging) บริษัทฯ มีบริการในรูปแบบใหม่ที่เพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยการ Scan เอกสารที่รับฝาก เก็บไว้ในรูปของ Image เพื่อลูกค้าสามารถเข้ามาตรวจสอบได้ด้วยการ Online

1.3.5 จัดหากล่องเอกสาร บริษัทฯ มีกล่องเอกสารที่ได้มาตรฐานออกแบบมาโดยเฉพาะสำหรับบรรจุเอกสาร

1.3.6 การจัดบรรจุเอกสาร บริษัทฯ ให้บริการบรรจุเอกสารพร้อมทั้งจัดทำทะเบียนด้วยทีมงานที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในด้านการ จัดบรรจุเอกสารมานาน

1.3.7 บริการค้นหาเอกสาร บริษัทฯ มีระบบการจัดเก็บกล่องเอกสารที่ทันสมัยด้วยระบบ Computer-Barcode ทำให้สามารถค้นหาเอกสาร ได้รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ มั่นใจได้ว่าเอกสารจะไม่มีการสูญหาย

1.3.8 ให้บริการนำส่งกล่องเอกสาร บริษัทฯ ให้บริการนำส่งเอกสารเพื่อการตรวจสอบ ณ ที่ทำการของผู้ฝากโดยเจ้าหน้าที่และรถประจำของบริษัทฯ พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำรถทุกคัน ทำให้สามารถติดต่อได้ตลอดเวลาการนำส่ง

1.3.9 จัดห้องรับรองสำหรับตรวจสอบเอกสาร กรณีที่ผู้ฝากประสงค์จะเดินทางมาตรวจสอบเอกสาร ณ ศูนย์เก็บเอกสาร บริษัทมีบริการห้องรับรองเพื่อตรวจสอบ เอกสารพร้อมอุปกรณ์สำนักงาน เช่นโทรศัพท์ โทรสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร

1.3.10 ติดต่อหน่วยราชการเพื่อยื่นเรื่องขออนุญาตจัดเก็บเอกสารนอกสถานที่ประกอบการ บริษัทฯ ให้บริการติดต่อหน่วยงานราชการเพื่อขออนุญาตเรื่อง เก็บเอกสารไว้นอกสถานประกอบการ

1.3.11 การรับ - ส่งข้อมูลกับลูกค้าและรายงานต่างๆ บริษัทฯ บริการการส่งรายงานในรูปของแผ่น Diskette หรือถ้าท่านต้องการความรวดเร็วท่านสามารถใช้ระบบ Computer On-line โดยเข้ามาที่ website: www. subsrithai.co.th ท่านก็จะทราบข้อมูลที่ท่านต้องการทันที นอกจากนี้ผู้ฝากจะสามารถสอบถามข้อมูลของเอกสารของท่านได้โดยตรงทันทีจากพนักงาน

1.3.12 การทำลายเอกสาร บริการจัดการทำลายเอกสาร และออกหนังสือรับรองการทำลายเอกสาร

1.4 นโยบายคุณภาพ บริการด้วยความ รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง สุภาพ มีน้ำใจ และมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

2.1 ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

จูรัน และ กรีนา (Juran and Gryna. 1993: 3) นิยามว่า คุณภาพคือ ความพึงพอใจของลูกค้า

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546: 253) บัญญัติว่า “คุณภาพ” หมายถึง ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ

ไมตรี วสันติวงศ์ (2550: 349) คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติและองค์ประกอบทุกอย่างในสินค้า และบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า

ทูเนอร์ (Turner 1993: 160-163) อธิบายว่า ความคิดเรื่องคุณภาพมีส่วนประกอบ 3 เรื่อง คือ เรื่องแรกคุณภาพสูง (High Quality) กับคุณภาพดี (Good Quality) เรื่องที่สอง ได้แก่ ความเหมาะสมตามเป้าประสงค์ ส่วนเรื่องที่สาม ได้แก่ การทำตามความต้องการของลูกค้า Turner อธิบายว่าคุณภาพสูงกับคุณภาพดีไม่เหมือนกัน คุณภาพสูง หมายถึงคุณสมบัติที่ดีที่สุด แต่อาจจะแพงและไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า แต่คุณภาพดีขึ้นอยู่กับลูกค้า ซึ่งแล้วแต่วัตถุประสงค์สำหรับการใช้

คุณภาพจะดีหรือไม่ดีย่อมขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ในการใช้เป็นสำคัญ ผู้ที่จะบอกได้ดีที่สุด คือลูกค้า การจัดการคุณภาพจึงเป็นการทำตามที่ลูกค้าต้องการ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคนอื่นๆ (2546: 20-22) ได้ให้ทรรศนะว่า ปัจจุบันเราทุกคนต่างใช้ชีวิตอยู่ในสังคมโลกที่ให้ความสำคัญและต้องการความมีคุณภาพ (Quality) ในด้านต่างๆ ซึ่งจะไม่ถูกจำกัดเพียงลูกค้าต้องการสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพเท่านั้น แต่ความต้องการคุณภาพจะขยายตัวครอบคลุมไปในมิติ และระดับต่างๆ ของสังคม เช่น ผู้บังคับบัญชาต้องการลูกน้องที่มีคุณภาพ ประชาชนต้องการชุมชนท้องถิ่นและรัฐบาลที่มีคุณภาพ ผู้ป่วยต้องการการรักษาพยาบาลที่มีคุณภาพ นักเรียน นิสิต และนักศึกษาต้องการการศึกษาที่มีคุณภาพ หรือประเทศก็ต้องการประชาชนที่มีคุณภาพ เป็นต้น เราจะเห็นว่า คุณภาพจะแทรกอยู่ในแทบทุกด้านของการใช้ชีวิต คุณภาพจึงไม่ใช่ทางเลือกที่เราจะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติก็ได้ แต่คุณภาพจะเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ (Quality is a must for everyone.) เพื่อความอยู่รอด ก้าวหน้า และเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต ไม่ใช่เพียงแต่การทำงานเพื่อเอาตัวรอดแบบวันต่อวันเท่านั้น โดยเฉพาะในสังคมของการแข่งขันที่ไม่มีช่องว่างสำหรับมือสมัครเล่น (Amateur) ที่ทำงานแบบเช้าชามเย็นชามอย่างไม่มีคุณภาพ และไร้ประสิทธิภาพ แต่แรงงาน องค์การ และผู้บริหารในอนาคตจะต้องทำงานอย่างมืออาชีพ (Professional) ที่วัดความสำเร็จจากผลงานที่มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับจากสังคม ดังนั้น ถ้าเราไม่สามารถสร้างผลงานของตนเอง กลุ่ม องค์การ และสังคม ให้มีคุณภาพได้ตามที่ลูกค้าต้องการ ท้ายที่สุดเราจะถูกทิ้งให้เป็นผู้ตาม ผู้แพ้ ซึ่งต้องออกจากการแข่งขัน ปิดตัว และตายไปในที่สุด

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคนอื่นๆ (2546: 21) คุณภาพหมายถึงสิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขด้านการใช้งาน และราคาของลูกค้า

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล (2536: 11) ให้ความหมายของคุณภาพว่า เป็นความสอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการหรือลูกค้า

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545: 39-40) กล่าวถึง คุณภาพว่า คุณภาพมักหมายถึงความยอดเยี่ยมของสินค้าหรือบริการ เช่น คนพูดว่าสินค้ามีคุณภาพสูง สำหรับในโรงงานอุตสาหกรรม คุณภาพอาจหมายถึง การวางตำแหน่งของวัตถุแต่ละชิ้นตามมาตรฐานที่กำหนดได้อย่างแม่นยำ ส่วนในโรงพยาบาลคุณภาพอาจหมายถึง การเป็นมืออาชีพ โดยทั่วไปคำว่า “คุณภาพ” มักเป็นที่เข้าใจว่าหมายถึง ของแพง ความหรูหรา ความสลับซับซ้อน หรือการกระทำตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เช่น รถเบนซ์ รถโรลส์รอยส์ นาฬิกาโรเล็กซ์ หรือนาฬิกาคาร์เทียร์

2.2 ประเภทของคุณภาพ

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545: 45-46) กล่าวว่า การมองคุณภาพแบ่งออกเป็น 5 ประเภท คือ

1) คุณภาพในเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality) เป็นการมองว่าคุณภาพทำให้สินค้าขององค์การแตกต่างจากคู่แข่งขัน และคุณภาพเป็นแนวทางที่จะทำให้เอาชนะคู่แข่งขันได้ ทำให้องค์การมีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น และเป้าหมายสำคัญ คือ ทำให้ลูกค้ามีการรับรู้เกี่ยวกับสินค้าขององค์การในทางที่ดีขึ้น

2) คุณภาพเป็นสิ่งที่อยู่เหนือสุด (Transcendent Quality) เป็นการมองว่า คุณภาพคือ การอยู่เหนือกว่าสิ่งอื่นใดทั้งหมด หรือเป็นความยอดเยี่ยม การมองในแง่นี้ถือว่าคุณภาพเป็นทั้งสิ่งสัมบูรณ์ (Absolute) ความเป็นสากล และการอยู่ในมาตรฐานสูงสุด โดยไม่มีข้อสงสัย บ่อยครั้งที่มีการนำลักษณะเด่นของสินค้าของตัวเองไปเปรียบเทียบกับสินค้าอื่นๆ โดยฝ่ายการตลาดพยายามพัฒนาคุณภาพนี้ขึ้นมาเพื่อให้เป็นภาพลักษณ์ที่อยู่ในใจลูกค้า แต่ความยอดเยี่ยมมีสภาพเป็นนามธรรมและเป็นจิตวิสัย มาตรฐานของความยอดเยี่ยมจึงแตกต่างกันไป ตามวิธีการจัดการขององค์การแต่ละแห่ง และลูกค้าแต่ละคน ความหมายในแง่ของความยอดเยี่ยม จึงไม่ค่อยมีความหมายในทางการบริหาร เพราะยากที่จะกำหนดเกณฑ์ในการวัดและประเมินผล

3) คุณภาพจากการมองที่สินค้า (Product – Based Quality) เป็นการทำหน้าที่เฉพาะในด้านใดด้านหนึ่งของสินค้า เช่น ตะเข็บผ้าต่างกันทำให้เสื้อผ้ามีคุณภาพไม่เหมือนกัน หรือกระบอกสูบไม่เท่ากันทำให้เครื่องยนต์มีคุณภาพต่างกัน คุณภาพประเภทนี้เกิดจาการออกแบบและกระบวนการผลิต

4) คุณภาพการมองของผู้ใช้ (User – Based Quality) คุณภาพประเภทนี้มาจากหลักว่าคุณภาพถูกกำหนดด้วยความต้องการของผู้ใช้ แต่คนมีความต้องการไม่เหมือนกัน มาตรฐานจึงแตกต่างกัน คุณภาพจึงขึ้นอยู่วัตถุประสงค์สำหรับการใช้หรือขึ้นอยู่กับการทำหน้าที่ที่ต้องการ

5) คุณภาพจากการมองที่คุณค่า (Value – Based Quality) เป็นการมองความสัมพันธ์ระหว่างคุณประโยชน์ของสินค้าที่มีต่อราคา มองว่าสินค้าที่มีคุณภาพนั้น มีประโยชน์แต่ขณะเดียวกันก็มีราคาต่ำ สินค้าที่มีคุณภาพสามารถให้ได้ทั้งประโยชน์ และความพอใจสูงสุดเมื่อเทียบกับราคา แนวทางคุณค่าเป็นแนวทางที่มุ่งรวมลักษณะของสินค้าที่ลูกค้าพึงพอใจ ซึ่งเป็นคุณภาพด้านลูกค้า (Customer Side of Quality) เข้ากับการมีประสิทธิภาพภายใน ซึ่งเป็นด้านกระบวนการปฏิบัติการ (Operation Side)

2.3 ความหมายของการบริการ

การบริการ (Service) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538: 6) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือพฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น หรือบริการคือสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการได้ทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มีการใช้บริการนั้น

จินตนา บุญบงการ (25339: 15) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งจับต้องสัมผัสแตะต้องอาศัยได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมของการส่งมอบบริการจากผู้ให้ไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตใจ ทำให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าการบริการ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า SERVICE ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักการปฏิบัติได้ตามความหมายของอักษร ทั้ง 7 นี้คือ

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

กลธน ธนาพงศธร (2532: 836) ให้ความหมายว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุ และสร้างความพอใจให้แก่ผู้รับได้

คอทเลอร์ (Kotler 1937-1974) การบริการหมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

กรอนรูส์ (Gronroos 1990) ได้ขยายคำว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงาน

สุธี นาทวรทัต (2533: 835-836) ได้ให้ความหมายของการบริการว่ามีลักษณะ 4 ประการ คือ จับต้องไม่ได้ แบ่งแยกไม่ได้ ไม่อาจเก็บรักษาได้ และมีความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา การบริการหมายถึง กิจกรรมซึ่งส่วนใหญ่เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ แต่สามารถชี้ระบุและสร้างความพอแก่ผู้ได้รับ การบริการไม่จำเป็นต้องเชื่อมโยงกับการขายสินค้า หรือการขายบริการอื่น การให้บริการอาจใช้หรือไม่ใช้สินค้าเป็นองค์ประกอบก็ได้ และหากว่าการใช้สินค้าเป็นส่วนประกอบ ก็จะไม่มีการโอนสิทธิ์ในสินค้านั้นไปให้ผู้ใช้บริการ

ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ (2540: 1) กล่าวว่าการบริการ (Service) คือกิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานใดๆ ที่บุคคลในฝ่ายหนึ่งสามารถนำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยที่กิจกรรมหรือการดำเนินงานนั้นๆ ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangible) และไม่ก่อให้เกิดกรรมสิทธิ์ในสิ่งของใดๆ

2.4 ความสำคัญของการบริการ

วัชรา วัชรเสถียร (2539) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการบริการ โดยแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ผู้ประกอบการจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดที่มุ่งเน้นการขายสินค้าแต่เพียงผู้เดียว มาให้ความสนใจเป็นพิเศษกับการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้าหรือการขายบริการ โดยตรงมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การดำเนินกิจการบริการประสบความสำเร็จเหนือคู่แข่งขันอื่นๆ ได้โดยเฉพาะผลกำไรและภาพพจน์ของการบริการ กล่าวคือ

(1) ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาวให้กับธุรกิจ

(2) ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ

(3) ช่วยลดการเปลี่ยนใจของลูกค้าไปจากธุรกิจ

(4) ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจนั้น

2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ การขยายตัวของอุตสาหกรรมการบริการในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพจนเจริญเติบโต ขึ้นเป็นธุรกิจบริการต่างๆมากมาย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการการบริการของผู้บริโภค ซึ่งมีแนวโน้มหลากหลายมากขึ้น การประกอบอาชีพบริการ จึงเป็นอาชีพสำคัญในตลาดแรงงานและทำรายได้ดี

2.5 ลักษณะของการบริการ

วิฑูรย์ สิมาโชคดี (2543:202-203) การบริการโดยทั่วไป มีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1) การบริการเป็นเรื่องที่สัมผัสจับต้องได้ยาก

2) การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการต่อเนื่องของกิจกรรมต่างๆ ที่ผู้ให้บริการกระทำเพื่อส่งมอบแก่ผู้รับบริการ

3) การบริการเกิดขึ้นและถูกบริโภคในขณะเดียวกันเลยหรือเกือบจะในเวลาเดียวกันเลย

4) ลูกค้าหรือผู้บริโภคให้ความสำคัญกับ “กิจกรรม” หรือ “กระบวนการบริการ หรือ “พฤติกรรม” ของผู้ให้บริการมากกว่าสิ่งอื่นๆ และรับรู้ด้วยความรู้สึกทางใจมากกว่า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภร เสรีรัตน์ (2534: 216) ได้ระบุว่า บริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่เสนอขาย และสนองความพอใจต่อลูกค้าหรือบริการที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่าง คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามาถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น ซึ่งได้แก่

(1) สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้เกิดกับผู้มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องใหญ่โตโอ่โถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ ที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี

(2) บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

(3) เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และลูกค้าพอใจ

(4) วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณา และเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

(5) สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

(6) ราคา (Price) การกำหนดราคา การให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ความไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่ว่ากับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการ และสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกบริการ และในแง่ของผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ซึ่งทำได้ ดังนี้

(1) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนังกานให้บริการ รวมทั้งการมีมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

(2) ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้การรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า สำรวจข้อมูลของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้ดีขึ้น

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ การบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2.6 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

ซีแทมล์ พาราซุรามานและคณะ (Ziethaml, Parasuraman, and Berry, 1990: 20-23) ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุรภาพในการให้บริการ (dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน ซึ่งได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในอุตสาหกรรมการบริการ

มิติที่ 1 การเข้าถึงการบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 2 การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 3 ความสามารถ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 4 ความมีไมตรีจิต (courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 5 ความน่าเชื่อถือ (creditability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิม

มิติที่ 6 ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 7 ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ทันทีทันใด ทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 8 ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัย หรือปัญหาต่างๆ

มิติที่ 9 ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็น หรือจับต้องได้ในการให้บริการ

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

Hoffman and Bateson (1997: 307-310) ได้อธิบายความหมายของมิติทั้ง 5 ด้าน ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการไว้ ดังต่อไปนี้

1) มิติด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ (the tangibles dimension) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของผู้ให้บริการที่สามารถสัมผัสได้ ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากรและเครื่องมือสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามในหัวข้อนี้ จำนวน 4 ข้อ ดังตัวอย่างในข้อคำถามด้านความคาดหวัง ได้แก่

(1) บริษัทที่ดีเลิศ จะมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีความทันสมัย

(2) สิ่งอำนวยความสะดวกทางวัตถุของบริษัทที่ดีเลิศ จะมีความดึงดูดชวนให้มอง

(3) บุคลากรของบริษัทที่ดีเลิศ จะมีบุคลิกภาพดี

(4) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้เกี่ยวกับการบริการของบริษัทที่ดีเลิศ อยู่ในสภาพที่ดีและน่าใช้งาน

2) มิติด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ (the reliability dimension) หมายถึง ความสามารถที่จะกระทำหรือมอบบริการได้ตามที่สัญญา สามารถไว้วางใจเชื่อถือได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามในหัวข้อนี้ จำนวน 5 ข้อ ดังตัวอย่างในข้อคำถามด้านความคาดหวัง ได้แก่

(1) เมื่อบริษัทที่ดีเลิศสัญญาที่จะปฏิบัติสิ่งใดให้ ก็จะปฏิบัติได้ตามที่ระบุหรือสัญญาไว้

(2) เมื่อผู้ไบ้บริการมีปัญหา บริษัทที่ดีเลิศต้องมีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง

(3) บริษัทที่ดีเลิศ ต้องให้การบริการที่ดีตั้งแต่แรก

(4) บริษัทที่ดีเลิศ สามารถให้บริการได้ภายในระยะเวลาที่สัญญาไว้

(5) บริษัทที่ดีเลิศ ต้องเน้นให้บริการที่ไม่มีข้อผิดพลาด

3) มิติการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ (the responsiveness dimension) หมายถึง ความพร้อม ความพยายามที่จะตอบสนองและความเต็มใจที่จะจัดหาบริการ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามในหัวข้อนี้ จำนวน 4 ข้อ ดังตัวอย่างในข้อคำถามด้านความคาดหวัง ได้แก่

(1) บุคลากรของบริษัทที่ดีเลิศ มีการแจ้งผู้ใช้บริการเมื่อเริ่มปฏิบัติงาน

(2) บุคลากรของบริษัทที่ดีเลิศ สามารถให้บริการได้ด้วยความรวดเร็ว

(3) บุคลากรของบริษัทที่ดีเลิศ มีความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้ใช้บริการอยู่เสมอ

(4) บุคลากรของบริษัทที่ดีเลิศ มีเวลาที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

4) มิติความไว้วางใจของผู้ให้บริการ (the assurance dimension) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถ ความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การบริการด้วยความซื่อสัตย์และการสร้างความไว้วางใจให้กับผู้บริการ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามในหัวข้อนี้ จำนวน 4 ข้อ ดังตัวอย่างในข้อคำถาม ด้านความคาดหวัง ได้แก่

(1) บุคลากรของบริษัทที่ดีเลิศ สร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

(2) ผู้ใช้บริการของบริษัทที่ดีเลิศ มีความรู้สึกปลอดภัยเมื่อมีการติดต่อด้วย

(3) บุคลากรของบริษัทที่ดีเลิศ มีความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้ใช้บริการ

(4) บุคลากรของบริษัทที่ดีเลิศ มีความรอบรู้ที่จะตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการ

5) มิติด้านความเอาใจใส่ของผู้ใช้บริการ (the empathy dimension) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามในหัวข้อคำถามในหัวข้อนี้ จำนวน 5 ข้อ ดังตัวอย่างในข้อคำถามด้านความคาดหวัง ได้แก่

(1) บริษัทที่ดีเลิศ ให้ความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการแต่ละรายเป็นการส่วนตัว

(2) บริษัทที่ดีเลิศ มีเวลาปฏิบัติงานที่สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

(3) บริษัทที่ดีเลิศ มีบุคลากรที่พร้อมจะให้บริการ

(4) บริษัทที่ดีเลิศ มีความสนใจผู้ใช้บริการอย่างเต็มเปี่ยม

(5) บุคลากรของบริษัทที่ดีเลิศ มีความเข้าใจความต้องการที่เจาะจงของผู้ใช้บริการ

วรงค์ รอดเจริญ (2546: 6) ได้อธิบายความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

ความไว้วางใจ (reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอถูกต้อง

การตอบสนองลูกค้า (responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามที่ลูกค้าต้องการ

ความแน่นอน (assurance) พนักงานต้องมีความรู้ ความสามารถ และความมีน้ำใจเพื่อให้ลูกค้ามีความเชื่อถือและมั่นใจ

ความเห็นอกเห็นใจ (empathy) การดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกันการสร้างการบริการให้เป็นที่รู้จัก (tangible) การปรากฏอยู่ของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลากร และวัสดุสื่อสาร เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 145) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขัน โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องการทำการวิจัย เพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเล ที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้

3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5) ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบ เพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มากที่สุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen. 1975: 4) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้นๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

โอลิเวอร์ (Oliver 1980: 83) ได้กล่าวถึง เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่าเป็นภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจก็คือภาวการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบสถานการณ์ได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า

รูม (Vroom. 1996: 3) กล่าวว่า ทัศนคติ และความพึงพอใจในสิ่งที่สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้ง 2 ค่านี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจนั่นเอง

ปัญญา ตันเงิน (2542: 8) ได้อธิบายความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนี้ไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียด และความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

สรชัย พิศาลบุตร (2549: 9-10) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำได้โดยไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องในการให้บริการ การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างคุณภาพของสินค้า และบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง กับคุณภาพของสินค้า และบริการที่ผู้บริการคาดว่าจะได้รับ สำหรับนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้สินค้า และบริการมากยิ่งขึ้น

กนกพร รัตนสุธีระกุล (2541: 23) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากว่าทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกเมื่อมีมากขึ้นจะก่อให้เกิดความพอใจ สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร และสิ่งเร้า ความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดก็ต่อเมื่อมีการจัดการ การจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมถูกต้อง และไม่ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านสภาพแวดล้อม

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจของบุคคลที่ได้รับการตอบสนอง เมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ หากสอดคล้องกับความหวังหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะรู้สึกพึงพอใจ

3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เชาว์ โรจนแสง (2542: 28) ได้แบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ออกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2) ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกิดความคาดหวังที่มีอยู่

3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เชาว์ โรจนแสง (2542: 27-28) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญมีดังนี้

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pat) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการกับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าเป็นเรื่องสำคัญ เช่น ธนาคารมักตั้งอยู่ริมถนนสายสำคัญๆ และมีสาขาของธนาคารตามแหล่งชุมชนต่างๆ เป็นต้น

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริการการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัว และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

3.4 การวัดความพึงพอใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2549) ได้กล่าวว่าการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ 2 วิธี คือ

1) วิธีวัดความพึงพอใจจากความเห็นของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เลือกมาเป็นตัวอย่างจำนวนหนึ่ง เกี่ยวกับบริการแต่ละด้าน และบริการรวมทุกด้านที่ได้รับจากผู้ให้บริการ โดยที่ผู้ใช้บริการจะต้องมีประสบการณ์ในการใช้บริการมาเป็นระยะเวลานานมากพอที่จะประเมินคุณภาพของการบริการที่ได้รับในแต่ละด้านได้

2) วิธีวัดความพึงพอใจจากข้อมูลที่สามารถสะท้อนระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยวัดจากเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นสำหรับวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการแต่ละด้าน และบริการรวมทุกด้านของสินค้าหรือบริการนั้นๆ

ประเภทของผู้ใช้บริการ โดยทั่วไปผู้ใช้บริการของสถานประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรม และหน่วยงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐ และเอกชน สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ผู้ใช้บริการภายในหน่วยงาน และผู้ใช้บริการภายนอกหน่วยงาน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญญาธร สมพงษ์ (2553: 70-73) ได้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พบว่า (1) ระดับคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาดให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการที่เข้าถึง อำนวยความสะดวก และช่วยเหลือ ให้คำแนะนำผู้รับบริการทุกคนอย่างรวดเร็วทันที ด้วยความเอาใจใส่ อีกทั้งเจ้าหน้าที่มีความรู้ และประสบการณ์สามารถให้บริการได้เป็นอย่างดี ให้การบริการอย่างเป็นกันเองมีอัธยาศัยเป็นมิตร และให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม โปร่งใส ซื่อสัตย์ ภาคใต้ระบบ และขั้นตอนที่ถูกต้อง เนื่องจากสถานที่มีความพร้อมในการบริการอย่างครบถ้วน จึงทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังอย่างแท้จริง (2) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับคุณภาพการบริการในทุกด้าน เว้นแต่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552: 88-92) ได้ศึกษาคุณภาพบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า (1) ระดับคุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์

เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี พบว่า คุณภาพการบริการ สาขารัตนาธิเบศร์ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า สาขาติวานนท์ ทุกด้าน (3) ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับคุณภาพการบริการ พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการทุกด้าน และวันในสัปดาห์ที่ใช้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารเพียงด้านเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัญหา และข้อเสนอแนะ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือ สินค้ามีไม่พอในช่วงส่งเสริมการขาย จึงควรจัดเตรียมสินค้าให้พอกับความต้องการของลูกค้า และด้านการเข้าใจลูกค้า สินค้ามียี่ห้อมีให้เลือกน้อย และขั้นตอนการแลกของสมนาคุณไม่มีขั้นตอนชัดเจน ควรเพิ่มสินค้าที่มียี่ห้อให้หลากหลาย และมีการจัดระบบขั้นตอนที่ชัดเจนในการแลกของสมนาคุณ

อัญชลี เหล่าธิติพงษ์ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์อยู่ใกล้บ้าน จึงสะดวก ประหยัดเวลา อีกทั้งค่าบริการไม่แพง อีกทั้งค่าบริการไม่แพง ส่วนความคิดเป็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ใช้บริการเห็นว่าแพทย์พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ และอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ นอกจากนี้การวิจัยดังกล่าวยังเป็นการศึกษาความเห็นในด้านการให้บริการอย่างกว้างๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่ซับซ้อนสำหรับผู้สนใจต่อไปในอนาคต ซึ่งจะเห็นได้จากการศึกษาความเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขบริการสาธารณสุขปรากฏว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าการบริการที่มีอยู่แล้วในขณะนี้เหมาะสมดีอยู่แล้ว ซึ่งอาจจะเป็นผู้ใช้บริการพอใจกับการบริการที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับค่าบริการที่เสียในราคาถูก หรืออาจจะเป็นเพราะ ระดับการศึกษาที่ค่อนข้างต่ำทำให้ผู้ใช้บริการไม่กล้า ออกความเห็น ยิ่งไปกว่านั้นนิสัยคนไทยมักจะเป็นคนเกรงใจผู้อื่นเมื่อได้รับบริการที่สะดวกพอสมควรจึงพอใจที่ได้รับเท่าที่ฝ่ายให้บริการเสนอมาให้

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2544) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้าของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า ทางด้านความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง

รังสิตรา สังข์อร่าม (2550) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธินตามหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านความไว้วางใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้บริการที่เป็นรูปธรรม อยู่ในระดับสูงที่สุด การเปรียบเทียบระดับคุณภาพ

การให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาขารัชโยธิน ตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความน่าเชื่อถือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนด้านความไว้วางใจได้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสุภาพ/อัธยาศัยไมตรี ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักลูกค้าจริง และด้านสิ่งที่สามารถสัมผัสได้/บริการที่เป็นรูปธรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อุรชฑา อินทร (2549) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการในการบริหารโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความต่อเนื่องในการให้บริการ อัธยาศัยในการให้บริการ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นลูกค้าของบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร จำนวน 1,300 ราย (ข้อมูล ณ 28 กุมภาพันธ์ 2556)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (Sample Size)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจากลูกค้าที่ฝากเอกสาร กับบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการแบบสุ่ม ของ ทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane) ซึ่งมีวิธีการคำนวณโดยใช้สูตรดังนี้

สูตร $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) ภายในความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ ดังนี้

$$n = \frac{1,300}{1+1,300(0.05)^2}$$

$$= 305.88$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ต้องไม่น้อยกว่า 305 ตัวอย่าง และเพื่อความเหมาะสมจะขอใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 ราย

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method)

เพื่อให้ข้อมูลที่ได้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร ผู้ศึกษาจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling)

ขั้นที่ 1 จำแนกประเภทของลูกค้าตามลักษณะขององค์การ โดยแบ่งประเภทของลูกค้าออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ลูกค้าราชการ ลูกค้ารัฐวิสาหกิจ ลูกค้าเอกชน และลูกค้าบุคคลทั่วไป

ขั้นที่ 2 สุ่มเลือกลูกค้าตัวอย่างในประเภทองค์การ โดยจำแนกตามขนาดขององค์การ โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) และแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ขั้นที่ 3 สุ่มเลือกลูกค้าตัวอย่างจากแต่ละประเภทองค์การ โดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนของลูกค้าผู้ใช้บริการในแต่ละประเภทองค์การ เพื่อให้ได้ลูกค้าผู้ใช้บริการกระจายทุกประเภทองค์การ

รายละเอียดลูกค้าตัวอย่าง ปรากฏตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากร

ประเภทขององค์การ	จำนวนประชากร (ราย)	จำนวนลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง (ราย)	ร้อยละของจำนวนประชากร
ลูกค้าราชการ	49	11	4
ลูกค้ารัฐวิสาหกิจ	85	20	6
ลูกค้าเอกชน	1,129	270	87
ลูกค้าบุคคลทั่วไป	37	9	3
รวม	1,300	310	100

ขั้นที่ 4 สุ่มเลือกลูกค้าตัวอย่างในแต่ละประเภทขององค์การ จากจำนวนในขั้นตอนที่ 3 โดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนลูกค้าผู้ใช้บริการ 310 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.1.1 ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ ถึงวิธีทำการวิจัย แนวคิด และทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา เพื่อนิยามศัพท์ให้ครอบคลุมกรอบความมุ่งหมายของการศึกษา เพื่อนำมาทำการสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 จัดทำแบบสอบถามตามกรอบที่กำหนด และนำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อสอบถามในเรื่อง เกี่ยวกับ ลักษณะขององค์การ ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝาก ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาที่ฝากเอกสารกับบริษัท ทุนจดทะเบียน/งบประมาณ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) รวม 10 ด้าน ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจผู้รับบริการ มีลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน	3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด ระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 ทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่การตรวจจากอาจารย์ที่ปรึกษา ไปทอสอบกับลูกค้าผู้ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร (Try-out) ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 ราย นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปตรวจให้คะแนนหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ 0.954 จากนั้น นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว ไปใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษาได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามจำนวน และวิธีการสุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3.2 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 เมษายน 2556 ถึง 12 เมษายน 2556

3.3 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ลักษณะขององค์การ ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝาก ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ระยะเวลาที่ฝากเอกสารกับบริษัท ทุนจดทะเบียน/งบประมาณ จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) นำไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ โดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2549: 104-105)

4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุด

3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาก

2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการปานกลาง

1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อย

1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การ กับคุณภาพการบริการ ด้วยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square)

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผู้ศึกษาใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหา นำข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลทำการแยกแยะคำตอบที่ได้มา ทำการจัดกลุ่มคำตอบและวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคุณภาพการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การลูกค้ากับคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะในด้านคุณภาพการบริการ โดยผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แบ่งเนื้อหา 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปขององค์การผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจลูกค้าผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและระดับคุณภาพการบริการ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ในบทนี้มีความหมาย ดังต่อไปนี้

N	หมายถึง	จำนวนของตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์
$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
χ^2	หมายถึง	ค่าไคสแควร์ ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $P < 0.05$

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์การที่ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปขององค์การผู้ใช้บริการจำแนกตาม ลักษณะขององค์การ ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝาก ระยะเวลาที่องค์การดำเนินกิจการ ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท ทุนจดทะเบียน (สำหรับบริษัทเอกชน และรัฐวิสาหกิจ) งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในการฝากกล่องต่อปี (สำหรับหน่วยงานราชการ) งบประมาณสำหรับการฝากกล่องต่อปี (สำหรับลูกค้าบุคคลทั่วไป) จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน โดยวิเคราะห์ จำนวน และค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปขององค์การผู้ใช้บริการ จำแนกตาม ลักษณะขององค์การ ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝาก ระยะเวลาที่องค์การดำเนินกิจการ ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท ทุนจดทะเบียน (สำหรับบริษัทเอกชน และรัฐวิสาหกิจ) งบที่ได้รับจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี (สำหรับหน่วยงานราชการ) งบประมาณสำหรับการฝากกล่องต่อปี (สำหรับลูกค้าบุคคลทั่วไป) จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
	(N = 310)	(100.00)
1. ลักษณะขององค์การ		
1.1 ราชการ	11	3.55
1.2 รัฐวิสาหกิจ	20	6.45
1.3 เอกชน	270	87.10
1.4 บุคคลทั่วไป	9	2.90
รวม	310	100
2. ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด		
2.1 ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	248	80
2.2 5,001 – 10,000 กล่อง	28	9.03
2.3 10,001 – 15,000 กล่อง	22	7.09
2.4 15,001 กล่องขึ้นไป	12	3.88
รวม	310	100
3. ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน		
3.1 ต่ำกว่า 5 ปี	51	16.94
3.2 6 - 10 ปี	109	36.22
3.3 11 - 15 ปี	129	42.86
3.4 16 ปีขึ้นไป	12	3.99
3.5 ไม่ต้องตอบ	9	0.00
รวม	310	100
4. ระยะเวลาที่ฝากเอกสารกับบริษัท		
4.1 ต่ำกว่า 1 ปี	0	0
4.2 2 - 5 ปี	127	40.97
4.3 6 - 10 ปี	147	47.42
4.4 11 ปี ขึ้นไป	36	11.61
รวม	310	100

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน(บริษัท)	ร้อยละ
	(N = 310)	(100.00)
5. ทุนจดทะเบียน (เฉพาะเอกชน และรัฐวิสาหกิจ)		
5.1 ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	25	8.62
5.2 20,000,001 - 40,000,000 บาท	159	54.83
5.3 40,000,001 - 60,000,000 บาท	79	27.24
5.4 60,000,001 บาท ขึ้นไป	27	9.31
5.5 ไม่ต้องตอบ	20	0
รวม	310	100
6. งบที่ได้รับจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี (เฉพาะราชการ)		
6.1 ต่ำกว่า 500,000 บาท	11	100.00
6.2 500,001 - 2,000,000 บาท	0	0.00
6.3 2,000,001 - 2,500,000 บาท	0	0.00
6.4 2,500,001 บาท ขึ้นไป	0	0.00
6.5 ไม่ต้องตอบ	299	0.00
รวม	310	100
7. งบประมาณสำหรับการฝากกล่องเอกสารต่อปี (เฉพาะบุคคลทั่วไป)		
7.1 ต่ำกว่า 100,000 บาท	9	100.00
7.2 100,001 - 200,000 บาท	0	0.00
7.3 200,001 - 250,000 บาท	0	0.00
7.4 250,001 บาท ขึ้นไป	0	0.00
7.5 ไม่ต้องตอบ	301	0.00
รวม	310	100
8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน		
8.1 ต่ำกว่า 10 ครั้ง	213	68.71
8.2 10 - 15 ครั้ง	36	11.61
8.3 16 -20 ครั้ง	23	7.42
8.4 21 ครั้ง ขึ้นไป	38	12.26
รวม	310	100

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทั่วไปขององค์การลูกค้า พบว่า

ลักษณะองค์การ ลูกค้าส่วนใหญ่ของบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร จะเป็นบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 87.10 รองลงมาคือ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 6.45 และ ราชการ คิดเป็นร้อยละ 3.55 และลำดับสุดท้ายคือ บุคคลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 2.9

ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด ลูกค้าที่ฝากเอกสารส่วนใหญ่ มีปริมาณการฝากกล่องมากที่สุด อยู่ที่ ต่ำกว่า 5,000 กล่อง คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมาคือ 5,001 – 10,000 กล่อง คิดเป็นร้อยละ 9.03 และ 10,001 – 15,000 กล่อง คิดเป็นร้อยละ 7.09 และน้อยที่สุด คือ 15.001 กล่องขึ้นไป มีเพียงร้อยละ 3.88 เท่านั้น

ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน ลูกค้าส่วนใหญ่ จะดำเนินกิจการมาแล้ว 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.86 และรองลงมาคือ 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.33 และ ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.94 และที่น้อยที่สุดคือ 16 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.99 เท่านั้น

ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท ลูกค้าส่วนใหญ่ฝากเอกสารกับบริษัทมาแล้ว 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.42 รองลงมาคือ 2-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.97 และน้อยที่สุดคือ 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.61 และไม่มี ต่ำกว่า 1 ปี อยู่เลย

ทุนจดทะเบียน สำหรับลักษณะองค์การ บริษัทเอกชน และรัฐวิสาหกิจ ลูกค้าส่วนใหญ่มีทุนจดทะเบียน 20,000,001 – 40,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 54.83 รองลงมาคือ 40,000,001 – 60,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.24 และ 60,000,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.31 และน้อยที่สุดคือ 20,000,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.62

งบที่ได้รับจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี สำหรับหน่วยงานราชการ มีงบจัดสรรต่ำกว่า 5000,000 บาท ทั้งหมด

งบประมาณสำหรับการฝากกล่องเอกสารต่อปี สำหรับลูกค้าบุคคลทั่วไป ต่ำกว่า 100,000 ทั้งหมด

จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ลูกค้าส่วนใหญ่ ใช้บริการเฉลี่ย ต่ำกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.71 รองลงมาคือ 21 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.26 และ 10–15 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 11.61 และน้อยที่สุดคือ 16-20 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 7.42

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ใน 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีไมตรีจิต ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ ความกระตือรือร้น ความปลอดภัย ลักษณะของการบริการ การเข้าใจผู้รับบริการ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวม ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.2-4.13

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับคุณภาพการบริการของ ฝ่ายคลังเอกสารบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. ด้านการเข้าถึงบริการ	4.83	0.835	มากที่สุด
2. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.83	0.700	มาก
3. ด้านความสามารถ	3.80	0.709	มาก
4. ด้านความมีไมตรีจิต	3.92	0.685	มาก
5. ด้านความน่าเชื่อถือ	3.80	0.694	มาก
6. ด้านความไว้วางใจ	3.77	0.707	มาก
7. ด้านความกระตือรือร้น	3.82	0.706	มาก
8. ด้านความปลอดภัย	3.92	0.685	มาก
9. ด้านลักษณะของการบริการ	3.78	0.693	มาก
10. ด้านการเข้าใจลูกค้า	3.80	0.705	มาก
รวม	3.92	0.712	มาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการเข้าถึงการบริการโดยรวม และรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านการเข้าถึงการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.05	0.649	มาก
2. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการ	3.94	0.660	มาก
3. เวลาที่ใช้ในการบริการมีความเหมาะสม	3.81	0.638	มาก
4. การให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ ครบถ้วนและทันเวลา	3.66	0.728	มาก
รวม	3.86	0.668	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่าผู้เข้ารับบริการมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการเข้าถึงการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. ให้ข้อมูลผู้รับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ	3.70	0.745	มาก
2. ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี	3.95	0.661	มาก
3. เต็มใจที่จะติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ	3.89	0.702	มาก
4. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว	3.80	0.693	มาก
รวม	3.83	0.700	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการติดต่อสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความสามารถ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.78	0.710	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เช่น การแก้ปัญหา การแนะนำให้ข้อมูลผู้ใช้บริการ	3.75	0.718	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	3.85	0.702	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.83	0.698	มาก
5. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย	3.79	0.719	มาก
รวม	3.80	0.709	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมีไมตรีจิตโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความมีไมตรีจิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1.การมีมารยาท และความสุภาพของเจ้าหน้าที่	3.82	0.733	มาก
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส	3.87	0.700	มาก
3.เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลอย่างเป็นกันเอง	4.05	0.649	มาก
4.เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทอ่อนน้อมในขณะบริการ	3.94	0.660	มาก
รวม	3.92	0.685	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความมีไมตรีจิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. บริษัทมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้	3.81	0.638	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด	3.66	0.728	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	3.70	0.745	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา	3.95	0.661	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.89	0.702	มาก
รวม	3.80	0.694	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความไว้วางใจโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความไว้วางใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามข้อตกลงที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง	3.80	0.693	มาก
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์	3.78	0.710	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตามระเบียบได้อย่างถูกต้อง	3.75	0.718	มาก
รวม	3.77	0.707	มาก

จากตารางที่ 4.8 แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความไว้วางใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความกระตือรือร้นโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านความกระตือรือร้น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่	3.85	0.702	มาก
2. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้ทันเวลา	3.83	0.698	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี	3.79	0.719	มาก
รวม	3.82	0.706	มาก

จากตาราง 4.9 แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความกระตือรือร้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัยโดยรวมและรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านความปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. สถานที่จัดเก็บเอกสารมีความปลอดภัย	3.82	0.733	มาก
2. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารมีความปลอดภัย	3.87	0.700	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ	4.05	0.649	มาก
4. การสร้างความปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการให้บริการ	3.94	0.660	มาก
รวม	3.92	0.685	มาก

จากตารางที่ 4.10 แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจในคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะของการบริการ โดยรวม และรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านลักษณะของการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. ความเพียงพอ ของเครื่องมืออุปกรณ์	3.81	0.638	มาก
2. ความเป็นระเบียบสัดส่วนของสถานที่เก็บเอกสาร	3.66	0.728	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	3.70	0.745	มาก
4. จำนวนห้องตรวจเอกสารเพียงพอและสะดวก	3.95	0.661	มาก
รวม	3.78	0.693	มาก

จากตาราง 4.11 แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจในคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะของการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ โดยรวม และรายข้อ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	3.89	0.702	มาก
2. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารง่ายต่อการเข้าใจ	3.80	0.693	มาก
3. ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ	3.78	0.710	มาก
4. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง	3.75	0.718	มาก
รวม	3.80	0.705	มาก

จากตารางที่ 4.12 แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจในคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การ กับระดับคุณภาพการบริการ

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปกับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงการบริการ

ด้านการเข้าถึงการบริการ				
ข้อมูลพื้นฐาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
ลักษณะขององค์การ				0.316*
ราชการ	1	6	4	
รัฐวิสาหกิจ	3	13	4	
เอกชน	65	155	50	
บุคคลทั่วไป	4	5	0	
ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด				0.466*
ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	28	141	79	
5,001-10,000 กล่อง	5	13	10	
10,001-15,000 กล่อง	5	10	7	
15,001 กล่องขึ้นไป	1	9	2	
ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน				0.078*
ต่ำกว่า 5 ปี	15	24	12	
6-10 ปี	26	70	13	
11-15 ปี	26	71	32	
16 ปีขึ้นไป	2	9	1	
ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท				0.295*
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	
2-5 ปี	22	69	36	
6-10 ปี	25	86	36	
11 ปีขึ้นไป	11	19	6	
ทุนจดทะเบียน				0.461*
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	2	18	5	
20,000,001-40,000,000 บาท	17	85	57	
40,000,001-60,000,000 บาท	15	43	21	
60,000,001 บาทขึ้นไป	3	16	8	

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านการเข้าถึงการบริการ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
งบจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.231*
ต่ำกว่า 500,000 บาท	1	6	4	
500,001-2,000,000 บาท	-	-	-	
2,000,001-2,500,000 บาท	-	-	-	
2,500,001 บาท ขึ้นไป	-	-	-	
งบประมาณในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.177*
ต่ำกว่า 100,000 บาท	4	5	0	
100,001-200,000 บาท	-	-	-	
200,001-250,000 บาท	-	-	-	
250,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน				0.232*
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	49	123	41	
10-15 ครั้ง	9	21	6	
16-20 ครั้ง	9	8	6	
21 ครั้งขึ้นไป	6	27	5	

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงการบริการ พบว่า ทุกปัจจัย ไม่มีความสัมพันธ์ กับคุณภาพการบริการด้านการเข้าถึงการบริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านการติดต่อสื่อสาร มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
ลักษณะขององค์การ				0.023*
ราชการ	3	8	0	
รัฐวิสาหกิจ	7	9	4	
เอกชน	38	129	103	
บุคคลทั่วไป	1	3	5	
ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด				0.554*
ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	42	83	123	
5,001-10,000 กล่อง	6	11	11	
10,001-15,000 กล่อง	3	12	7	
15,001 กล่องขึ้นไป	2	4	6	
ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน				0.552*
ต่ำกว่า 5 ปี	6	17	28	
6-10 ปี	20	38	51	
11-15 ปี	24	48	57	
16 ปีขึ้นไป	2	6	4	
ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท				
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	0.082*
2-5 ปี	14	59	54	
6-10 ปี	29	68	50	
11 ปีขึ้นไป	6	22	8	
ทุนจดทะเบียน				0.127*
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	5	14	6	
20,000,001-40,000,000 บาท	26	99	34	
40,000,001-60,000,000 บาท	20	41	18	
60,000,001 บาทขึ้นไป	3	14	10	

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ด้านการติดต่อสื่อสาร				
ข้อมูลพื้นฐาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
งบจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.022*
ต่ำกว่า 500,000 บาท	5	2	4	
500,001-2,000,000 บาท	-	-	-	
2,000,001-2,500,000 บาท	-	-	-	
2,500,001 บาท ขึ้นไป	-	-	-	
งบประมาณในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.170*
ต่ำกว่า 100,000 บาท	1	1	7	
100,001-200,000 บาท	-	-	-	
200,001-250,000 บาท	-	-	-	
250,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน				0.242*
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	36	105	72	
10-15 ครั้ง	8	21	7	
16-20 ครั้ง	5	10	8	
21 ครั้งขึ้นไป	12	18	8	

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสารพบว่าลักษณะขององค์การและงบประมาณจัดสรรสำหรับการฝากเอกสาร(ราชการ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร แต่ปัจจัยทั่วไปอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านการความสามารถ

ข้อมูลพื้นฐาน	ความสามารถ			χ^2
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
ลักษณะขององค์การ				0.141*
ราชการ	2	6	3	
รัฐวิสาหกิจ	4	8	8	
เอกชน	50	136	84	
บุคคลทั่วไป	1	1	7	
ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด				0.102*
ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	43	102	103	
5,001-10,000 กล่อง	5	18	5	
10,001-15,000 กล่อง	3	13	6	
15,001 กล่องขึ้นไป	3	3	6	
ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน				0.023*
ต่ำกว่า 5 ปี	6	34	11	
6-10 ปี	25	50	34	
11-15 ปี	22	60	47	
16 ปีขึ้นไป	3	6	3	
ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท				0.353*
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	
2-5 ปี	15	54	58	
6-10 ปี	29	61	57	
11 ปีขึ้นไป	7	17	12	
ทุนจดทะเบียน				0.006*
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	4	12	9	
20,000,001-40,000,000 บาท	25	56	78	
40,000,001-60,000,000 บาท	13	42	24	
60,000,001 บาทขึ้นไป	9	15	3	

ตารางที่ 4.15 (ต่อ

ข้อมูลพื้นฐาน	ความสามารถ			χ^2
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
งบจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.120*
ต่ำกว่า 500,000 บาท	3	7	1	
500,001-2,000,000 บาท	-	-	-	
2,000,001-2,500,000 บาท	-	-	-	
2,500,001 บาท ขึ้นไป	-	-	-	
งบประมาณในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.013*
ต่ำกว่า 100,000 บาท	1	1	7	
100,001-200,000 บาท	-	-	-	
200,001-250,000 บาท	-	-	-	
250,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน				0.373*
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	32	84	97	
10-15 ครั้ง	10	21	5	
16-20 ครั้ง	6	12	5	
21 ครั้งขึ้นไป	6	19	13	

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ พบว่า ระยะเวลาที่องค์การดำเนินกิจการ และทุนจดทะเบียนและงบประมาณในการฝากเอกสารต่อปี มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความสามารถ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความมีไมตรีจิต

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านความมีไมตรีจิต			χ^2
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	
ลักษณะขององค์การ				0.006*
ราชการ	5	6	0	
รัฐวิสาหกิจ	8	9	3	
เอกชน	46	116	108	
บุคคลทั่วไป	1	3	5	
ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด				0.398*
ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	45	137	66	
5,001-10,000 กล่อง	4	19	5	
10,001-15,000 กล่อง	5	14	3	
15,001 กล่องขึ้นไป	4	4	4	
ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน				0.186*
ต่ำกว่า 5 ปี	7	24	20	
6-10 ปี	18	67	24	
11-15 ปี	26	73	30	
16 ปีขึ้นไป	5	5	2	
ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท				
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	0.360*
2-5 ปี	32	75	20	
6-10 ปี	29	87	31	
11 ปีขึ้นไป	12	17	7	
ทุนจดทะเบียน				0.059*
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	6	14	5	
20,000,001-40,000,000 บาท	30	76	53	
40,000,001-60,000,000 บาท	8	38	33	
60,000,001 บาทขึ้นไป	7	14	6	

ตารางที่ 4.16 (ต่อ

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านความมีไมตรีจิต			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
งบจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.003*
ต่ำกว่า 500,000 บาท	6	5	0	
500,001-2,000,000 บาท	-	-	-	
2,000,001-2,500,000 บาท	-	-	-	
2,500,001 บาท ขึ้นไป	-	-	-	
งบประมาณในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.509*
ต่ำกว่า 100,000 บาท	1	3	5	
100,001-200,000 บาท	-	-	-	
200,001-250,000 บาท	-	-	-	
250,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน				0.370*
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	38	109	66	
10-15 ครั้ง	9	12	15	
16-20 ครั้ง	2	14	7	
21 ครั้งขึ้นไป	9	18	11	

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความมีไมตรีจิต พบว่า ลักษณะองค์การ และ งบประมาณจัดสรรสำหรับการฝากเอกสารต่อปี (ราชการ) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความมีไมตรีจิต ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความมีไมตรีจิต มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านความน่าเชื่อถือ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
ลักษณะขององค์การ				0.319*
ราชการ	2	7	2	
รัฐวิสาหกิจ	2	14	4	
เอกชน	54	128	88	
บุคคลทั่วไป	3	5	1	
ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด				0.235*
ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	48	140	60	
5,001-10,000 กล่อง	6	18	4	
10,001-15,000 กล่อง	6	8	8	
15,001 กล่องขึ้นไป	0	8	4	
ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน				0.508*
ต่ำกว่า 5 ปี	12	26	13	
6-10 ปี	19	68	22	
11-15 ปี	28	66	35	
16 ปีขึ้นไป	0	8	4	
ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท				0.050*
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	
2-5 ปี	30	47	50	
6-10 ปี	17	53	77	
11 ปีขึ้นไป	6	10	20	
ทุนจดทะเบียน				0.346*
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	8	9	8	
20,000,001-40,000,000 บาท	28	95	36	
40,000,001-60,000,000 บาท	18	39	22	
60,000,001 บาทขึ้นไป	3	18	6	

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านความน่าเชื่อถือ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
งบจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.595*
ต่ำกว่า 500,000 บาท	2	7	2	
500,001-2,000,000 บาท	-	-	-	
2,000,001-2,500,000 บาท	-	-	-	
2,500,001 บาท ขึ้นไป	-	-	-	
งบประมาณในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.350*
ต่ำกว่า 100,000 บาท	1	5	3	
100,001-200,000 บาท	-	-	-	
200,001-250,000 บาท	-	-	-	
250,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน				0.227*
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	47	106	60	
10-15 ครั้ง	6	15	15	
16-20 ครั้ง	4	9	10	
21 ครั้งขึ้นไป	4	24	10	

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ระยะเวลาในการฝากเอกสารกับบริษัท มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้าน ความน่าเชื่อถือ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้าน ความน่าเชื่อถือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ

ด้านความไว้วางใจ				
ข้อมูลพื้นฐาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
ลักษณะขององค์การ				0.118*
ราชการ	0	4	7	
รัฐวิสาหกิจ	1	8	11	
เอกชน	47	125	98	
บุคคลทั่วไป	3	2	4	
ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด				0.512*
ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	45	111	92	
5,001-10,000 กล่อง	3	15	10	
10,001-15,000 กล่อง	2	9	11	
15,001 กล่องขึ้นไป	1	4	7	
ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน				0.100*
ต่ำกว่า 5 ปี	12	27	12	
6-10 ปี	16	46	47	
11-15 ปี	20	55	54	
16 ปีขึ้นไป	2	2	8	
ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท				0.260*
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	
2-5 ปี	24	58	45	
6-10 ปี	19	63	65	
11 ปีขึ้นไป	8	18	10	
ทุนจดทะเบียน				0.112*
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	56	11	9	
20,000,001-40,000,000 บาท	28	58	73	
40,000,001-60,000,000 บาท	11	45	23	
60,000,001 บาทขึ้นไป	6	10	11	

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านความไว้วางใจ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
งบจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.143*
ต่ำกว่า 500,000 บาท	0	4	7	
500,001-2,000,000 บาท	-	-	-	
2,000,001-2,500,000 บาท	-	-	-	
2,500,001 บาท ขึ้นไป	-	-	-	
งบประมาณในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.254*
ต่ำกว่า 100,000 บาท	3	2	4	
100,001-200,000 บาท	-	-	-	
200,001-250,000 บาท	-	-	-	
250,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน				0.244*
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	34	107	72	
10-15 ครั้ง	9	12	15	
16-20 ครั้ง	4	8	11	
21 ครั้งขึ้นไป	2	19	17	

จากตารางที่ 4.18 ผลผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ พบว่า ไม่มีปัจจัยใดสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านความกระตือรือร้น			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
ลักษณะขององค์การ				0.397*
ราชการ	2	6	3	
รัฐวิสาหกิจ	6	10	4	
เอกชน	48	128	94	
บุคคลทั่วไป	1	7	1	
ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด				0.280*
ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	44	127	77	
5,001-10,000 กล่อง	5	9	14	
10,001-15,000 กล่อง	3	9	10	
15,001 กล่องขึ้นไป	1	5	6	
ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน				0.036*
ต่ำกว่า 5 ปี	6	17	28	
6-10 ปี	23	54	32	
11-15 ปี	24	67	38	
16 ปีขึ้นไป	3	6	3	
ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท				0.026*
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	
2-5 ปี	23	59	45	
6-10 ปี	24	70	53	
11 ปีขึ้นไป	7	7	22	
ทุนจดทะเบียน				0.481*
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	7	9	9	
20,000,001-40,000,000 บาท	30	77	52	
40,000,001-60,000,000 บาท	12	36	31	
60,000,001 บาทขึ้นไป	5	16	6	

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านความกระตือรือร้น มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
งบจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.563*
ต่ำกว่า 500,000 บาท	1	7	3	
500,001-2,000,000 บาท	-	-	-	
2,000,001-2,500,000 บาท	-	-	-	
2,500,001 บาท ขึ้นไป	-	-	-	
งบประมาณในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.201*
ต่ำกว่า 100,000 บาท	1	7	1	
100,001-200,000 บาท	-	-	-	
200,001-250,000 บาท	-	-	-	
250,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน				0.349*
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	39	109	65	
10-15 ครั้ง	6	15	15	
16-20 ครั้ง	3	12	8	
21 ครั้งขึ้นไป	5	14	19	

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น พบว่า ระยะเวลาที่องค์กรดำเนินธุรกิจ และ ระยะเวลาที่ฝากเอกสารกับบริษัท มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความกระตือรือร้น มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านความปลอดภัย			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
ลักษณะขององค์การ				0.290*
ราชการ	1	6	4	
รัฐวิสาหกิจ	5	5	10	
เอกชน	53	121	96	
บุคคลทั่วไป	1	2	6	
ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด				0.103*
ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	44	105	99	
5,001-10,000 กล่อง	9	13	6	
10,001-15,000 กล่อง	7	9	6	
15,001 กล่องขึ้นไป	0	7	5	
ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน				0.107*
ต่ำกว่า 5 ปี	6	31	14	
6-10 ปี	25	64	20	
11-15 ปี	22	69	38	
16 ปีขึ้นไป	3	8	1	
ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท				0.300*
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	
2-5 ปี	29	71	27	
6-10 ปี	24	85	38	
11 ปีขึ้นไป	13	18	5	
ทุนจดทะเบียน				0.139*
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	10	10	5	
20,000,001-40,000,000 บาท	27	80	52	
40,000,001-60,000,000 บาท	11	37	31	
60,000,001 บาทขึ้นไป	5	15	7	

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านความปลอดภัย มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
งบจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.148*
ต่ำกว่า 500,000 บาท	4	6	1	
500,001-2,000,000 บาท	-	-	-	
2,000,001-2,500,000 บาท	-	-	-	
2,500,001 บาท ขึ้นไป	-	-	-	
งบประมาณในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.068*
ต่ำกว่า 100,000 บาท	2	2	5	
100,001-200,000 บาท	-	-	-	
200,001-250,000 บาท	-	-	-	
250,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน				0.403*
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	39	93	81	
10-15 ครั้ง	8	18	10	
16-20 ครั้ง	6	5	12	
21 ครั้งขึ้นไป	7	18	13	

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย พบว่า ไม่มีปัจจัยใดมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความปลอดภัย มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการ ด้านลักษณะของการบริการ

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านลักษณะของการบริการ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
ลักษณะขององค์การ				0.078*
ราชการ	0	6	5	
รัฐวิสาหกิจ	5	7	8	
เอกชน	38	96	136	
บุคคลทั่วไป	4	1	4	
ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด				0.192*
ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	49	136	63	
5,001-10,000 กล่อง	4	18	6	
10,001-15,000 กล่อง	7	13	2	
15,001 กล่องขึ้นไป	0	7	5	
ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน				0.034*
ต่ำกว่า 5 ปี	3	14	34	
6-10 ปี	20	38	51	
11-15 ปี	19	51	59	
16 ปีขึ้นไป	1	6	5	
ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท				.339*
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	
2-5 ปี	19	45	63	
6-10 ปี	21	48	78	
11 ปีขึ้นไป	7	17	12	
ทุนจดทะเบียน				0.048*
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	5	3	17	
20,000,001-40,000,000 บาท	20	58	81	
40,000,001-60,000,000 บาท	17	27	35	
60,000,001 บาทขึ้นไป	1	15	11	

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ด้านลักษณะของการบริการ				
ข้อมูลพื้นฐาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
งบจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.245*
ต่ำกว่า 500,000 บาท	4	6	1	
500,001-2,000,000 บาท	-	-	-	
2,000,001-2,500,000 บาท	-	-	-	
2,500,001 บาท ขึ้นไป	-	-	-	
งบประมาณในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.033*
ต่ำกว่า 100,000 บาท	4	1	4	
100,001-200,000 บาท	-	-	-	
200,001-250,000 บาท	-	-	-	
250,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน				0.303*
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	35	78	100	
10-15 ครั้ง	5	11	20	
16-20 ครั้ง	2	11	10	
21 ครั้งขึ้นไป	11	10	17	

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการด้านลักษณะของการบริการ พบว่า ระยะเวลาที่องค์กรดำเนินธุรกิจ และทุนจดทะเบียน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านลักษณะของการบริการ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านลักษณะของการบริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ				
ข้อมูลพื้นฐาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
ลักษณะขององค์การ				0.202*
ราชการ	3	3	5	
รัฐวิสาหกิจ	3	5	12	
เอกชน	45	121	104	
บุคคลทั่วไป	0	3	6	
ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด				0.041*
ต่ำกว่า 5,000 กล่อง	46	117	85	
5,001-10,000 กล่อง	3	11	14	
10,001-15,000 กล่อง	1	6	15	
15,001 กล่องขึ้นไป	1	5	6	
ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน				0.125*
ต่ำกว่า 5 ปี	6	29	16	
6-10 ปี	19	51	39	
11-15 ปี	24	47	58	
16 ปีขึ้นไป	0	9	3	
ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท				0.213*
ต่ำกว่า 1 ปี	-	-	-	
2-5 ปี	18	53	56	
6-10 ปี	24	69	54	
11 ปีขึ้นไป	9	10	17	
ทุนจดทะเบียน				0.069*
ต่ำกว่า 20,000,000 บาท	7	7	11	
20,000,001-40,000,000 บาท	28	80	51	
40,000,001-60,000,000 บาท	12	32	35	
60,000,001 บาทขึ้นไป	0	12	15	

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐาน	ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	χ^2
งบจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.063*
ต่ำกว่า 500,000 บาท	0	9	2	
500,001-2,000,000 บาท	-	-	-	
2,000,001-2,500,000 บาท	-	-	-	
2,500,001 บาท ขึ้นไป	-	-	-	
งบประมาณในการฝากกล่องเอกสารต่อปี				0.201*
ต่ำกว่า 100,000 บาท	0	3	6	
100,001-200,000 บาท	-	-	-	
200,001-250,000 บาท	-	-	-	
250,001 บาทขึ้นไป	-	-	-	
จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน				0.041*
ต่ำกว่า 10 ครั้ง	35	89	89	
10-15 ครั้ง	7	20	9	
16-20 ครั้ง	2	14	7	
21 ครั้งขึ้นไป	7	9	22	

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ พบว่า ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝาก และ จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ได้นำข้อมูลที่ได้รับมาทำการแยกแยะจัดกลุ่มได้ดังต่อไปนี้ ลูกค้าผู้รับบริการ ต้องการให้บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)ฝ่ายคลังเอกสาร พัฒนาการบริการด้านการติดต่อสื่อสารให้รวดเร็ว มากขึ้นกว่าเดิม ทั้งด้านการรับโทรศัพท์ และการเข้าไปให้บริการ

บทที่ 5
สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) 10 ด้านได้แก่ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะของการบริการ และด้านความเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งจำแนกตาม ข้อมูลทั่วไปขององค์การดังนี้ ลักษณะขององค์การ ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท ทุนจดทะเบียน งบที่ได้รับจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี งบประมาณสำหรับการฝากกล่องเอกสารต่อปี จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งสรุปสาระสำคัญและผลการวิจัยตามลำดับดังต่อไป นี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า ที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสารบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทยจำกัด (มหาชน

1.2 วิธีการดำเนินการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นประชากรลูกค้าที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 310 ราย โดยใช้ตารางการสุ่มของ Taro Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2538: 297) และใช้วิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จนครบตามจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการของบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร และ

นำไปประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติเพื่อการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์กร กับระดับคุณภาพการบริการตามความคิดเห็นของลูกค้าด้วยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square)

1.3 ผลการศึกษา

การศึกษาคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

1.3.1 จากข้อมูลทั่วไป พบว่า ลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นบริษัทเอกชน โดยคิดเป็นร้อยละ 87.10 ส่วนปริมาณการฝากกล่องเอกสารของลูกค้าส่วนใหญ่จะต่ำกว่า 5,000 กล่อง คิดเป็นร้อยละ 80 และระยะเวลาที่องค์การดำเนินงานมาแล้ว 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.86 และลูกค้าส่วนใหญ่ ฝากเอกสารกับบริษัทมาแล้ว 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.42 สำหรับทุนจดทะเบียนของบริษัทเอกชนและรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 20,000,001–40,000,000 บาท คิดเป็น 54.83 และงบจัดสรรสำหรับการฝากกล่องเอกสาร ของลูกค้าราชการจะอยู่ที่ ต่ำกว่า 500,000 บาทต่อปี ทั้งหมด และงบประมาณสำหรับการฝากกล่องเอกสารต่อปีสำหรับลูกค้าบุคคลทั่วไป จะอยู่ที่ 100,000 บาทต่อปี ทั้งหมด และจำนวนครั้งในการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ ต่ำกว่า 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 68.71

1.3.2 คุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก

1.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การ กับคุณภาพการบริการของบริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร

1) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปขององค์การ กับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ พบว่า มีคุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านความมีไมตรีจิต ที่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนคุณภาพการบริการด้าน การเข้าถึงการบริการ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะของการบริการ ด้านการเข้าใจผู้รับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

2) ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณกล่องเอกสารที่ฝาก กับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ พบว่า มีคุณภาพการบริการด้าน ความเข้าใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3) ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่องค์กรดำเนินธุรกิจ กับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ พบว่า มีคุณภาพการบริการด้าน ความสามารถ ความกระตือรือร้น ลักษณะของการบริการ มีความสัมพันธ์กัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4) ความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัทกับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ พบว่า มีคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือ ที่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

5) ความสัมพันธ์ระหว่างทุนจดทะเบียน (สำหรับบริษัทเอกชน และรัฐวิสาหกิจ) กับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ พบว่า มีคุณภาพการบริการด้านความสามารถ และลักษณะของการบริการ มีความสัมพันธ์กัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6) ความสัมพันธ์ระหว่าง งบที่ได้รับจัดสรรในการฝากกล่องเกสารต่อปี (สำหรับลูกค้าราชการ) กับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ พบว่า คุณภาพการบริการด้านการติดต่อสื่อสาร และความมีไมตรีจิต ที่มีความสัมพันธ์กัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

7) ความสัมพันธ์ระหว่าง งบประมาณสำหรับการฝากกล่องเอกสารต่อปี (สำหรับลูกค้าบุคคลทั่วไป) กับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ พบว่า คุณภาพการบริการด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

8) ความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนครั้งในการใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน กับคุณภาพการบริการด้านต่างๆ พบว่า คุณภาพการบริการด้านความเข้าใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

1.3.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

ลูกค้าผู้รับบริการ ต้องการให้บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร พัฒนาการบริการด้านการติดต่อสื่อสารให้รวดเร็ว มากขึ้นกว่าเดิม

2. อภิปรายผล

คุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการฝากเอกสารที่มีต่อคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย โดยภาพรวมและวิเคราะห์ตามองค์ประกอบอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร ให้บริการโดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการที่ตอบสอบความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยการอำนวยความสะดวก ช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ และเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงใจ ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ซื่อสัตย์สุจริต เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการให้มากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ คอทเลอร์ (Kotler 1997: 611) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นการแสดงหรือ

สมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งๆ สามารถเสนอให้อีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณ์อย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ ดังนั้น ในการรักษาคุณภาพการบริการจึงจะเป็นต้องควบคุมในทุกๆ หน่วยบริการให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการเสมอ คือ จะต้องบริการดีทั้งองค์กร ซึ่งการบริการจะดีหรือไม่ดีต่อผู้มารับบริการนั้น ยังขึ้นอยู่กับความคาดหวังของผู้รับบริการ และในการสร้างธุรกิจองค์กรทุกชนิดต้องรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการให้อยู่ตลอด และสอดคล้องกับ พารา ซุรามาน (2005: 145) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ โดยกล่าวถึงการตอบสนองความสามารถในการจัดการกับความต้องการของผู้บริโภคได้ในทันที และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมดา วินิจกำธร (2549: บทคัดย่อ) ได้วิจัยคุณภาพการให้บริการงานเงินการคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พบว่า คุณภาพการให้บริการงานการเงิน งานคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พบว่า โดยภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการ ที่อยู่ในระดับมาก 3 อันดับโดยเรียงเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามลำดับ

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปขององค์การกับคุณภาพการบริการโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยทั่วไปขององค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการในทุกด้าน ทั้ง 10 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีไมตรีจิต ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะของการบริการ และด้านการเข้าใจของผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะลูกค้าส่วนใหญ่ได้รับการบริการที่มีการเอาใจใส่ โดยผู้ให้บริการไม่ได้คำนึงถึงปัจจัย ทั่วไปใดๆ มีการให้บริการที่เท่าเทียมกัน และสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศธร (2530: 303) ได้กล่าวไว้ว่า บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

3.1.1 เจ้าหน้าที่ของบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายคลังเอกสาร สามารถนำผลการศึกษาซึ่งโดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรนำผลที่ได้ไปพัฒนามาตรฐานในการให้บริการในด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสร้างความเชื่อมั่น ไว้วางใจให้แก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ให้อยู่ในระดับมากที่สุด

3.1.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของบริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) ในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพต่อไป

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่จะทำศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

3.2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการติดตามประเมินผลของสภาพการดำเนินงานของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) เสนอให้ผู้บริหารทราบ เพื่อกำหนดนโยบายให้ความสำคัญต่อสภาพการดำเนินงานของบริษัท เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการดำเนินงานการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน อันจะส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ยั่งยืน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กนกพร รัตนสุธีระกุล (2541) “ความพึงพอใจของประชาชนในเทศบาลต่อการดำเนินการบำบัดน้ำเสียของโครงการศึกษาวิจัยและพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหลมผักเบี้ย จังหวัดเพชรบุรี” วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กุลธน ธนาพงศธร (2532) “ประโยชน์และบริการ” ในเอกสารการสอนวิชาบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 8-15 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ขวัญฤทัย สุริยงค์ (2552) “คุณภาพการบริการของห้างบิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ ในเขตจังหวัดนนทบุรี” วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขวงวิชาบริการธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

จินตนา บุญบงการ (2539) การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ กรุงเทพมหานคร ฟอร์แมทพริ้นติ้ง

ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ (2540) “ตลาดบริการและตลาดองค์การคู่แข่ง” ในเอกสารการสอน ชลบุรี วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ชูศรี วงศ์รัตนะ (2549) *เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย* นนทบุรี ไทเนรมิตกิจ

เชาว์ โรจนแสง (2542) *เอกสารประกอบการเรียนการสอนชุดวิชาการจัดการตลาด* นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2546) “การจัดการทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Management” กรุงเทพมหานคร เม็ดทรายพริ้นติ้ง

ปัญญา ตันเงิน (2542) “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี” ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ธัญญธร สมพงษ์ (2553) “คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี” การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขวงวิชาบริการธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2543 (2546) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์

ไมตรี วสันติวงศ์ (2550) “การจัดการคุณภาพ” ในประมวลสาระชุดวิชาการวิเคราะห์เชิงปริมาณและการจัดการการดำเนินงาน หน่วยที่ 14 หน้า 345-357 พิมพ์ครั้งที่ 6 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

รังสิตรา สังข์อร่าม (2550) “คุณภาพการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขารัชโยธิน” บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2545) *การจัดการคุณภาพ : จาก TQM ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ* กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น

วรงค์ รอดเจริญ (2546) “ทัศนคติของสมาชิกโครงการธนาคารประชาชนต่อการให้บริการสินเชื่อโครงการธนาคารประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

วัชรา วัชรเสถียร (2539) “การพัฒนาคุณภาพการบริการด้านผู้ให้บริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน)” ภาคนิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

วิฑูรย์ สิมาโชคดี (2543) *คุณภาพคือการเรียนรู้* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538) *คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service)* สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร ประชาชน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภกร เสรีรัตน์ (2534) *การบริหารการตลาดยุคใหม่* กรุงเทพมหานคร พิณนศึกษา

สรชัย พิศาลบุตร (2549) สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทำได้ง่ายนิดเดียว กรุงเทพมหานคร วิทยาพัฒน์

สุธี นาทวรทัต (2533) “การตลาดบริการ” ในเอกสารการสอนมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ชุดวิชาการบริหารการตลาด นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อัญชลี เหล่าธิติพงษ์ (2542) “การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพฯ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อนุวัฒน์ ศุภชาติกุล (2536) *การพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อความอยู่รอดของบริการสุขภาพในภาครัฐ สานความหวังสู่ความเป็นเลิศของโรงพยาบาลรัฐ* กรุงเทพมหานคร สุรสีห์

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2544) “การศึกษาคุณภาพการใช้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

Aday,L.a & Anderson,R (1975).*Development of Induce of Access to medical Care*. Michigan : Ann arger Health Administration Press

Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing Managing the Moments of Truths in Service Competition*, Lexington, Massachusetts : Lexington Books.

Hoffman, K.D., Bateson, J.E.G (1997) Essentials of Services. Forth Worth, Market,

Juran, J.M. and F.M. Gryna. *Quality Planning and Analysis* : From Product Development Through use. 3 rd ed. New York : McGraw – Hill, 1993

Kotler,P. Journal of Retailing Atmospheric as a Marketing Tool., 1973-1974

Oliver,R.L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision Journal of Marketing, 56:83-95

Turner, Rodney J. (1993). *The handbook of Project – Based Management* : Improving the Processes for Achieving Strategic Objectives London : McGraw – Hill

Vroom, W.H. (1996). *Working and Motivation.* New York : John Wiley and Sons, Inc.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service. Balancing Customer Perceptions*. New York : The Free Press The Dryden Press, Orlando, FL.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

<u>ตอนที่ 1</u> : ข้อมูลทั่วไปขององค์การผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง ☐ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. ลักษณะขององค์การ

☐ ราชการ ☐ รัฐวิสาหกิจ

☐ เอกชน ☐ บุคคลทั่วไป

2. ปริมาณกล่องเอกสารที่ฝากทั้งหมด

☐ ต่ำกว่า 5,000 กล่อง ☐ 5,001 -10,000 กล่อง

☐ 10,001-15,000 กล่อง ☐ 15,001 กล่องขึ้นไป

3. ระยะเวลาที่องค์การดำเนินงาน (ลูกค้าบุคคลทั่วไปข้ามไปตอบข้อ 4)

☐ ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 6-10 ปี

☐ 11-15 ปี ☐ 16 ปีขึ้นไป

4. ระยะเวลาที่ใช้บริการฝากเอกสารกับบริษัท

☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 2-5 ปี

☐ 6-10 ปี ☐ 11 ปี ขึ้นไป

5. ทุนจดทะเบียน (กรณีลักษณะขององค์การเป็นราชการ ให้ข้ามไปตอบข้อ 6 ,กรณีบุคคลทั่วไป ให้ข้ามไปตอบข้อ 7)

☐ ต่ำกว่า 20,000,00 บาท ☐ 20,000,001 – 40,000,000 บาท

☐ 40,000,001 – 60,000,000 บาท ☐ 60,000,001 บาทขึ้นไป

6. งบที่ได้รับจัดสรรในการฝากกล่องเอกสารต่อปี

☐ ต่ำกว่า 500,000 บาท ☐ 500,001 – 2,000,000 บาท

☐ 2,000,001 – 2,500,000 บาท ☐ 2,500,001 ขึ้นไป

7. งบประมาณสำหรับการฝากกล่องเอกสารต่อปี

☐ ต่ำกว่า 100,000 บาท ☐ 100,001 – 200,000 บาท

☐ 200,001 – 250,000 บาท ☐ 250,001 บาทขึ้นไป

8. จำนวนครั้งที่ใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10 ครั้ง ☐ 10-15 ครั้ง

☐ 16-20 ครั้ง ☐ 21 ครั้งขึ้นไป

<u>ตอนที่ 2</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร
บริษัททรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง : กรุณาอ่านต่อไปนี้แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ให้ตรงกับความเป็นจริง และความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คะแนน 5 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
คะแนน 4 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการมาก
คะแนน 3 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง
คะแนน 2 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย
คะแนน 1 คะแนน หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การเข้าถึงการบริการ (access)					
1. จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ					
2. ความสะดวกสบายในการเดินทางมาใช้บริการที่คลังเอกสาร					
3. เวลาที่ใช้ในการบริการมีความเหมาะสม					
4. การให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ ครบถ้วนและทันเวลา					
การติดต่อสื่อสาร (communication)					
5. ให้ข้อมูลผู้รับบริการด้วยภาษาที่ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ					
6. ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี					
7. เต็มใจที่จะติดต่อประสานงานกับผู้รับบริการ					
8. สามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว					
ความสามารถ (competence)					
9. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสาร					
10. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เช่น การแก้ปัญหา การแนะนำให้ข้อมูลผู้ใช้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่มีความคล่องแคล่วและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
12. เจ้าหน้าที่สามารถแนะนำการเตรียมเอกสารได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง					

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย					
ความมีไมตรีจิต (courtesy)					
14. การมีมารยาท และความสุภาพของเจ้าหน้าที่					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส					
16. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ดูแลอย่างเป็นกันเอง					
17. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทอ่อนน้อมในขณะบริการ					
ความน่าเชื่อถือ (creditability)					
18. บริษัทมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบสามารถตรวจสอบได้					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม					
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา					
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
ความไว้วางใจ (reliability)					
23. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามข้อตกลงที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง					
24. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์					
25. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติตามระเบียบได้อย่างถูกต้อง					
ความกระตือรือร้น(responsiveness)					
26. ความรวดเร็วในการทำงานของเจ้าหน้าที่					
27. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้ทันเวลา					
28. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี					
ความปลอดภัย (security)					
29. สถานที่จัดเก็บเอกสารมีความปลอดภัย					
30. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารมีความปลอดภัย					
31. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานที่แสดงถึงความปลอดภัยในการให้บริการ					
32. การสร้างความปลอดภัย และความเชื่อมั่นในการให้บริการ					
ลักษณะของการบริการ (appearance)					
33. ความเพียงพอ ของเครื่องมืออุปกรณ์					
34. ความเป็นระเบียบสัดส่วนของสถานที่เก็บเอกสาร					
35. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					

คุณภาพการบริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
36. จำนวนห้องตรวจเอกสารเพียงพอและสะดวก					
ความเข้าใจผู้รับบริการ (understanding of customer)					
37. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ					
38. เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารง่ายต่อการเข้าใจ					
39. ความชัดเจนในการตอบข้อซักถามและแนะนำบริการ					
40. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างชัดเจน					

<u>ตอนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของฝ่ายคลังเอกสาร บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
164.37	472.171	21.730	48

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.954	48

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ลักษณะธุรกจ	161.67	465.816	.179	.954
ปริมาณ	162.27	460.133	.192	.956
ปี	161.50	467.017	.069	.956
ปี	161.63	459.964	.325	.954
ทุน	162.03	439.689	.521	.953
งบจัดสรร	164.27	480.133	-.602	.955
งบประมาณ	164.30	473.734	-.147	.954
ความถี่	162.13	465.154	.105	.956
satis	160.67	446.092	.626	.952
satis	160.87	453.568	.580	.952
satis	160.83	466.833	.203	.954
satis	160.80	455.338	.525	.953
satis	160.63	443.964	.716	.952
satis	160.70	447.045	.651	.952
satis	160.63	456.102	.491	.953
satis	160.97	470.240	.057	.955
satis	160.63	457.757	.438	.953
satis	160.80	452.993	.564	.952
satis	160.67	451.333	.566	.952
satis	160.80	447.614	.780	.951
satis	160.90	457.679	.656	.952
satis	160.63	452.102	.523	.953
satis	160.43	456.530	.557	.953
satis	160.33	449.195	.651	.952
satis	160.47	455.982	.557	.953
satis	160.43	438.668	.860	.951
satis	160.83	452.144	.628	.952
satis	160.60	455.352	.565	.952
satis	160.47	442.464	.860	.951

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
satis	160.70	448.493	.769	.952
satis	160.57	436.323	.906	.950
satis	160.33	446.230	.785	.951
satis	160.53	448.671	.682	.952
satis	160.77	450.530	.740	.952
satis	160.80	455.200	.687	.952
satis	160.57	444.668	.750	.951
satis	160.43	443.978	.716	.952
satis	160.53	446.809	.739	.952
satis	160.60	450.248	.693	.952
satis	160.57	433.909	.812	.951
satis	160.93	461.995	.458	.953
satis	160.57	443.357	.751	.951
satis	160.70	454.079	.627	.952
satis	160.43	451.151	.699	.952
satis	160.60	445.214	.762	.951
satis	160.57	458.806	.497	.953
satis	160.67	461.126	.468	.953
satis	160.47	449.775	.639	.952

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวสุดาทิพย์ ไชยยะ
วัน เดือน ปีเกิด	10 มิถุนายน 2526
สถานที่เกิด	อำเภอปัว จังหวัดน่าน
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2547
สถานที่ทำงาน	บริษัท ทรัพย์ศรีไทย จำกัด (มหาชน) อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ
ตำแหน่ง	หัวหน้าส่วนปฏิบัติการ ฝ่ายคลังเอกสาร