

ทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด

นันทิยา เสวกวิหริ¹ ดร. อนุรักษ์ ไกรยุทธ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นทัศนคติในการให้บริการของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด และ (2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานให้บริการของบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การประมวลผลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าทดสอบ ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 รายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 3 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 โดยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.95)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน มีความแตกต่างกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกในการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ทัศนคติ พนักงาน ศูนย์บริการ AIS

¹ นักศึกษาปริญญาโท โครงการพิเศษ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต Visionary Leaders คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
² อาจารย์ที่ปรึกษาคณะวิชาวิชาการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The Independent study subject Service attitude of staff of Advanced Wireless Network Company Limited. The objectives of this research (1) to study the level of opinions and service attitudes of employees of Advanced Wireless Network Company Limited and (2) To study the differences between personal factors and the level of opinions on service attitudes of employees of Advanced Wireless Network Company Limited. This study is the staff of Advanced Wireless Network Co., surveyed 400 people and analyzed the data using statistical software processing. The statistics used in the analysis were frequency. Percentage, mean, standard deviation and ANOVA test

The study found that Most of the samples were 268 female, representing 67.00%, aged between 20 - 30 years, 312 people, representing 78.00%. There are 366 undergraduate students, accounting for 91.50% of monthly income. 15,000 - 25,000 baht, 215 people, representing 53.75% and most of them have work experience 2-3 years, 104 people. Accounting for 26.00%, found that the level of opinions about service attitude of Advanced Wireless Network Co., Ltd. in overall (\bar{X} = 3.95)

The result of assumption test found that personal factors, gender, age, education level Monthly income and work experience there are differences in opinions about the attitude of service provision of employees in Advanced Wireless Network Co., Ltd. in every aspect, including operational knowledge. The feeling of work and behavioral aspects of work. There are differences with statistical significance at the level of 0.05

Keywords : Attitude, Employees, Service Center AIS

บทนำ

บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด (บริษัทฯ) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2548 ด้วย ทุนจดทะเบียนและเรียกชำระแล้ว 350 ล้านบาท “เป็นบริษัทในเครือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือเอไอเอส (ถือหุ้นร้อยละ 99.99)” โดยมีเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจเพื่อมุ่งหวังที่จะสนอง ความต้องการ ของผู้ใช้งานที่มีเพิ่มขึ้นในปัจจุบันในด้านบริการโทรคมนาคม รวมทั้งการสรรหาบริการใหม่ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับ การดำเนินธุรกิจ ด้านโทรคมนาคมโดยบริษัทฯยึดหลักการดำเนินธุรกิจด้วย ความยุติธรรม มีธรรมาภิบาล และความ รับผิดชอบต่อสังคม

ในปัจจุบันบริษัทฯ ได้เปิดให้บริการ โครงข่ายทางสายบริการ โครงข่ายไร้สาย โดยปัจจุบันอยู่ในช่วงของ การขยายตัวในด้านการให้บริการ (Growth Stage) โดยบริษัทฯจะดำเนินการขยายการบริการ โครงข่ายไร้สาย บริการ โครงข่ายทางสาย และบริการอื่นๆภายใต้ใบอนุญาต เพื่อเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการให้มากขึ้นและเพื่อเป็นการรองรับ บริการสื่อสารความเร็วสูงซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นและจะพัฒนาการ ให้บริการวงจร สื่อสารในรูปแบบต่างๆ ต่อไป บริษัทฯ มีความได้เปรียบในส่วนของเทคโนโลยี บุคลากร ที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการทั้งในส่วนของบริษัทในเครือและ บริษัทแม่ คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สามารถประยุกต์นำระบบสนับสนุนการ ให้บริการลูกค้าที่มีอยู่ของกลุ่มบริษัทฯ จึงมีความได้เปรียบใน เรื่องคุณภาพการ ให้บริการบริษัทฯ มีฐานลูกค้าที่มีความเชื่อถือต่อคุณภาพการ ให้บริการและแบรนด์ของบริษัทแม่และ บริษัทในเครือ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไปและลูกค้าองค์กรทุกระดับ มีการพัฒนาบริการเสริมที่ตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีทีมวิศวกรที่เชี่ยวชาญ พร้อมให้บริการหลังการขายตลอด 24 ชั่วโมงด้วยความพร้อมในด้าน ต่างๆ เหล่านี้ บริษัทฯมีความเชื่อมั่นเป็นอย่างยิ่งว่าบริษัทฯจะสามารถให้บริการ โทรคมนาคมที่มีคุณภาพเพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

ความสำคัญของปัญหา พบว่า ประสิทธิภาพทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงาน ให้บริการลูกค้ามีการ เปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ เนื่องจากมีลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการทั้งศูนย์บริการลูกค้า AIS หรือผ่านช่องทาง Call center มีปริมาณมาก ทำให้เกิดการปฏิบัติงานให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการได้อย่างล่าช้าและบริการได้อย่างไม่ทั่วถึง จึงเกิด ปัญหาจากการร้องเรียนการ ให้บริการที่มีอยู่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากการ ให้บริการที่ไม่ตอบสนองความพึงพอใจของ ผู้รับบริการอย่างตรงจุด เช่นการร้องเรียนในเรื่องของพนักงานที่ตอบข้อสงสัย หรือ ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ได้ การ ให้บริการหรือการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างล่าช้า พนักงานแสดงอารมณ์ไม่พอใจในระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานของสาขาที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ พนักงานถือความสำคัญและผลประโยชน์ขององค์กรมากกว่าผู้ใช้บริการ

	2558	2559	2560	2561
จำนวนคำร้องเรียนที่ได้รับ ในกรณีละเมิดความเป็นส่วนตัวและข้อมูลส่วนบุคคล				
คำร้องเรียนจากบุคคล หรือหน่วยงานทั่วไป	271	321	575	131
คำร้องเรียนจากหน่วยงานกำกับดูแลต่างๆ	13	11	15	47
คำร้องเรียนเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปรั่วไหล ถูกขโมย หรือสูญหาย	0	1	0	0
จำนวนคำร้องขอข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ได้รับจากหน่วยงานภาครัฐ	26,022	26,301	26,710	28,270

ภาพที่ 1 ตารางสรุปผลการดำเนินงาน ปี พ.ศ. 2561

ที่มา : บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

ดังนั้น การศึกษาทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจเพราะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปได้ตามเป้าหมาย อันเกิดจากพฤติกรรมบุคคล ที่ผู้บริหารสามารถคาดการณ์พฤติกรรมของพนักงานได้ ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่ดี

จากสถานการณ์ดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะศึกษาในเรื่องทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำมาใช้เป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาองค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด

นิยามศัพท์

1. ทัศนคติ หมายถึง บุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความรู้สึกพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่งๆ

ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อพฤติกรรม ซึ่งประกอบด้วยทัศนคติ 3 ด้าน คือ องค์ประกอบด้านความรู้ องค์ประกอบด้านความรู้สึก องค์ประกอบด้านพฤติกรรม

2. พนักงาน หมายถึง ปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความยั่งยืน เอไอเอส จึงมุ่งส่งเสริมบุคลากรของเราให้มีความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนความชำนาญต่างๆ เพื่อความสามารถเติบโตในทุกอย่างก้าว และพัฒนาผู้นำที่มีวิสัยทัศน์สอดคล้องกับคุณลักษณะขององค์กร เพื่อนำพาเอไอเอสไปสู่เป้าหมายภายใต้กรอบแห่งการพัฒนาสู่ความยั่งยืนพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการของบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด

3. ศูนย์บริการ AIS หมายถึง สำนักงานบริการลูกค้า ที่ให้บริการหลากหลายรองรับทุกความต้องการ โดยให้บริการ ดังนี้

1. รับชำระค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์, วัน-ทู-คอล! และจีเอสเอ็ม 1800
2. บริการด้านงานทะเบียน อาทิเช่น จดทะเบียนเลขหมายใหม่ การโอนเปลี่ยนเจ้าของ ระบุรับบริการชั่วคราว เปลี่ยนแปลงโปร โมชั่น เปิดบริการข้ามแดนอัตโนมัติ เป็นต้น
3. การตั้งค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่าง ๆ เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต หรือ รับ-ส่งข้อความภาพ MMS ในโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบ GPRS/EDGE
4. บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการอื่นๆ เช่น ค่าสาธารณูปโภค ค่าบัตรเครดิต เป็นต้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด โดยมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านความรู้สึก ด้านพฤติกรรม ซึ่งบูรณาการแนวคิดและทฤษฎีทัศนคติ (Schiffman and Kanuk 2000)

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้ศึกษาจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานให้บริการของศูนย์บริการ แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด

3. ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากร คือ พนักงานที่ให้บริการศูนย์บริการแอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ที่ปฏิบัติงานให้บริการในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 คน

การทดสอบ การปฏิบัติ โดยผู้วิจัย ได้นำผลการวิจัยที่ได้จากการวิจัยเชิงปริมาณเพื่อนำข้อมูลที่ได้นำมาศึกษาการทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยใช้เวลาตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2562 ถึง เดือน มีนาคม 2563

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความคิดเห็นทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด
2. ทราบถึงความแตกต่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด
3. ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้เกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด เพื่อพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานในองค์กรให้มีคุณภาพในการให้บริการและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้เป็นระบบ
4. ประโยชน์สำหรับผู้วิจัยและผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปต่อยอดในการวิเคราะห์การทำงานอื่นๆในองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าได้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนคติ (Schiffman&Kanuk.(1994:657) หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรารู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พยายามหรือไม่พยายามต่อบางสิ่ง เช่น ตราสินค้า บริการ ร้านค้าปลีก เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคล กล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร มีองค์ประกอบของทัศนคติ ดังนี้

1) ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ความรู้(Knowledge) การรับรู้(Perception) ความเชื่อ (Beliefs) อาจแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ซึ่งในส่วนของความเร็วและการรับรู้จะได้รับจากประสบการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหลายแหล่งข้อมูล และความรู้ี้จะมีผลกระทบต่อความเชื่อ (Beliefs)

2) ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) จะสะท้อนอารมณ์(Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของผู้บริโภคที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น ในเรื่องความชอบและอารมณ์ที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

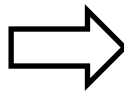
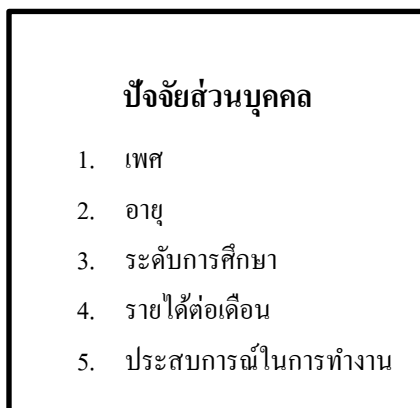
3) ส่วนของพฤติกรรม (Conative Component หรือ Behavior หรือ Doing) จะสะท้อนถึงแนวโน้มจะมีพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือแนวโน้มการกระทำที่แสดงออกหรือความโน้มเอียงที่จะซื้อสินค้าจากทัศนคติที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติสรุปได้ว่า ทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการซื้ออย่างต่อเนื่องนั้น ผู้บริโภคจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ มีการรับรู้และมีความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับสินค้า

ซึ่งจะทำให้เกิดความชอบตามมาและจะมีแนวโน้มที่เป็นไปได้ในการที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าอื่นๆ โดยเฉพาะการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ต้องการศึกษาทัศนคติในการบริโภคอาหารชีววิถี

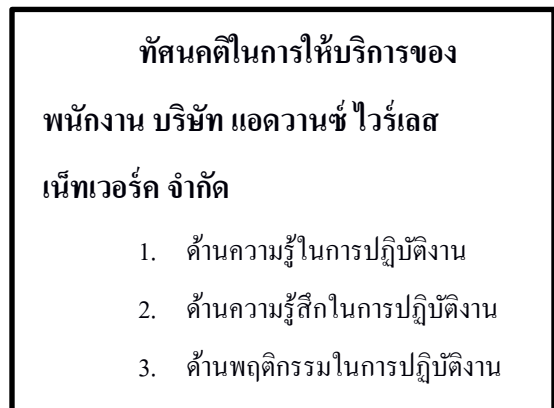
คุณภาพการบริการ(ไพรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมชาติและความเสมอภาค

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



สมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไลฟ์สไตล์ เน็ทเวอร์ค จำกัด
2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีแตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นของพนักงานให้บริการของบริษัท แอดวานซ์ ไลฟ์สไตล์ เน็ทเวอร์ค จำกัด

ระเบียบวิธีวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการของ บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมดทั้งสิ้น 10,586 คน โดยใช้สูตรของทอโร ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ขอมรับค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ มีค่าเท่ากับ 0.87 และหาความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขและนำไปทดลองใช้ จำนวน 40 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.941 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าการแจกแจงความถี่และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00 เป็น ระดับอายุ 20 – 30 ปี จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 366 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 รายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 53.75 ประสบการณ์ในการทำงาน 2 – 3 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด

ตารางที่ 1

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด โดยแสดงเป็นภาพรวม

ทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน	3.96	0.48	มาก
ด้านความรู้สึกลงในการปฏิบัติงาน	3.93	0.44	มาก
ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	3.97	0.44	มาก
ภาพรวม	3.95	0.42	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด ภาพรวมอยู่ในระดับมาก($\bar{X} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมาคือ ด้านความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 3.96$) ด้านความรู้สึกลงในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด

การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด เมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกลงในการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลและอภิปรายผล

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาในเรื่อง ทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด มีประเด็นสำคัญที่สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด

จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิวารัต กิตติวัฒน์ (2551) ศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจรในเขตอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจจราจร ด้านการเข้าถึงผู้ใช้บริการ การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองผู้ใช้บริการ ความปลอดภัย การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก และการเข้าใจและการรู้จักผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีทัศนคติที่อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านความสามารถ และด้านความน่าเชื่อถือ สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานให้บริการ บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ตเวอร์ค จำกัด มีความคิดเห็นด้านความรู้ในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญ คือ มีความตั้งใจที่จะเรียนรู้งานที่รับผิดชอบ สามารถเรียนรู้ข้อมูลและรายละเอียดของงานจากผู้สอนงานได้อย่างรวดเร็ว มีการแสวงหาโอกาสที่จะเรียนรู้งานที่รับผิดชอบจากผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานและมีความสนใจ ที่จะเรียนรู้รายละเอียดและขั้นตอนในการทำงานในหน้าที่ของตนเองได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวัชรีย์ เชาวธรรม (2545) ศึกษาเกี่ยวกับ ความรู้และทัศนคติของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ศึกษากรณี โรงพยาบาลหัวหิน พบว่าบุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพในภาพรวมถึงร้อยละ 75 ด้านทัศนคติเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลอยู่ในเกณฑ์ดี ระดับความรู้ของบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระดับความรู้เกี่ยวกับการพัฒนา

และรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ตำแหน่งงานต่างกัน การได้รับการอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

2. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ด้านความรู้สึกลงในการปฏิบัติงานผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานให้บริการ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด มีความคิดเห็นด้านความรู้สึกลงในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นภายในองค์กรโดยปราศจากปัญหาความขัดแย้ง สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานได้ และสามารถกระตุ้น จูงใจสมาชิกในทีมตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพัรรมิต สุพรรณพงษ์ (2550) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจของพนักงานโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความพึงพอใจของพนักงานโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติที่ให้บริการผู้ป่วยโดยตรง ทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลธรรมศาสตร์ฯ ด้านความรู้สึกลงมีความสัมพันธ์ทางเดียวกันในระดับน้อยกับความพึงพอใจด้านการติดต่อสื่อสารรายชื่อ ความชัดเจนของการสื่อสารและรายชื่อความรวดเร็วของการสื่อสารหรือตรวจคำสั่ง

3. ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานให้บริการ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด มีความคิดเห็นด้านพฤติกรรมในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นสำคัญคือ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงกิริยาสุภาพให้กับผู้ที่เข้ามาติดต่องาน มีการแสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม และมีการให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพกับแสดงพฤติกรรมที่สุภาพและเหมาะสมในการให้บริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ ทีละวงศ์เทวา (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติและแนวโน้มนิยมพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์แปรรูปจากองุ่น (องุ่นอัดเม็ด) ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์องุ่นอัดเม็ดในระดับปานกลางและมีทัศนคติด้านผลิตภัณฑ์องุ่นอัดเม็ดในระดับดีอย่างมากในด้านการมีมาตรฐานการรับรองจาก ออย. (กองอาหารและยา) ด้านแร่ธาตุและวิตามินในองุ่นอัดเม็ด มีสารอาหารที่ทำให้รูปร่างและผิวพรรณดีและการนำองุ่นมาทำเป็นเม็ดทำให้มีความสะดวกในการรับประทานมากขึ้นและการเก็บรักษา ตามลำดับ แต่ผู้บริโภคมีทัศนคติที่ไม่ดีในด้านราคา ซึ่งราคาที่เหมาะสมที่ผู้บริโภคจะซื้อได้โดยเฉลี่ยเท่ากับ 329 บาทต่อขวด (60 เม็ด) ผู้บริโภคมีความไม่แน่ใจว่าจะซื้อผลิตภัณฑ์องุ่นอัดเม็ด เหตุผลส่วนใหญ่ในการซื้อเพราะอยากลองรับประทาน และสถานที่ซื้อองุ่นอัดเม็ดที่สะดวกที่สุดคือร้านขายยา

5.2.2 ผลการศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับทัศนคติในการให้บริการของพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกลง

ในการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการ บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด ต้องนำข้อมูลความรู้จากการเรียนรู้อการแสวงหาหรือการฝึกอบรม มีการแลกเปลี่ยนความรู้กับเพื่อนร่วมงานเพื่อนำมาให้บริการกับลูกค้าได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ สุวรรณประสพ (2546:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน การยอมรับของพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานและทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ผลจากการวิจัยครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาบุคลากรหรือพนักงานของหน่วยงานหรือหน่วยงานอื่นให้มีคุณภาพในการให้บริการและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้เป็นระบบ
2. แนะนำให้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มอื่นๆ อย่างเช่น พนักงาน นักศึกษา หรือผู้ใช้บริการต่างๆ ไป เพื่อนำมาศึกษาว่ามีความแตกต่างจากที่นำเสนอในงานวิจัยฉบับนี้หรือไม่ และผลที่ได้นำมาพัฒนาที่เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน). (2563). *รายงานพัฒนาความยั่งยืน*. สืบค้น วันที่ 10 มกราคม 2563, จาก <http://sustainability.ais.co.th/th/report/sustainability-report/>.
- บริษัท แอดวานซ์ ไรร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด. (2563). *นโยบายและภาพรวมการประกอบธุรกิจ*. สืบค้น วันที่ 12 มกราคม 2563, จาก <http://www.awn.co.th/>.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพการให้บริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.
- วิริยา สาโรจน์. (2543). *การรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการซื้อเสื้อผ้าสตรีไทยที่ตั้งชื่อเป็นภาษาต่างประเทศ*. วิทยานิพนธ์ นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต (การประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *ลักษณะของการบริการ*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- Schiffman, Leon G.; & Kanuk, Leslie Lazar. (1994). *Consumer Behavior*. 5th ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall.