ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเซตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก

THE SATISFACTION OF TELEWIZ STAFF AT SHOPS IN CENTRAL THAILAND WITH OUTSOURCED COMPUTER SERVICES

นนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์

NONTHPRAVIT DECHAANUNTHASUB

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)

คณะศึกษาศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

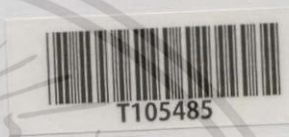
พ.ศ. 2552

KMITL-2009-ED-M-214-156

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก

THE SATISFACTION OF TELEWIZ STAFF AT SHOPS IN CENTRAL THAILAND WITH OUTSOURCED COMPUTER SERVICES



นนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์

NONTHPRAVIT DECHAANUNTHASUB

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....105485
วัน,เดือน,ปี.....24 พ.ย. 2552

.b.....
.i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ.2552
KMITL-2009-ED-M-214-156

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

THE SATISFACTION OF TELEWIZ STAFF AT SHOPS IN CENTRAL THAILAND WITH OUTSOURCED COMPUTER SERVICES

NONTHPRAVIT DECHAANUNTHASUB

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF

MASTER OF SCIENCE IN SCIENCE EDUCATION(COMPUTER)

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

2009

KMITL-2009-ED-M-214-156

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

COPYRIGHT 2009

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก The Satisfaction of Telewiz Shops Staff in Central Thailand with Outsourced Computer Services
นักศึกษา	นายนนท์ปวิธ เดชอนันตทรัพย์
รหัสประจำตัว	50063907
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การศึกษาวิทยาศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผศ. ไพฑูรย์ พิมดี

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
รศ.ดร.ฉันทนา	วิริยเวชกุล	
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	
ผศ.ไพฑูรย์	พิมดี	
รศ.พีระวุฒิ	สุวรรณจันทร์	
ดร.เซ็น	แก้วยศ	

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 14 ตุลาคม 2552 เวลา 14.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องเรียนปริญญาโท 2 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วันที่ 30 **เดือน** ตุลาคม **พ.ศ.** 2552

สำนักทะเบียนและประมวลผล สจล.
วันที่ส่งเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์
วันที่ 30 เดือน ต.ค. พ.ศ. 52
ลงชื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง ต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จาก บริษัทภายนอก
นักศึกษา	นายนนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์
รหัสประจำตัว	50063907
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
พ.ศ.	2552
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ไพฑูรย์ พิมดี

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ในด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง จำนวน 108 คน ซึ่งได้จากการกำหนดสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก 3 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตราฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางที่มี เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	The Satisfaction of Telewiz Shops Staff in Central Thailand with Outsourced Computer Services
Student	Mr. Nonthpravit Dechaanunthasub
Student ID	50063907
Degree	Master of Science
Program	Science Education (Computer)
Year	2009
Thesis Advisor	Assistance Professor Dr. Lertlak Klinhom
Thesis Co-Advisor	Assistance Professor Paitoon Pimdee

ABSTRACT

The objectives of this research were to study and compare the satisfaction of Telewiz shops staff in central Thailand with outsourced computer services. The samples were 108 Telewiz shop's staff selected by stratified random sampling technique. The instrument in this research was a questionnaire broken down into three parts on technical, software program and network aspects. The reliability of the questionnaire was 0.87. The statistical analysis included means, standard deviations, and independent sample t-test. The results of this research were as follows:

1. The satisfaction of Telewiz shop's staff in central Thailand with outsourced computer services in technical, software program, and network aspects were generally at a moderate level.

2. Staff differing in gender, age, and experience did not differ significantly in their satisfaction with outsourced computer services in technical, software program, and network aspects.

3. Staff members with different educational attainment differed significantly in their satisfaction with outsourced computer services in technical, software program, and network aspects at a .05 level.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่งมาโดยตลอด รวมทั้ง ผศ.ไพฑูรย์ พิมดี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเพื่อให้วิทยานิพนธ์มีความถูกต้อง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณประธานและคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล รศ.ดร.ฉันทนา วิริยเวชกุล รศ.ดร.อรสา โกศลานันทกุล รศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ และ ดร.เซ็น แก้วยศ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ แก่ผู้วิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีคุณค่าและความสมบรูณ์ยิ่ง

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ทนงศักดิ์ โสวจัสตากุล อาจารย์กาญจนา บุญภักดิ์ และคุณสมโภชน์ แม้นแก้ว ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก IT Management Operation บริษัท จีเอเบิล จำกัด ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ในการประสานงานและจัดทำเอกสารในการติดต่อ และพนักงานร้านเทเลวิซที่เป็นกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณพระคุณ บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ พระพุทธเจ้า ที่ทรงให้ธรรมเทศนาคำสอนชี้นำการดำเนินชีวิต ทำให้พบกับความสำเร็จในวันนี้

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบให้เป็นที่ระลึกแก่พระคุณของบิดา-มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

นนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....I

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....II

กิตติกรรมประกาศ.....III

สารบัญ.....IV

สารบัญตาราง.....VI

สารบัญภาพ.....IX

บทที่ 1 บทนำ.....1

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....1

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....4

1.3 สมมติฐานการวิจัย.....4

1.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....4

1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....5

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....6

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....8

2.1 ร้านเทเลวิซ.....8

2.2 องค์ประกอบของการให้บริการด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์.....11

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....16

2.4 การบริการและความพึงพอใจต่อการบริการ.....18

2.5 องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....22

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....26

บทที่ 3 วิธีการดำเนินวิจัย.....29

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....29

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....31

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....33

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....34

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....37
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....37
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซ
ต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์.....39
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซ
ต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์.....43

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....59
5.1 สรุปผลการวิจัย.....59
5.2 อภิปราย.....61
5.3 ข้อเสนอแนะ.....63

บรรณานุกรม.....64

ภาคผนวก.....68
ภาคผนวก ก.....69
ภาคผนวก ข.....74

ประวัติผู้เขียน.....81

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	บริษัทในเครือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	9
3.1	จำนวนสมาชิกของประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง	29
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	36
4.2	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอกรายด้าน และภาพรวม	38
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค	39
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม	40
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่าย	41
4.6	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี เพศต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน	42
4.7	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิคของพนักงานร้านเทเลวิซ ที่มี เพศต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ	43
4.8	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรมของพนักงานร้านเทเลวิซ ที่มี เพศต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ	44
4.9	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่ายของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี เพศต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ	45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.10 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี อายุต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน....46

4.11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิคของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี อายุต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ....47

4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรมของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี อายุต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ....48

4.13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่ายของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี อายุต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ....49

4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี วุฒิการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน....50

4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิคของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี วุฒิการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ....51

4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรมของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี วุฒิการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ....52

4.17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่ายของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี วุฒิการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ....53

4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี ประสบการณ์การทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน....54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิคของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ.....55

4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรมของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี ประสบการณ์การทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ.....56

4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่ายของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี ประสบการณ์การทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ.....57

ข.1 ความสอดคล้องของแบบสอบถามด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย.....75

ข.2 แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ.....78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 แสดงบริการของการ Outsource ทั่วๆไป.....11
2.2 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....23
2.3 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจผู้ให้การบริการ.....24
2.4 แสดงองค์ประกอบของความคาดหวังการบริการ.....25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันพบว่ามีการตื่นตัวกับการใช้ไอทีเพิ่มมากขึ้น ทุกองค์กรเริ่มให้ความสำคัญกับงานทางด้าน ไอที มีการลงทุนทางด้านไอที ทั้งทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย รวมถึงการพัฒนาบุคลากรไปเป็นจำนวนมาก ขณะเดียวกันแรงผลักดันของระบบเศรษฐกิจใหม่ที่เป็นเศรษฐกิจที่พึ่งพาข้อมูลข่าวสารก็มากขึ้น หลายองค์กรต้องหันมาพัฒนาระบบสารสนเทศมากขึ้น เพื่อให้สามารถปรับตัวตามสภาพระบบเศรษฐกิจใหม่ ระบบเศรษฐกิจ ที่มีกลไกการทำงานที่ต้องใช้วิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารมากขึ้น ได้แก่ สภาพการตลาดที่เปลี่ยนไป ทางเลือกของลูกค้า เน้นการบริการที่ดี สามารถเลือกหาสินค้าและบริการต่าง ๆ ได้มาก ความต้องการของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องปรับตัวในเรื่องการให้บริการ ซึ่งต้องเน้นการดำเนินการตอบสนองความต้องการลูกค้าในด้านต่าง ๆ

เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการพัฒนาการที่ก้าวหน้ารวดเร็วมาก มีการพัฒนาการที่ทำให้เกิดสิ่งประดิษฐ์และรูปแบบใหม่ๆ เพื่อตอบสนอง การดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งทางด้านคอมพิวเตอร์ การประมวลผล เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และสิ่งอื่น ๆ ได้พัฒนาและนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร การพิจารณาด้านเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม พบว่าขีดความสามารถของเทคโนโลยีด้านนี้ก็พัฒนาไปมาก โดยเฉพาะในเรื่องเครือข่าย คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสาร ปัจจุบันมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นมากมาย

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือสภาวะทางสังคม ที่ปรับเปลี่ยนไป จากเดิมมาก เรากำลังก้าวเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสารที่ทุกหนทุกแห่งมีการใช้ข้อมูลข่าวสารจำนวนมาก สังคมกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การเป็นสังคม แบบ e-Society มีการใช้ข้อมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการเป็นแบบ e-Service เมื่อสังคมเปลี่ยนแปลงไปจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนระบบ ระเบียบทางสังคมอีกหลายอย่าง สภาพการเมืองที่เปลี่ยนไปมาก มีกลไกการทำงานแบบโลกาภิวัฒน์มากขึ้น มีกฎหมายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดขึ้นใหม่อีกมาก ทำให้พฤติกรรม และการดำเนินชีวิตของผู้คนในยุคสมัยใหม่นี้จึงพลอยเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

ด้วยสภาพทางสังคมทำให้ทุกองค์กรต้องหันมาปรับปรุงตนเองเพื่อก้าวเข้าสู่การแข่งขัน เน้นในเรื่องการเพิ่มผลผลิต การเพิ่มคุณภาพและหาวิธีการให้ได้คุณภาพที่ดีทั้งรูปสินค้าและบริการที่ดีมีระบบ และสร้างประสิทธิภาพในการผลิตด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม การดำเนินการ แลกเปลี่ยน ค้าขาย เพื่อหาวิธีการลดต้นทุนการผลิต การดำเนินการโดยใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศเข้าช่วยในองค์กรเป็นการลงทุนที่สูง และบางครั้งไม่สามารถคำนวณผลตอบแทน ต่อการลงทุนได้ ทำให้ไม่รู้ว่าสัดส่วนหรือประมาณการลงทุนที่เหมาะสมควรจะเป็นเท่าไร ตัวอย่าง เช่น ถ้าให้พนักงานทุกคนใช้ คอมพิวเตอร์ โดยมีการลงทุนให้ การลงทุนแต่ละคน รวมทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเครือข่ายการเชื่อมโยง ซึ่งเมื่อคำนวณเป็นเงินแล้วไม่น้อยกว่าคนละ แสนบาท แต่ถ้าหากคิดอย่างง่าย ๆ สมมุติว่า พนักงานทุกคนมีประสิทธิภาพการดำเนินงานเพิ่มขึ้น 20 เปอร์เซ็นต์ นั่นหมายถึงผลลัพธ์ที่ทำงานเสร็จเร็วขึ้น หรือทำงานได้ปริมาณมากขึ้นในเวลาเท่ากัน การเพิ่มขึ้นตามข้อสมมุติ 20 เปอร์เซ็นต์เท่ากับว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายทางด้าน เงินเดือนค่าจ้าง ถ้าหากพนักงานได้เงินเดือน เดือนละ 20,000 บาท(โดยเฉลี่ย) นั่นหมายถึงประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เดือนละ 4,000 บาท หรือประมาณ ปีละเกือบ 50,000 บาท ดังนั้นการลงทุนนี้จะมีผลตอบแทนที่คุ้มค่าในระยะเวลาประมาณ 2 ปี แต่การคิดค่าใช้จ่ายทางด้านไอทีมิใช่เรื่องง่ายอย่างที่ยกมา ทั้งนี้เพราะการลงทุน มีค่าใช้จ่ายหลายด้าน ยากที่จะคิดออกมาเป็นตัวเลขได้ ดังนั้นการประเมินการในเรื่องค่าใช้จ่ายและผลตอบแทนจึงกระทำได้ยาก อย่างไรก็ดีบริษัทส่วนใหญ่ใช้วิธีการจำแนกทางระบบบัญชี เพื่อเปรียบเทียบภายใน 1 ปีมีการลงทุนทางด้านไอทีไปเท่าไรกับผลตอบแทนจะประเมินทั้ง ทางด้านที่เป็นตัวเลขและด้านที่ไม่สามารถประเมินเป็นตัวเลขได้ การพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นงานที่ยากงานหนึ่ง เพราะเป็นงานที่ต้องมีการลงทุนสูง ใช้เทคโนโลยีที่มีการปรับเปลี่ยนเร็ว ต้องการ ผู้รู้ ผู้ชำนาญในเรื่องเฉพาะทำให้บุคลากรในองค์กรไม่พร้อมที่จะดำเนินการได้ด้วยตนเอง หลายองค์กรจึงไม่ประสบผลสำเร็จในเรื่อง การใช้ไอทีในองค์กรเท่าที่ควร ทั้งนี้มีสาเหตุที่สำคัญดังนี้ (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2546) [internet]

เทคโนโลยีพัฒนาเร็วมาก การพัฒนาทางเทคโนโลยีทำให้อุปกรณ์ไอทีที่ลงทุนจำนวนมากมีลักษณะล้าสมัย โดยเฉพาะงานพัฒนาระบบ ไอที เช่น การพัฒนาระบบออนไลน์การขาย ของบริษัทแห่งหนึ่ง เมื่อเริ่มตกลงพัฒนา มีการจัดหาอุปกรณ์พร้อมพัฒนาซอฟต์แวร์ ซึ่งคาดว่าน่าจะพัฒนาให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาหนึ่งปี แต่จากการดำเนินการ เมื่อเวลาผ่านไปโครงการล่าช้ากว่าเดิมมาก จนกว่าจะแล้วเสร็จเข้าปีที่สอง ดังนั้นอุปกรณ์หลายอย่างที่ซื้อมาจึงเริ่มล้าสมัย และเทคนิคการทำงานหลายอย่างได้ใช้วิธีการที่ต้องการฮาร์ดแวร์และระบบสื่อสารที่ดีขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้กับฮาร์ดแวร์เก่าได้

การเลือกใช้เทคโนโลยี การพัฒนาระบบงานทางด้านระบบสารสนเทศ มักมีการผูกพันกับการใช้เทคโนโลยี เช่น ใช้เทคโนโลยีฐานข้อมูล ระบบ ไคลเอนต์เซิร์ฟเวอร์ใช้เทคโนโลยีแบบเว็บ การเลือกเทคโนโลยีรวมถึงการเลือกใช้วิธีการพัฒนา ซึ่งนั่นหมายถึง ความเหมาะสมในเรื่องการลงทุน ระยะเวลาและความชำนาญ ดังนั้นหากเลือกเทคโนโลยีผิดพลาดก็มีโอกาสที่ทำให้งานล้มเหลวได้เช่นกัน

การประเมินขนาดของงานผิดไป ทำให้การทำงานไม่ประสบผลสำเร็จตามกำหนดเวลาและทำให้ค่าใช้จ่ายในโครงการนั้นบานปลาย จนไม่สามารถควบคุมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัฒนธรรมองค์กร สภาพการทำงานโครงการหลายอย่างผูกพันกับวัฒนธรรมองค์กรและการดำเนินงานโครงการหลายอย่างจำเป็นต้อง ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของผู้คนในองค์กร แต่วัฒนธรรมขององค์กร หลายอย่างยากที่จะปรับเปลี่ยนได้ นอกจากนี้การทำงานทางซอฟต์แวร์และระบบงานทางไอทีเป็นระบบงานที่เกี่ยวกับผู้คนในองค์กรจำนวนมาก จึงมีผลกระทบต่อผู้คนทั้งทางด้านบวกและลบ สภาพดังกล่าวนี้ทำให้การทำงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นงานที่ยากและควบคุมดูแลได้ยาก เช่นกัน

ขาดการเอาใจใส่จากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย ดังนั้นจึงขาดความรู้ความเข้าใจ ขาดวิสัยทัศน์ การลงทุนหลายโครงการ จึงลงทุนในลักษณะเกินความจริง เพื่อไม่ให้ดูด้อยไปกว่าคู่แข่งหรือองค์กรอื่น แต่ขณะดำเนินการขาดการติดตามหรือแก้ไขสถานะการณ์ที่ดีทำให้โครงการทางด้านไอทีในองค์กรเผชิญกับปัญหาเดิมๆ ขาดการเอาจริงเอาจังจากผู้บริหาร ทำให้งานหลายงานเสร็จไม่ทัน ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงโดยตรงจนหน่วยงานที่ให้ความสำคัญเรื่องนี้ต้องมีผู้บริหารระดับ สูงที่รู้เรื่องไอทีมาช่วยดำเนินการและตั้งให้เป็นตำแหน่ง CIO(Chief Information Officer)

ปัญหาในเรื่ององค์กรภายในและหน่วยงานทางด้านไอที การจัดสร้างองค์กร มีการวางระบบภายในให้มีหน่วยงานดูแลทางด้านไอที แต่ สภาพความเป็นจริง หน่วยงานไอทีขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ภาระงานเกินขีดความสามารถที่จะทำได้ ทำให้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจึงไม่พัฒนาก้าวหน้า หากจะสำรวจองค์กรโดยทั่วไปพบว่า ทุกองค์กรจะมีสภาพคล้ายกัน คือมีหน่วยงานไอทีที่ดูแลระบบ งานไอทีให้องค์กร มีการพัฒนาระบบให้องค์กรแต่หน่วยงานนี้ก็ขาดการดูแลจัดวางความสำคัญ ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

หนทางแก้ไขทางหนึ่งคือการใช้บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากภายนอกหรือ “ Outsource ” จากปัญหาที่กล่าวมาแล้ว จึงมีแนวคิดว่าจะทำอย่างไร ให้องค์กรสามารถพัฒนาระบบงานทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้เร็ว ลงทุนต่ำ และได้ ผลคุ้มค่ากับการลงทุน โดยเฉพาะผลที่ได้ในรูปแบบการใช้งานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านต่าง ๆ สร้างระบบบริการที่ดีตลอดจนมีภาระต่อการลงทุนทางด้านนี้น้อย ควบคุมค่าใช้จ่ายได้ หนทางหนึ่งจึงเริ่มหันมาที่หน่วยงานให้บริการจากภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นองค์กรบริษัท หรือธุรกิจที่ให้บริการการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นบริษัทที่มีความรู้ความชำนาญ สามารถพัฒนาระบบงานให้เสร็จได้เร็ว และควบคุมค่าใช้จ่ายได้ การว่าจ้างหน่วยงานหรือบริษัทภายนอกใน การพัฒนาระบบงานทางด้านไอที แทนการพัฒนาด้านหน่วยงานของตนเองนี้เรียกว่าเอาต์ซอร์ส (Outsource) การเรียกใช้บริการในลักษณะนี้เริ่ม เป็นที่รู้จักกันมากขึ้น และร้านเทเลวิซเป็นองค์กรหนึ่งที่ให้ความสนใจและนำมาใช้ประโยชน์ เพราะการดำเนินธุรกิจของร้านเทเลวิซต้องพึ่งพาเทคโนโลยีด้านไอทีเป็นหลักเพื่อตอบสนองกับความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยรายได้หลักของร้านเทเลวิซมาจากการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ บัตรเติมเงิน รับชำระค่าบริการและเปิดจุดชำระค่าบริการเรียกว่า "Pay Station" ครอบคลุมบริการ 5 ประเภท คือค่าสาธารณูปโภค ค่าสินเชื่อหรือลิสซิ่ง ค่าบัตรเครดิต ค่าประกันชีวิตหรือประกันภัย และค่าสินค้าบริการต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเอไอเอสและลูกค้าของพันธมิตรทางการค้าสามารถชำระค่าใช้บริการดังกล่าวได้ที่ร้านเทเลวิซทั้ง 350 แห่ง โดยร้านเทเลวิซทำสัญญาว่าจ้างหน่วยงานหรือบริษัทภายนอกองค์กรที่ให้บริการด้านไอทีมาเป็นที่ปรึกษาและดูแลอุปกรณ์ทางด้านไอทีต่างๆ ตามสาขาร้านเทเลวิซทั่วประเทศ ทำให้การทำงานขององค์กรมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มโอกาสการแข่งขันทางการตลาดกับองค์กรอื่น ๆ

ดังนั้นจึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาการบริหารจัดการ และการให้บริการ ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นยังช่วยในการพัฒนาและเพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถในการทำงาน การให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์ ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงานต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก" ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดมาจาก กรกฤษณ์ กระแจะ (2547 : 3) เรื่องการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์ บริษัทเอ็กเซล(ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนด กรอบแนวความคิดในการวิจัย 3 ด้านดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ด้านเทคนิค คือ การให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษา และการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงกับเครื่องคอมพิวเตอร์

2. ด้านโปรแกรม คือ การให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษา การติดตั้ง และการแก้ไข ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมประยุกต์ ระบบฐานข้อมูล

3. ด้าน ระบบเครือข่าย คือ การให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษา การติดตั้ง และการแก้ไข ระบบเครือข่าย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง ปี พ.ศ. 2552 จาก 36 สาขา (ยกเว้นกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล) จำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีใช้ตาราง Krejcie and Morgan โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ $\pm$5% (พรรณี ลีกิจวัฒนะ. 2551 : 72) ที่ระดับความมั่นใจ 95%

1.5.2 ตัวแปร

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) คือ ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล

1) เพศ แบ่งเป็น ชาย และหญิง

2) อายุ แบ่งเป็น น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี และมากกว่า 35 ปี

3) ระดับวุฒิการศึกษา แบ่งเป็น ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4) ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และมากกว่า 3 ปี

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านระบบเครือข่าย

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อความเข้าใจที่ถูกตามจุดมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยขอกำหนดคำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัยดังนี้ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีของพนักงานร้านเทเลวิซ ที่เป็นไปในทางบวก ที่ได้รับจากการตอบสนองความต้องการในการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ

1.1 ด้านเทคนิค หมายถึงการให้บริการ ให้คำแนะนำปรึกษา และซ่อมบำรุง ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ เซิร์ฟเวอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ

1.2 ด้านโปรแกรม หมายถึง การให้บริการ ให้คำแนะนำและจัดหาโปรแกรมสำหรับการทำงานในสำนักงาน โปรแกรมสำเร็จรูป รวมไปถึงการใช้งานและควบคุมดูแล

1.3 ด้านเครือข่าย หมายถึง การให้บริการ ให้คำแนะนำ การติดตั้ง และการแก้ไขระบบเครือข่าย

2. บุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก หมายถึง พนักงานของบริษัท จีเอเบิล จำกัดที่ทำงานให้บริการด้านคอมพิวเตอร์แก่ร้านเทเลวิซในเขตภาคกลาง

3. พนักงานร้านเทเลวิซ หมายถึง บุคลากรที่ร้านเทเลวิซ จ้างให้ทำงานให้ร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง โดยได้กำหนดประเภทของพนักงานออกเป็นประเภทต่าง ๆ คือ พนักงานลูกจ้างประจำและพนักงานลูกจ้างชั่วคราว

4. ขอบเขตภาคกลาง หมายถึง พื้นที่ของการให้บริการของร้านเทเลวิซในพื้นที่ภาคกลางของประเทศ โดยมีรายชื่อจังหวัด ดังนี้

1) ชัยนาท	2) นครนายก
3) ลพบุรี	4) สระบุรี
5) อยุธยา	6) อ่างทอง
7) กาญจนบุรี	8) นครปฐม
9) เพชรบุรี	10) ราชบุรี
11) สมุทรสงคราม	12) สมุทรสาคร
13) สุพรรณบุรี	14) อ่างทอง

5. เพศ หมายถึง เพศของพนักงานร้านเทเลวิซแบ่งเป็น เพศชาย และเพศหญิง

6. อายุ หมายถึง อายุของพนักงานร้านเทเลวิซแบ่งเป็น น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี และมากกว่า 35 ปี

7. วุฒิการศึกษา หมายถึง ระดับวุฒิการศึกษาของพนักงานร้านเทเลวิซ แบ่งเป็น ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

8. ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานร้านเทเลวิซ ได้ปฏิบัติงานภายในร้านเทเลวิซ แบ่งเป็น น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และมากกว่า 3 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 ร้านเทเลวิซ

2.2 องค์ประกอบของการให้บริการด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ (IT Outsourcing)

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.4 การบริการและความพึงพอใจต่อการบริการ

2.5 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ร้านเทเลวิซ

บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชน หรือ (เอไอเอส) (แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชน. 2551) [internet] จากก้าวแรก เป็นเพียงผู้ประกอบการในธุรกิจคอมพิวเตอร์ เอไอเอส ได้พัฒนาศักยภาพ และขีดความสามารถของเทคโนโลยี จนก้าวสู่ธุรกิจแห่งการสื่อสารไร้สาย โดยเป็นผู้นำในการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในระบบอนาลอก เซลลูล่าร์ 900 และระบบดิจิตอล จีเอสเอ็ม

พ.ศ. 2533 เปิดให้บริการระบบเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ 900 MHz ในระบบอนาลอก NMT900

พ.ศ. 2534 บริษัทได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ แห่งประเทศไทย และ แปรสภาพเป็นบริษัท มหาชนจำกัด

พ.ศ. 2535 ได้เข้าลงทุนในบริษัท ชินวัตรดาต้าคอม จำกัด ซึ่งเป็นผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์ติดตามตัวภายใต้ชื่อ “โฟนลิ้งค์”

พ.ศ. 2537 ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ ดิจิตอล จีเอสเอ็ม

พ.ศ. 2540 เอไอเอสได้ขยายเครือข่าย มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 76 จังหวัด

พ.ศ. 2541 เปิดบริษัทในนามบริษัท ชินวัตร ไวร์เลส มาร์เก็ตติ้ง จำกัด ดำเนินธุรกิจทางด้านการตลาดและการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทุกระบบให้แก่ลูกค้า และได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส มาเก็ตติ้ง จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พ.ศ. 2544 เพิ่มเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนด้วยเทคโนโลยี GPRS (General Packet Radio Services)

พ.ศ. 2548 ปรับปรุงรูปแบบสำนักงานบริการทั่วประเทศให้เป็นศูนย์รวมบริการแบบครบวงจร

พ.ศ. 2549 เอไอเอสสร้าง "วันสต๊อป เพย์เมนท์ เซอร์วิส" ให้ลูกค้าสามารชำระค่าใช้บริการต่าง ๆ กว่า 20 รายการได้ในทีเดียว ที่จุดชำระค่าบริการ "เพย์สเตชั่น" ภายในสำนักงาน บริการเอไอเอส และร้านเทเลวิซกว่า 700 สาขาทั่วประเทศ

วิสัยทัศน์และภารกิจ

วิสัยทัศน์

เอไอเอส เป็นผู้นำสร้างสรรค์รูปแบบตลาดการสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทยด้วยการเข้าถึงนวัตกรรมใหม่ ๆ และการมอบประสบการณ์ดี ๆ ให้กับลูกค้า คุณภาพเครือข่ายและวัฒนธรรมการทำงาน

ภารกิจ

1. มุ่งมั่นที่จะสรรหาบริการที่ดีและนวัตกรรมใหม่ ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการ
2. มุ่งมั่นใส่ใจในบริการ เพื่อมอบประสบการณ์ด้านการสื่อสารที่ดีให้แก่ผู้ใช้บริการ รวมทั้งพัฒนาคุณภาพเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง
3. มุ่งมั่นที่จะส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและร่วมกันสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร
4. ใส่ใจดูแลผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของบริษัทให้ได้รับผลตอบแทนและประโยชน์อย่างคุ้มค่าตลอดจนการใส่ใจดูแลสังคม เพื่อช่วยเหลือและพัฒนาความเป็นอยู่ของคนไทยให้ดียิ่งขึ้นอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 2.1 บริษัทในเครือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

บริษัท	ด้านการบริการ
แอดวานซ์ เอ็มเปย์ จำกัด	ให้บริการชำระสินค้าหรือบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แทนการใช้เงินสดหรือบัตรเครดิต
แอดวานซ์ เมจิคการ์ด จำกัด	จำหน่ายบัตรแทนเงินสด (Cash Card)
ดิจิตอลโฟน จำกัด	ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM 1800 MHz
แอดวานซ์ ดาต้าเน็ทเวอร์ค คอมมิวนิเคชั่นส์ จำกัด	ให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายสายโทรศัพท์ และ Optical Fiber

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

บริษัท	ด้านการบริการ
แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ทเวอร์ค จำกัด	ให้บริการโทรคมนาคมโครงข่ายโทรคมนาคมและระบบคอมพิวเตอร์
ไวร์เลส ดีไวซ์ ซัพพลาย จำกัด	ให้บริการนำเข้าและจัดจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่อุปกรณ์โทรคมนาคม
แอดวานซ์ คอนแท็คเซ็นเตอร์ จำกัด	ให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์
เอไอเอ็น โกลบอลคอม จำกัด	ให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
ดาต้า เน็ทเวอร์ค โซลูชั่นส์ จำกัด	ให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านเครือข่ายโทรศัพท์ในเขตต่างจังหวัด
ซุปเปอร์ บรอดแบนด์ เน็ทเวอร์ค จำกัด	ให้บริการโทรคมนาคม โครงข่ายโทรคมนาคม อินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศและชุมสายอินเทอร์เน็ต

ร้านเทเลวิซ (Telewiz Shop) ได้รับการแต่งตั้งจากทาง เอไอเอส ให้บริการเต็มรูปแบบมาตรฐานเช่นเดียวกันกับศูนย์บริการของ เอไอเอส ลูกค้าสามารถรับบริการ เช่น จดทะเบียนเลขหมายใหม่ ชำระค่าบริการ เปลี่ยนแปลงทะเบียน เปิดบริการเสริม ต่าง ๆ และบริการอื่น ๆ อีกมากมาย ด้วยสินค้าที่ได้มาตรฐานจาก Mobile From Advance การพัฒนางานบริการร้านเทเลวิซ มีการใช้เทคโนโลยีและโซลูชั่น ในงานระบบใหม่ๆ มาร่วมสนับสนุนธุรกิจ จัดให้มีการอบรมทดสอบความรู้ความสามารถของพนักงาน สำรวจความพึงพอใจ ตรวจสอบการปฏิบัติงานเพื่อให้คะแนนด้านคุณภาพร้านที่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าว จะได้รับธงสัญญลักษณ์รับรองคุณภาพ และนำผลมาประเมินทุกๆ 4 เดือน โดย เอไอเอส มุ่งหวังที่จะให้ร้านเทเลวิซที่ได้รักษาธงสัญญลักษณ์ หรือคุณภาพที่วัดเป็นรูปธรรมไว้ได้นานๆ ถือเป็นพื้นฐานสำคัญที่จะสร้างบริการ

จุดแข็งร้านเทเลวิซคือเป็นร้านค้าที่เปิดขึ้นมาเพื่อรับชำระค่าบริการโดยเฉพาะซึ่งพนักงานของร้านจะถูกฝึกหัดมาเพื่อให้บริการในลักษณะนี้ ซึ่งแตกต่างจากคู่แข่งขันที่มีอยู่ในท้องตลาด ที่เป็นการให้บริการเสริมจากการขายของทำให้พนักงานขาดทักษะที่ถูกต้องในการให้บริการ

เมื่อเทียบกับเจ้าตลาดอย่าง Counter Service ก็คือ เรื่องของจำนวนสาขาที่น้อยกว่า เนื่องจากปัจจุบันร้าน 7-Eleven นั้นมีสาขามากกว่า 3,000 สาขาทำให้การกระจายของร้าน 7-Eleven ไปถึงระดับทุกหมู่บ้าน คงจะเป็นเรื่องยากมากๆที่เทเลวิซจะแข่งขันได้

จุดอ่อนของร้านเทเลวิซคือ เรื่องระยะเวลาของการเปิดให้บริการ เพราะร้านเทเลวิซนั้นเปิดให้บริการเฉพาะเวลาทำการปกติไปจนถึงช่วงค่ำ ส่วนทาง 7-Eleven นั้น เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

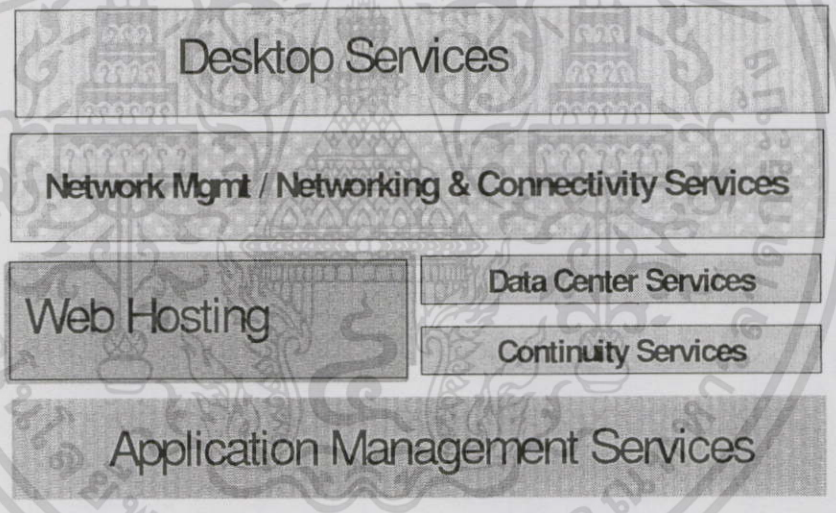
ดังนั้นทางผู้ประกอบการจะต้องตีความให้ดีว่า ความสะดวกของลูกค้า นั้นหมายถึงสิ่งไหนมากกว่ากัน ระหว่างการที่เดินเข้าไปร้านแล้วได้รับการบริการที่ดี ชำระเงินที่รวดเร็ว แต่อาจจะติดเรื่องของช่วงเวลาบ้าง หรือว่าจะลูกค้าสามารถเลือกที่จะชำระเงินได้ทุกเวลาตามความสะดวก แต่อาจจะต้องไปเข้าคิวรอกับผู้บริโภคที่มาซื้อสินค้าบ้าง

2.2 องค์ประกอบของการให้บริการด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์(IT Outsourcing)

2.2.1 ความเป็นมาของ IT Outsourcing

การ Outsource คือ การที่องค์กรหรือสถานประกอบการมอบหมายงานบางส่วนของตนให้กับบุคคลหรือองค์กรภายนอก มาดำเนินการแทน โดยผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้กำหนดและควบคุมกำกับทุกส่วนตั้งแต่นโยบายไปจนถึงการปฏิบัติงานในทุก ๆ ขั้นตอนของผู้รับจ้าง (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. 2550) [internet]

การให้บริการ Outsource ด้านระบบสารสนเทศ สามารถแบ่งการให้บริการใหญ่ๆได้ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงบริการของการ Outsource ทั่วๆไป

1) การบริการเครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop Service) เป็นการดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ Desktop เครื่อง Server และระบบเครือข่ายท้องถิ่น (LAN) ซึ่งเป็นส่วนที่ผู้ใช้บริการด้านสารสนเทศของหน่วยงานนั้นๆจะต้องได้รับบริการจากส่วนงานที่ให้บริการขององค์กรนั้นๆ ขอบเขตของการบริการนี้ยังแบ่งเป็นหลายระดับ โดยเริ่มตั้งแต่การวางแผนการวางระบบ Server PC LAN ของผู้ว่าจ้าง การดำเนินการติดตั้งทดสอบระบบงานต่างๆ การตอบปัญหาการใช้งานของเครื่อง PC ในลักษณะการบริการ ณ จุดเดียว การดูแลบำรุงรักษาซ่อมแซมเมื่อเครื่องชำรุด ไปจนถึงการซึ่งอาจจะรวมถึงการจัดซื้อ ติดตั้ง และการเปลี่ยนเครื่องให้ทันสมัยและพร้อมที่จะใช้งานกับระบบงานใหม่ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อยู่ตลอดเวลาเป็นต้น ซึ่งผู้ว่าจ้างสามารถเลือกระดับการให้บริการจากผู้ให้บริการตามความจำเป็นได้

2) การบริการเชื่อมต่อและจัดการเครือข่ายสื่อสาร (Network Management / Networking & Connectivity Service) เป็นการบริหาร จัดการให้องค์กรสามารถใช้งานเครือข่ายสื่อสารคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมโยงการทำงานระหว่างส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กรหรือระหว่างองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่ผู้รับจ้างจะทำหน้าที่บริหารระบบเครือข่ายการสื่อสารของผู้ว่าจ้างซึ่งอาจจะรวมถึงการจัดหา ติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารต่างๆตามที่ผู้ว่าจ้างต้องการให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

3) การบริการศูนย์คอมพิวเตอร์ (Data Center Service) เป็นการบริการที่ครอบคลุมการบริหารจัดการศูนย์คอมพิวเตอร์ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด การบริการอาจครอบคลุมถึงการออกแบบ จัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ติดตั้ง รวมถึงการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านการดำเนินการในศูนย์คอมพิวเตอร์มาดำเนินการบริหารศูนย์คอมพิวเตอร์แทนผู้ว่าจ้าง การดูแลระบบคอมพิวเตอร์ โดยที่ระดับของคุณภาพของการให้บริการ (Service Level) จะถูกกำหนดโดยข้อตกลงระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้ให้บริการและจะถูกควบคุมโดยผู้ว่าจ้าง

4) การให้บริการด้านความต่อเนื่องการให้บริการ (Continuity Service) เป็นการบริการเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้ว่าจ้างในความต่อเนื่องของการให้บริการขององค์กรนั้นๆว่าจะสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องมากที่สุด การบริการนี้อาจจะรวมถึงการออกแบบ ติดตั้ง บริหาร ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรองขององค์กรนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจในการให้บริการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือเกิดการเสียหายอย่างรุนแรง (Disaster) ของศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก การปรับปรุงเครื่องให้มีขนาดและความทันสมัยอยู่เสมอสามารถรองรับงานที่เพิ่มเติมได้ ปัจจุบันหน่วยงานที่ใช้บริการนี้ เช่น ธนาคารกสิกรไทย และสำนักงานประกันสังคม เป็นต้น

5) การให้บริการด้านศูนย์คอมพิวเตอร์ของ Web (Web Hosting Service) การบริการนี้เป็นการให้บริการที่สามารถครอบคลุมเริ่มตั้งแต่การออกแบบ ติดตั้ง ดูแล ศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ Web ซึ่งอาจจะรวมถึงการนำ Web Server ของผู้ว่าจ้างมาติดตั้งและดูแลการให้บริการด้าน Internet ขององค์กรนั้นๆ ผู้ให้บริการ Outsource ของบริการนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ให้บริการด้าน Internet เดิมอยู่แล้ว

6) การให้บริการด้านการบริหารระบบงาน (Application Management Service) การบริการนี้เป็นการให้บริการด้านการบริหารโปรแกรมระบบงานต่างๆขององค์กรนั้นๆซึ่งอาจจะเริ่มตั้งแต่ออกแบบ พัฒนา ติดตั้ง ดูแล โปรแกรมระบบงานนอกจากนี้อาจจะรวมถึงการตอบปัญหาด้านโปรแกรมระบบงาน (Application HelpDesk) การจัดการบริหาร Source Code Version Modification ของโปรแกรมระบบงานต่างๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.2 เหตุผลและความจำเป็น IT Outsourcing

แนวคิดของการ Outsource เกิดขึ้นจากเหตุผลหลายประการเช่น การแข่งขันทางด้านธุรกิจและด้านการบริการแก่ลูกค้าที่มีการแข่งขันสูง การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ความล่าช้าในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานและบริหารระบบสารสนเทศ จากสาเหตุดังกล่าวผู้บริหารองค์กรเริ่มมีการพิจารณาที่จะมอบหมายภารกิจด้านการบริหารระบบสารสนเทศทั้งหมดหรือบางส่วนให้กับบุคคลภายนอกที่มีความรู้ความชำนาญและมีเทคโนโลยีที่ดีกว่าเข้ามาบริหารระบบสารสนเทศขององค์กรนั้นๆ โดยอยู่ภายได้การควบคุมดูแลขององค์กรนั้นๆ ทำให้องค์กรนั้นๆสามารถปรับปรุงจุดมุ่งหมายขององค์กรให้สามารถแข่งขันในตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเหตุผลที่การ Outsource เริ่มมามีบทบาทในระบบสารสนเทศปัจจุบันมากขึ้นเนื่องจากองค์กรต่างๆ เล็งเห็นประโยชน์ของการ Outsource ดังนี้

1) องค์กรนั้น ๆ ลดภาระในการดูแลทรัพย์สินของระบบสารสนเทศ เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์ของระบบเครือข่ายสื่อสาร เป็นต้น ซึ่งจะทำให้สามารถที่จะคำนวณถึงค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) องค์กรสามารถลดภาระในการวางแผนทางด้านเทคโนโลยีโดยเลือกที่จะวางแผนเฉพาะด้านนโยบายและการบริการใหม่ๆ ที่เป็นที่ต้องการนำมาเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันในตลาดเท่านั้นไม่จำเป็นต้องนำประเด็นของการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมาเป็นประเด็นสำคัญในการพิจารณา

3) องค์กรที่มีปัญหาทางด้านการควบคุมค่าใช้จ่ายของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อาจเปลี่ยนแปลงมาใช้การ Outsource เพื่อควบคุมค่าใช้จ่าย อีกทั้งสัญญาการ Outsource ที่ดีจะทำให้ผู้ว่าจ้างมีความยืดหยุ่นในการขยายประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้โดยมีค่าใช้จ่ายตามที่ตกลงกัน

4) สามารถลดภาระในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีในการบริหารระบบสารสนเทศ กล่าวคือสามารถลดปัญหาพื้นฐานความรู้ของพนักงานที่ไม่เข้าใจหรือไม่สามารถติดตามเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ได้ทัน หรือพนักงานอาจมีภาระงาน มากจนทำให้ไม่สามารถติดตามเทคโนโลยีได้ทัน

5) พนักงานของบริษัทสามารถไปทำงานอื่นที่มีประโยชน์ต่อองค์กรมากกว่าทำการดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ ซึ่งบางองค์กรมีขนาดใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรมาก

6) ลดข้อจำกัดในการจ้างบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้านเข้ามาทำงานได้ เนื่องจากเงื่อนไขการจ้างไม่ดึงดูดใจบุคลากรเหล่านั้น หรือไม่สามารถที่จะดึงดูดใจให้บุคลากรเหล่านั้นทำงานอยู่กับองค์กรได้ในระยะยาว การ Outsource จะทำให้ไม่จำเป็นต้องเพิ่มบุคลากรในองค์กร ส่งผลให้องค์กรมีขนาดที่เหมาะสมและสามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7) สามารถกำหนดระดับของบริการ (Service Level) ได้ เช่น การกำหนดระยะเวลาของงานที่ทำ ความผิดพลาดที่มีไม่ควรเกินอัตราหรือสัดส่วนเท่าใด การทำงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในทุกช่วงของเวลา เป็นต้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มความพึงพอใจกับการให้บริการของฝ่ายงานสารสนเทศต่อทั้งผู้ใช้ภายในและภายนอกองค์กร

8) ต้องการให้องค์กรมีการให้บริการทางด้านสารสนเทศเป็นมาตรฐานสากลที่ใช้กันทั่วไป เพื่อใช้ในการติดต่อกับองค์กรอื่นๆ ทำให้การสื่อสารข้อมูลไม่มีปัญหา เช่น การใช้ข้อมูลคนละประเภท

2.2.3 ประเด็นที่ควรพิจารณาในการดำเนินการ Outsource มีประเด็นใหญ่ๆ ดังนี้

1) ผู้ให้บริการ (Outsourcer) ควรเป็นบริษัทที่มีความชำนาญและมีประสบการณ์ในการให้บริการด้าน Outsource ที่เป็นมาตรฐานสากล โดยมีการให้บริการด้านไอทีต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรขนาดใหญ่ได้ และสามารถจัดหาอุปกรณ์ทางด้านไอที พร้อมกับบุคลากรที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อลูกค้าในด้านสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรขนาดใหญ่ได้

2) ระดับการให้บริการ Outsource ควรจะต้องคำนึงถึงความลับของข้อมูลขององค์กรนั้นๆ เพราะงานทางด้าน Outsource เป็นการจ้างงานบุคลาการภายนอกบริษัทมาทำงานให้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องแบ่งระดับความสำคัญของงานที่ Outsource สามารถทำได้ เช่น การคีย์ข้อมูล การซ่อมแซมอุปกรณ์ทางด้านไอที การติดตั้งอุปกรณ์ และการให้คำปรึกษาในด้านไอที ส่วนงานที่ Outsource ไม่สามารถทำได้ เช่น การเบคอัพข้อมูล การเปลี่ยนรหัสผ่านของระบบปฏิบัติการต่างๆ ระบบฐานข้อมูลที่สำคัญ และระบบเงินเดือน เป็นต้น

3) ควรมีบุคลากรเพื่อการบริหารและจัดการ กับผู้ให้บริการทางด้าน Outsource เพื่อควบคุมระดับการให้บริการของ Outsource โดยมีการสรุปผลงาน วิธีการแก้ปัญหา ในแต่ละเดือน และมีการประเมินผลงานทุกปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการต่อสัญญากับบริษัทผู้ให้บริการทางด้าน Outsource

4) การทำการ Outsource อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรให้การสนับสนุนเพื่อให้ความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ โดยจัดให้มีการประชุมเพื่ออธิบายกับพนักงานและแสดงเหตุผลในการใช้บริการ Outsource

5) ขอบเขตและระดับการ Outsource ควรพิจารณาอย่างรอบครอบเพื่อให้องค์กรนั้นยังสามารถกำหนดทิศทางและนโยบายทางด้านเทคโนโลยีได้ ควรกำหนดประเภทการใช้งาน Outsource ที่ระดับปฏิบัติการไม่มีผลต่อการกำหนดนโยบายหรือเป็นงานชนิดที่ต้องทำซ้ำๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(routine) เช่น การให้บริการแก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ การตอบคำถามทางโทรศัพท์ การติดตั้งโปรแกรม

2.2.4 เงื่อนไขการให้บริการ Outsource

การให้บริการของ Outsource ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของระบบไอทีของผู้รับบริการ เช่น

1) การดูแลระบบเครือข่าย (Network Maintenance) คือ การที่ผู้ให้บริการทางด้าน outsource จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และติดตั้งอุปกรณ์เครือข่ายให้ผู้รับบริการ

2) การดูแล บำรุงรักษาระบบปฏิบัติการ OS ของเครื่องแม่ข่าย (Server Operating System Maintenance) คือ การที่ผู้ให้บริการทางด้าน outsource จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการดูแลระบบปฏิบัติการที่มีอยู่แล้ว ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยมีแผนงานและแนวทางวิธีป้องกันในการบำรุงรักษาระบบปฏิบัติการแบบ รายเดือน และรายปี

3) การสำรองข้อมูล และการวางแผนกู้ข้อมูล (Backup and Disaster Recovery Plan) คือการที่ผู้ให้บริการทางด้าน outsource จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และความสามารถทางด้านการเก็บสำรองข้อมูล ทำการเก็บรักษาข้อมูลและให้คำแนะนำปรึกษาเมื่อเกิดการสูญหายของข้อมูล โดยขึ้นอยู่กับผู้รับบริการที่จะให้เข้าถึงการเก็บสำรองข้อมูลระดับใดบ้าง

4) การอัพเดท Security patch, OS update, และ ฯลฯ คือการปรับปรุงโปรแกรมที่ทำหน้าที่ป้องกันการบุกรุกทางเครือข่ายหรือการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบปฏิบัติการที่ใช้งานอยู่ให้มีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น

5) การดูแลระบบป้องกันไวรัส Gateway AV, Host base AV, Centralization AV Desktop (Helpdesk Support) คือ การคอยตรวจสอบโปรแกรม antivirus ให้ทันสมัยอยู่เสมอ และดูแลปัญหาที่เกิดจากไวรัสบนเครื่องคอมพิวเตอร์

6) การเข้าตรวจสอบระบบตามที่ลูกค้าต้องการให้เข้าทำงาน (On-Call Checkup) เป็นการเข้าไปช่วยแก้ปัญหาหรือการเข้าไปทำงานในลักษณะพิเศษเฉพาะ เช่น การแก้ปัญหาระบบล้มเหลวไม่สามารถใช้งานได้ การออกแบบระบบต่างๆ ซึ่งต้องอาศัยผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน

7) การให้คำปรึกษา และแก้ปัญหาทางโทรศัพท์ ผ่านโปรแกรม remote ต่างๆ, MSN, Skype, ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ในกรณีที่ไม่ได้ประจำที่บริษัทลูกค้า

8) การให้คำปรึกษาในการเลือกและใช้งานฮาร์ดแวร์ ต่างๆ รวมไปถึงการจัดหาและติดตั้ง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดคือ ลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบของ outsource ซึ่งการกำหนดลักษณะการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับองค์กรของผู้รับบริการเป็นหลัก รวมไปถึงการจัดทำรายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปการทำงานของอุปกรณ์ต่างๆ และระบบโดยรวมเป็น รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน และรายปี เพื่อผู้รับบริการจะได้เก็บข้อมูลและนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบพิจารณาในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Satisfaction" ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์, 2544 : 6)

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

ประยง กำประโคน (2548 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจโดยได้บรรลุหรือการตอบสนองใน ความต้องการ ความคาดหวัง ความปรารถนา ความอยากของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความชอบ ความสนใจ มีทัศนคติที่ดีต่อสถานการณ์ หรือสิ่งใดๆ และเห็นว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์และมีคุณค่า

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540 : 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

พิน คงพูล (2529 : 21) ได้สรุปความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึก ความรัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2536 :36) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

อย่างไรก็ดีความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และปัจจัยต่าง ๆ มีดังนี้

Korman, A.K., 1977 (อ้างในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง 2542 : 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน [Online]

Manford, E., 1972 (อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง 2542 : 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg. F และ Likert R.โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.

3. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นๆกลุ่มนี้ได้แก่กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์(Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier M. และ Coulder G.M.

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

Wolman (1973 : 334) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงมีความรู้สึก (Feeling) ที่มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย(Goals) ความต้องการ(Wants) หรือจูงใจ(Motivation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

105485

Kotler (1999 : 36) ได้ให้ความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ

Mulins (1985 : 280) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากที่ตนพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ เมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้ว จะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไปธุรกิจหรือองค์กรใดๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการให้ได้แล้ว ในที่สุดก็จะถูกคู่แข่งขันก้าวข้ามไป หรือถูกลูกค้าเมินโดยไม่มีเยื่อใยเหลือไว้ให้อีกเลย

2.4 การบริการและความพึงพอใจต่อการบริการ

มีผู้ให้คำจำกัดความของแนวคิดและลักษณะของงานบริการไว้จำนวนมาก ขอยกตัวอย่างพอเข้าใจดังนี้

Millet (อ้างใน สุวนิช ศิลาอ่อน 2538 : 18) กล่าวว่า ความสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการกับลูกค้า โดยมีหลักหรือแนวทางคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึงความยุติธรรมในการบริการและการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา(Timely Service) หมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการบริการหรือการช่วยแก้ปัญหานั้นจะช่วยลดปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมาหลายๆ ด้าน เช่น ประสิทธิภาพการทำงาน ปริมาณหรือจำนวนงานและความมั่นคงขององค์กร

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ(Ample Service) การให้บริการลูกค้าจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการอย่างเหมาะสม(The right quantity at the right geographical location) ซึ่งความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่พอเพียง และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการต่อลูกค้าเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการต่อลูกที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่หรือการให้บริการได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

Prasuraman (อ้างใน ประสาน กระแสสินธุ์ 2540 : 9) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆเหล่านี้คือ

1. ความเชื่อถือ (Reliability) ประกอบด้วย ความเสมอภาคและความพึงพาได้ในการให้บริการ

2. การตอบสนอง (Responsive) คือความเต็มใจ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลาที่มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องรวมถึงการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี

3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วยความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร และความสามารถในการให้ความรู้วิชาการที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย จำนวนผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และผู้รับบริการสามารถติดต่อผู้ใช้บริการได้สะดวก

5. ความสุภาอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ โดยให้การต้อนรับที่เหมาะสม และให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย การสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการรวมถึงการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้รับบริการ การให้คำแนะนำ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และการให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก้ผู้ให้บริการ และการจัดทำเอกสารส่งมอบงานหรือการตรวจรับงาน

Penchansky and Thomas (อ้างใน นิลุบล เพ็งพานิช. 2539 : 27) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของบริการที่มีอยู่ (Avail Ability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการข้อมูลที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

วัลภา ชายหาด (2532 : 65) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการว่า หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับการบริการในลักษณะของ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กุลธน ธนาพงศธร (2528: 34) ได้กล่าวว่าการบริการโดยทั่วไปมีหลักการในการบริการที่ควรคำนึงถึงดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือประโยชน์และบริการที่องค์การจัดขึ้นให้นั้น จะตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลใดหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆหยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค คือการบริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนเข้าถึงอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในบริการจะต้องไม่มากเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้ผู้รับบริการ จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530 : 42) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐ ในการศึกษาของเขาว่า หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกลับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ ส่งผลที่ดีและสร้างความภูมิใจเพียงใด

สิ่งที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวังและส่งผลต่อการตอบรับการบริการ หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานบริการ อีกทั้งมีการพัฒนากลยุทธ์ในการบริการที่วางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2545: 58)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ เอกสารสิ่งพิมพ์หรือสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด

4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

6. ความน่าเชื่อถือ (Crediability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่าง ๆ

8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of Customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากความหมายของความพึงพอใจต่อการบริการ ที่ผู้วิจัยได้รวบรวมทั้งหมดนี้พอที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่อการบริการ หมายถึง “ความรู้สึก ความคิดเห็น และทัศนคติของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อสถานที่ หน่วยงาน ที่ให้บริการ หลังจากที่ผู้รับบริการได้มีโอกาสเข้าไปใช้บริการนั้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน และถือว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการประเมินผลและวัดคุณภาพของการบริการนั้นด้วย”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

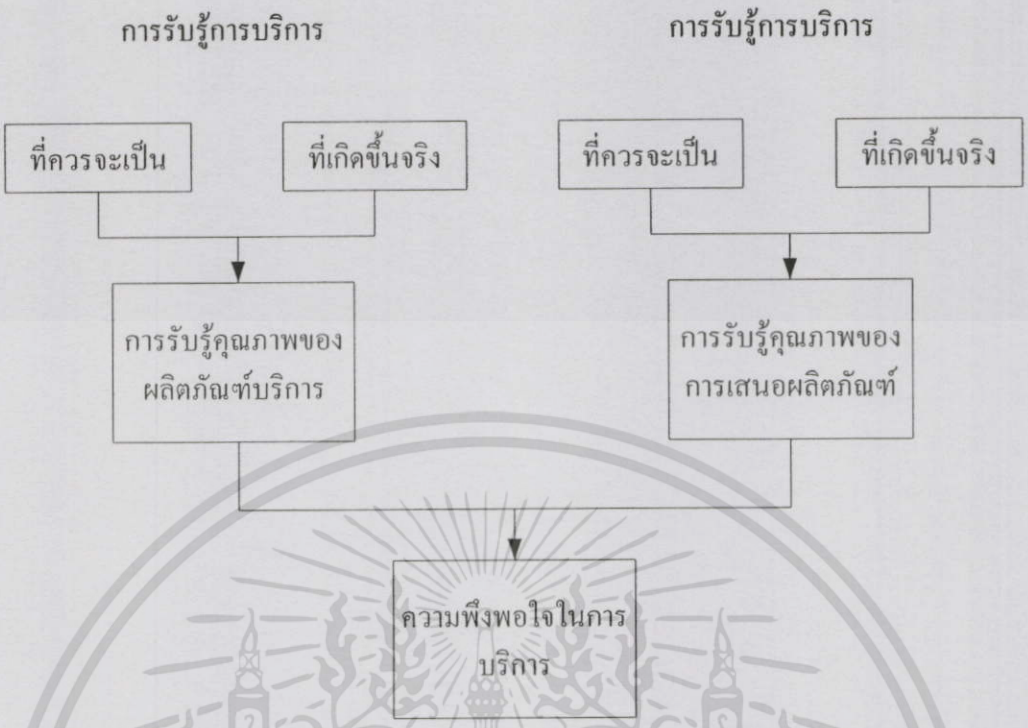
ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2545 : 25-26) ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมี องค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

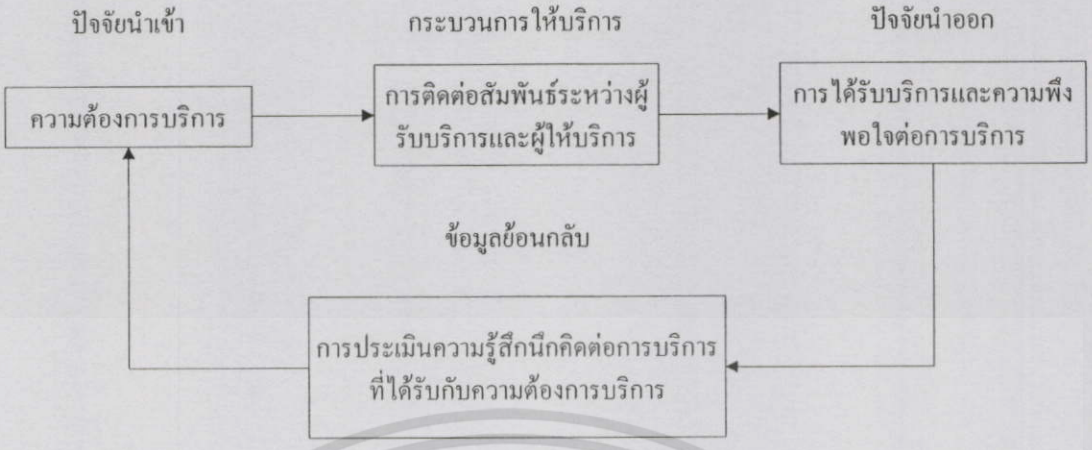


ภาพที่ 2.2 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจของการบริการ

ความพึงพอใจของผู้ให้และรับบริการหมายถึง ภาวการณ์แสดงออกของอารมณ์ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดขึ้น จากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทนของผู้ให้บริการ และการให้บริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่นโดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ(ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ(ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด(ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 1-7 : 41-42)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



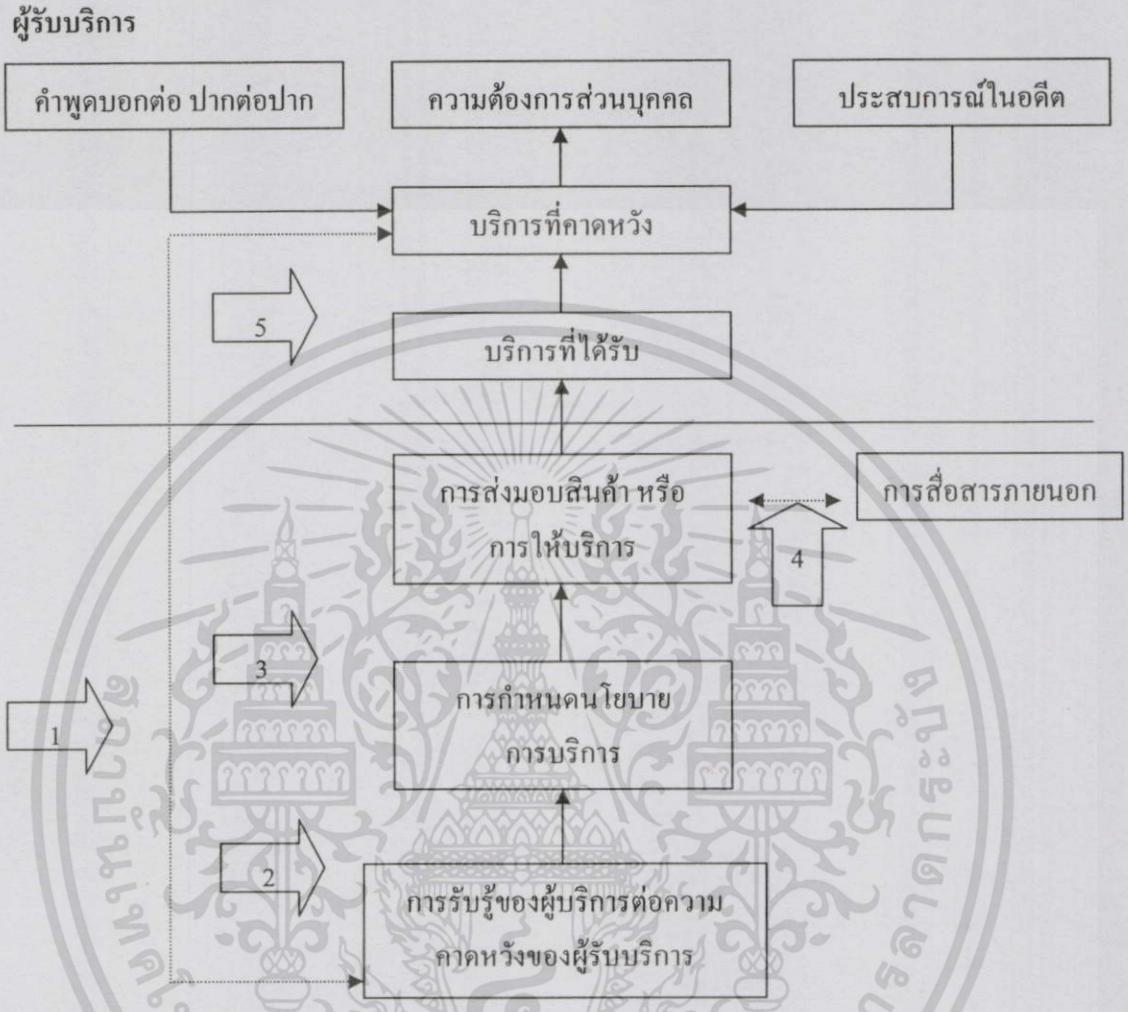
ภาพที่ 2.3 แสดงองค์ประกอบของความพึงพอใจผู้ให้การบริการ

2.5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับและผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างความพึงพอใจภายในองค์กรและความพึงพอใจภายนอกให้การเชื่อมโยงกัน โดยความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลมาจากความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยความพึงพอใจของผู้ให้บริการจะเป็นแรงจูงใจโดยตรงต่อการปฏิบัติงานบริการอย่างมีคุณภาพซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ฉะนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องสร้างและรักษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ความพึงพอใจในการบริการจึงจะบังเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5.3 การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ



ภาพที่ 2.4 แสดงองค์ประกอบของความคาดหวังการบริการ

ความคาดหวังของลูกค้าเกิดจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ คำพูดปากต่อปาก ความต้องการส่วนบุคคล และประสบการณ์ที่ผ่านมาในการใช้สินค้าและบริการต่างๆ การที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีความสามารถในการนำเสนอสินค้า และบริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ

ช่องว่างในการบริการเป็นจุดบกพร่องของการดำเนินงานบริการ

ช่องว่างที่ 1 เกิดขึ้นระหว่างความเข้าใจของผู้บริหารการบริการต่อความคาดหวังของลูกค้าที่ไม่ตรงกัน

ช่องว่างที่ 2 เกิดขึ้นระหว่างการถ่ายทอดการรับความรู้ ความเข้าใจของผู้บริหารการบริการออกมาเป็นนโยบายการให้บริการ ซึ่งอาจเบี่ยงเบนเนื่องจากการใช้ข้อความไม่ชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ช่องว่างที่ 3 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือบริการไม่สอดคล้องกับนโยบายการให้บริการ ตามขั้นตอนหรือวิธีการที่วางไว้

ช่องว่างที่ 4 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือบริการไม่เป็นไปตามพันธะสัญญาหรือข้อมูลข่าวสารที่องค์กรบริการเสนอต่อลูกค้า ทำให้สินค้าหรือการบริการมีระดับคุณภาพแตกต่างไปจากข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการรับรู้มาและก่อให้เกิดความคาดหวัง

ช่องว่างที่ 5 เกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ที่มีลักษณะแตกต่างไปจากความคาดหวังการบริการของผู้รับ ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ลดลงไปได้

2.5.4 แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

1. การตรวจสอบความหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน
3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาคุณภาพการบริการ และความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน
5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติ และประเมินผล

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรกฤษณ์ กระแจะ (2547 : 3) ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์บริษัทเอ็กเซล(ประเทศไทย) จำกัด สำนักงานใหญ่ พบว่าความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์บริษัทเอ็กเซล(ประเทศไทย) จำกัด โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรมภายใน ด้านโปรแกรมภายนอก และด้านระบบเครือข่าย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สุนันทา สืบสกุล (2540 : 1) ได้วิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของผู้บริหารและอาจารย์ในวิทยาลัยอาชีวศึกษากลุ่มภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารและอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการเงินสวัสดิการในวิทยาลัยอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ได้แก่ การจัดกองทุนเงินสวัสดิการ การเป็นสมาชิกกองทุนเงินสวัสดิการ ได้มาของกองทุนเงินสวัสดิการ การให้บริการเงินกู้ยืม การให้บริการเงินช่วยเหลือ และการให้บริการเงินสนับสนุน จากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารและอาจารย์ พบว่าผู้บริหาร พึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการในวิทยาลัยทุกด้านแตกต่างกัน การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีอายุราชการต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของวิทยาลัยทุกด้านแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุวิทย์ เพ็งจันทร์(2540 : 100) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปในการใช้ระบบโลตัสโน้ตของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ มีการใช้ระบบโลตัสโน้ตทุกวัน โดยมีการใช้แต่ละครั้งน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ในช่วงเวลาทำการของธนาคาร นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ตในระดับมาก

หรรษา วงศ์ธรรมกูล(2541 : 1) ได้วิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่ศึกษาในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทุกคณะที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 4 ปี จำนวน 12 คณะ ใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่มวิชา ได้แก่ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ ผลการวิจัยเป็นดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป อยู่ในระดับไม่สูง แต่ความพึงพอใจจากการใช้อยู่ในระดับสูง

2. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ กับนักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศบริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไป เพื่อการสนทนาแลกเปลี่ยนผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เพื่อการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดต่างๆ และเพื่อหาความบันเทิง ไม่แตกต่างกัน แต่ใช้เพื่อค้นหาข้อมูลข่าวสารต่างๆ แตกต่างกัน และนักศึกษาทั้งสองกลุ่มวิชา มีความพึงพอใจจากการใช้เรื่องต่างๆดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

3. นักศึกษาในกลุ่มสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ กับนักศึกษาในกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วไปและอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แตกต่างกัน โดยนักศึกษากลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์มีความถี่ในการใช้สูงกว่า นักศึกษากลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์

4. นักศึกษาที่ศึกษาในกลุ่มวิชาสังคมศาสตร์และมนุษย์ศาสตร์ กับกลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์ มีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในด้านบริการการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

5. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก คือ นักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์มาก ก็จะมีความพึงพอใจมาก และนักศึกษาที่มีการใช้ประโยชน์น้อย ก็จะมีความพึงพอใจน้อย

ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา(2547 : 27-31) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถ กรมการขนส่งทางบก ด้านการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านระยะเวลาในให้การบริการ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง

สุวนิช ศิลาอ่อน(2538 : 68) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการด้านสาธารณูปโภคอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งการบริการในด้านสาธารณูปโภค 4 งาน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากในงานปกครอง พึงพอใจค่อนข้างมากในงานโยธาและการรักษาความสะอาด พึงพอใจปานกลางในงานอนามัย

ประสาน กระแสสินธุ์ (2543 : 57) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง พบว่า ในภาพรวมพบว่าประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

วัลภา ชายหาด(2532 : 65) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของเขต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร สำหรับการศึกษาถึงระดับความพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบการสาธารณะด้านการรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานครในภาพรวมแล้ว ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจหรือไม่มีความพอใจในบริการเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามหัวข้อดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร คือ พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง ปี พ.ศ. 2552 จาก 36 สาขา (ยกเว้นกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล) จำนวน 150 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ในการวิจัย คือ พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง (ยกเว้นกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล) ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 108 คน ซึ่งเลือกวิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีใช้ตาราง Krejcie and Morgan ที่ระดับความมั่นใจ 95% โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. แบ่งกลุ่มพนักงานร้านเทเลวิซ โดยใช้เกณฑ์การแบ่งตามแผนกของพนักงาน
2. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนกโดยการเทียบสัดส่วน
3. สุ่มกลุ่มตัวอย่างพนักงานร้านเทเลวิซ โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย(Simple Random Sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังตาราง 3.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1 จำนวนสมาชิกของประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง

สาขาร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
อ.หันคา จ.ชัยนาท	4	3
อ.บ้านนา จ.นครนายก	4	3
อ.องครักษ์ จ.นครนายก	4	3
อ.เมือง จ.ลพบุรี	5	3
อ.บ้านหมี่ จ.ลพบุรี	4	3
อ.หนองม่วง จ.ลพบุรี	4	3
อ.แก่งคอย จ.สระบุรี	4	3
หมู่บ้านนภัสสร อ.เมือง จ.สระบุรี	4	3
ห้างทวีกิจคอมเพล็กซ์ อ.เมือง จ.สระบุรี	5	3
อ.อินทร์บุรี จ.สิงห์บุรี	4	3
อ.เสนา จ.พระนครศรีอยุธยา	4	3
ห้างแอมโปรมอลล์ อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา	5	3
ตลาดเอกเซ็นเตอร์ อ.เมือง จ.พระนครศรีอยุธยา	5	3
อ.ท่าเรือ จ.พระนครศรีอยุธยา	4	3
อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา	4	3
อ.บางปะหัน จ.พระนครศรีอยุธยา	4	3
อ.ผักไห่ จ.พระนครศรีอยุธยา	4	3
อ.ลาดบัวหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา	4	3
อ.วังน้อย จ.พระนครศรีอยุธยา	4	3
ร้านพี.ที.ไวร์เลส อ.โพธิ์ทอง จ.อ่างทอง	4	3
หจก.เค แอล โมบายเซนเตอร์ อ.ท่าม่วง จ.กาญจนบุรี	4	3
อ.ห้วยกระเจา จ.กาญจนบุรี	4	3
อ.สังขละบุรี จ.กาญจนบุรี	4	3
อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม	5	3
อ.สามพราน จ.นครปฐม	4	3
อ.ดอนตูม จ.นครปฐม	4	3
อ.นครชัยศรี จ.นครปฐม	4	3
อ.เมือง จ.เพชรบุรี	4	3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.1(ต่อ)

สาขาร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
อ.จอมบึง จ.ราชบุรี	4	3
อ.อัมพวา จ.สมุทรสงคราม	4	3
อ.บางคนที จ.สมุทรสงคราม	4	3
อ.มหาชัย จ.สมุทรสาคร	5	3
อ.ดอนเจดีย์ จ.สุพรรณบุรี	4	3
อ.เดิมบางนางบวช จ.สุพรรณบุรี	4	3
อ.ศรีประจันต์ จ.สุพรรณบุรี	4	3
อ.สามชุก จ.สุพรรณบุรี	4	3
รวม	**150**	**108**

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามงานวิจัย และนำข้อมูลมาวิเคราะห์และกำหนดโครงสร้างเนื้อหาแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ตามกรอบแนวคิด ดังนี้

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสภาพผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ซึ่งข้อคำถามจะสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก คำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ผู้ตอบจะประเมินค่าความคิดเห็นของตนเองต่อคำถามแต่ละข้อ ตามระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ แต่ละระดับมีคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านเทคนิค คือ การให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษา และการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วงกับเครื่องคอมพิวเตอร์

2) ด้านโปรแกรม คือ การให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษา การติดตั้ง และการแก้ไข ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมประยุกต์ ระบบฐานข้อมูล

3) ด้าน ระบบเครือข่าย คือ การให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษา การติดตั้ง และการแก้ไข ระบบเครือข่าย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบความถูกต้อง พร้อมทั้งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามเสนอแก่ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยมีรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

1. อาจารย์ทนงศักดิ์ โสวจัสตากุล	อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. อาจารย์กาญจนา บุญภักดิ์	อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. นายสมโภชน์ แม้นแก้ว	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก IT Management Operation บริษัท จีเอเบิล จำกัด

เกณฑ์การให้คะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิ มีดังนี้

+1	เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
0	เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
-1	เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. นำผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละข้อไปหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) โดยเลือกข้อที่ IOC $\geq$ 0.50 ส่วนข้อที่มีค่า IOC < 0.5 ให้นำมาปรับปรุงแก้ไข (พิชิต ฤทธิ์จรูญ. 2547:242) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อคำนวณความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha of Cronbach) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{K}{K-1}\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

เมื่อ α แทนค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

K แทนจำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^2$ แทนผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

$\sum S_t^2$ แทนผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

ได้ความเชื่อมั่นแต่ละด้าน รวมทั้งฉบับ ดังนี้

ด้านเทคนิค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.64

ด้านโปรแกรม ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.83

ด้านเครือข่าย ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.76

รวมทั้งฉบับ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.86

7. จัดพิมพ์แบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยต่อไป

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ขอหนังสือจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณลาดกระบัง ถึงผู้จัดการร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง เพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูล

2. ส่งแบบสอบถามที่มีคุณภาพพร้อมหนังสือขออนุญาตไปทางไปรษณีย์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง ที่เลือกจากกลุ่มตัวอย่าง

3. ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์กับพนักงานร้านเทเลวิซ เขตภาคกลาง ระหว่างวันที่ 15 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2552 ถึงวันที่ 31 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 ซึ่งได้รับแบบสอบถามคืนรวม 108 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์ ไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเช่น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

3.4.2 วิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) เป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต(Arithmetic Mean) เป็นค่าจุดสมดุลของชุดข้อมูลใช้สำหรับแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจ(พรรณี ลีกิจวัฒนะ. 2549:127)

$$\bar{x} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ แทนผลรวมทั้งหมดของข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

n แทนจำนวนข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูล ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูลในแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พรรณี ลีกิจวัฒนะ. 2549: 150)

$$S = \sqrt{\frac{\sum X^2}{n} - \left[\frac{\sum X}{n}\right]^2}$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

แปลความหมายระดับความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

3.4.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ต่างกัน โดยการทดสอบค่า t-test แบบ Independent ดังนี้

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่ม

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้นจำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่โดยใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$
$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \text{ เมื่อ } S_1 > S_2 \, , df = (n_1 - 1),(n_2 - 1)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \text{ เมื่อ } S_2 > S_1 \, , df = (n_2 - 1),(n_1 - 1)$$

การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

<u>กรณีที่ 1</u> เมื่อไม่ทราบค่า σ_1^2 และ σ_2^2แต่ทราบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

(พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 162)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

โดยที่ $S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$

เมื่อ $df = n_1 + n_2 - 2$

n_1 คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

$\bar{X}_1$ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{X}_2$ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

<u>กรณีที่ 2</u> เมื่อไม่ทราบค่า σ_1^2 และ σ_2^2แต่ทราบว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

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

เมื่อ $df = V$

โดยที่ $df., V = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}}$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์การวิจัยเรื่อง ความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก โดยการวิเคราะห์จำแนกได้ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามนำเสนอในรูปตารางประกอบคำอธิบายดังแสดงไว้ในตาราง 4.1

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ประกอบด้วย 3 ด้านคือ

1. ด้านเทคนิค
2. ด้านโปรแกรม
3. ด้านระบบเครือข่าย

การวิเคราะห์ข้อมูลในวิธีคำนวณหาค่าเฉลี่ย หาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยวิเคราะห์จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.2-4.5

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ดังแสดงในตารางที่ 4.6-4.9

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล		พนักงาน (n = 108)	
		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	29	26.90
	หญิง	79	73.10
	รวม	**108**	**100**
อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี	83	76.90
	มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	25	23.10
	รวม	**108**	**100**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล		พนักงาน (n = 108)	
		จำนวน(คน)	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	38.90
	ปริญญาตรีขึ้นไป	66	61.10
	รวม	**108**	**100**
ประสบการณ์ทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	66	61.10
	มากกว่า 3 ปีขึ้นไป	42	38.90
	รวม	**108**	**100**

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 73.10 และเป็นเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 26.90

ในด้านอายุของพนักงานร้านเทเลวิซส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 และมีอายุมากกว่า 35 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10

ในด้านวุฒิการศึกษาของพนักงานร้านเทเลวิซส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 61.10 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90

ในด้านประสบการณ์ทำงานของพนักงานร้านเทเลวิซส่วนใหญ่น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 61.10 และประสบการณ์ทำงานมากกว่า 3 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 38.90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก รายด้าน และภาพรวม

ความพึงพอใจ	พนักงาน (n = 108)		ระดับ	ลำดับ
	$\bar{X}$	S		
ด้านเทคนิค	3.95	0.60	มาก	1
ด้านโปรแกรม	3.94	0.63	มาก	2
ด้านเครือข่าย	3.78	0.69	มาก	3
รวม	**3.89**	**0.59**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.89)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้พบว่าพนักงานร้านเทเลวิซมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเทคนิค ($\bar{X}$ = 3.95) รองลงมา คือ ด้านโปรแกรม ($\bar{X}$ = 3.94) และความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านเครือข่าย ($\bar{X}$ = 3.78)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค

ความพึงพอใจด้านเทคนิค	พนักงาน (n =108)		ระดับ	ลำดับ
	$\overline{X}$	S		
1. การแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง	4.02	0.67	มาก	3
2. การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.82	0.82	มาก	6
3. เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	4.06	0.71	มาก	2
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.88	0.88	มาก	5
5. จิตสำนึกของผู้ให้บริการ(service mind)	4.17	0.66	มาก	1.5
6. มารยาทของผู้ให้บริการ	4.17	0.70	มาก	1.5
7. จำนวนของผู้ให้บริการ	3.64	0.77	มาก	7
8. ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	3.92	0.78	มาก	4
รวม	**3.95**	**0.60**	**มาก**	**-**

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.95)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้พบว่ามีประเด็นของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 8 ข้อ ข้อที่พนักงานร้านเทเลวิซมีความพึงพอใจสูงสุด มีจำนวน 2 ข้อ คือ มารยาทของผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.17, S=0.70) และจิตสำนึกของผู้ให้บริการ(service mind) ($\overline{X}$ = 4.17, S=0.66) รองลงมา คือ จำนวนของผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.06) และความพึงพอใจต่ำสุด คือ การแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ($\overline{X}$ = 4.02)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม

ความพึงพอใจด้านโปรแกรม	พนักงาน (n =108)		ระดับ	ลำดับ
	$\bar{X}$	S		
1. การติดตั้ง และแก้ปัญหาโปรแกรม	4.00	0.71	มาก	2
2. การใช้งานและการดูแลโปรแกรม	3.84	0.78	มาก	4
3. การให้คำแนะนำปรึกษาของผู้ให้บริการ	3.93	0.79	มาก	3
4. การจัดสรรโปรแกรมสำหรับการทำงาน	3.85	0.65	มาก	5
5. ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	4.07	0.65	มาก	1
รวม	**3.94**	**0.63**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้พบว่ามีประเด็นของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ ข้อที่พนักงานร้านเทเลวิซมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.07) รองลงมา คือ การติดตั้ง และแก้ปัญหาโปรแกรม ($\bar{X}$ = 4.00) และความพึงพอใจต่ำสุด คือ การจัดสรรโปรแกรมสำหรับการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.85)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และลำดับที่ความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอกด้านเครือข่าย

ความพึงพอใจด้านเครือข่าย	พนักงาน (n =108)		ระดับ	ลำดับ
	$\overline{X}$	S		
1. การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย	3.79	0.76	มาก	2
2. การติดตั้งค่าและอุปกรณ์เครือข่าย	3.92	0.73	มาก	1.5
3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.76	0.83	มาก	3
4. ความเร็วระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ	3.62	0.83	มาก	5
5. ประสิทธิภาพของระบบงานที่ใช้ในปัจจุบัน	3.70	0.87	มาก	4
6. การเอาใจใส่ในการบริการและให้คำปรึกษา	3.92	0.81	มาก	1.5
รวม	**3.78**	**0.69**	**มาก**	-

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่าย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.78)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อได้พบว่ามีประเด็นของความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ ข้อที่พนักงานร้านเทเลวิซมีความพึงพอใจสูงสุด คือ การเอาใจใส่ในการบริการและให้คำปรึกษา ($\overline{X}$ = 3.92, S=0.81) รองลงมา คือ การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย ($\overline{X}$ = 3.92, S=0.73) และความพึงพอใจต่ำสุด คือ ความเร็วระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.62)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก

ตารางที่ 4.6 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีเพศต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 29)		หญิง (n = 79)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
ด้านเทคนิค	4.00	0.61	3.94	0.58	0.48	0.64
ด้านโปรแกรม	3.97	0.70	3.93	0.61	0.26	0.79
ด้านเครือข่าย	3.87	0.76	3.75	0.66	0.77	0.58
รวม	**3.95**	**0.63**	**3.88**	**0.58**	**0.55**	**0.58**

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าพนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ของพนักงานร้านเทเลวิซ ที่มีเพศต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านเทคนิค	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 29)		หญิง (n = 79)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
1. การแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	4.07	0.65	4.00	0.68	0.47	0.64
2. การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.83	0.85	3.82	0.81	0.03	0.98
3. เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	4.07	0.85	4.06	0.65	0.04	0.97
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.97	0.78	3.85	0.92	0.61	0.54
5. จิตสำนึกของผู้ให้บริการ(service mind)	4.24	0.69	4.14	0.66	0.71	0.48
6. มารยาทของผู้ให้บริการ	4.17	0.60	4.16	0.74	0.05	0.96
7. จำนวนของผู้ให้บริการ	3.76	0.83	3.59	0.74	0.98	0.33
8. ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	3.93	0.88	3.91	0.74	0.12	0.91
รวม	**4.00**	**0.61**	**3.94**	**0.58**	**0.48**	**0.64**

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าพนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ในภาพรวม และรายข้อ ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีเพศต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านโปรแกรม	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 29)		หญิง (n = 79)			
	$\overline{X}$	S	$\overline{X}$	S		
1. การติดตั้ง และแก้ปัญหาโปรแกรม	4.03	0.73	3.99	0.71	0.30	0.76
2. การใช้งานและการดูแลโปรแกรม	3.86	0.83	3.84	0.76	0.16	0.88
3. การให้คำแนะนำปรึกษาของผู้ให้บริการ	3.93	0.84	3.92	0.78	0.04	0.97
4. การจัดสรรโปรแกรมสำหรับการทำงาน	3.86	0.74	3.85	0.62	0.10	0.92
5. ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	4.14	0.70	4.05	0.64	0.62	0.54
รวม	**3.97**	**0.70**	**3.93**	**0.61**	**0.26**	**0.79**

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าพนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม ในภาพรวม และรายข้อ ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่าย ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีเพศต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านเครือข่าย	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 29)		หญิง (n = 79)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
1. การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย	3.93	0.75	3.73	0.76	1.19	0.24
2. การติดตั้งค่าและอุปกรณ์เครือข่าย	4.03	0.68	3.87	0.74	1.02	0.31
3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.76	0.95	3.76	0.79	-0.01	1.00
4. ความเร็วระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ	3.72	0.92	3.58	0.80	0.79	0.43
5. ประสิทธิภาพของระบบงานที่ใช้ในปัจจุบัน	3.79	1.05	3.67	0.80	0.65	0.52
6. การเอาใจใส่ในการบริการและให้คำปรึกษา	3.97	0.90	3.90	0.78	0.38	0.71
รวม	**3.87**	**0.76**	**3.75**	**0.66**	**0.77**	**0.58**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าพนักงานเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่าย ในภาพรวม และรายข้อ ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีอายุต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	อายุ				t	Sig.
	≤ 35 ปี (n = 83)		> 35 ปี (n = 25)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
ด้านเทคนิค	3.95	0.60	4.00	0.61	-0.44	0.66
ด้านโปรแกรม	3.95	0.63	3.91	0.64	0.24	0.81
ด้านเครือข่าย	3.81	0.68	3.69	0.72	0.75	0.45
รวม	**3.90**	**0.59**	**3.87**	**0.61**	**0.23**	**0.82**

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากภายนอก ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีอายุต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านเทคนิค	อายุ				t	Sig.
	≤ 35 ปี (n = 83)		> 35 ปี (n = 25)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
1. การแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ต่อพ่วง	3.98	0.68	4.16	0.62	-1.21	0.23
2. การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.78	0.83	3.96	0.79	-0.95	0.35
3. เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	4.06	0.71	4.08	0.76	-0.12	0.90
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.84	0.86	4.00	0.96	-0.78	0.44
5. จิตสำนึกของผู้ให้บริการ(service mind)	4.13	0.66	4.28	0.68	-0.98	0.33
6. มารยาทของผู้ให้บริการ	4.13	0.75	4.28	0.54	-0.92	0.36
7. จำนวนของผู้ให้บริการ	3.69	0.70	3.48	0.96	0.99	0.33
8. ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	3.95	0.75	3.80	0.87	0.86	0.40
รวม	**3.95**	**0.60**	**4.00**	**0.61**	**-0.44**	**0.66**

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ในภาพรวม และรายข้อ ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีอายุต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านโปรแกรม	อายุ				t	Sig.
	≤ 35 ปี (n = 83)		> 35 ปี (n = 25)			
	$\overline{X}$	S	$\overline{X}$	S		
1. การติดตั้ง และแก้ปัญหาโปรแกรม	4.01	0.71	3.96	0.74	0.32	0.75
2. การใช้งานและการดูแลโปรแกรม	3.84	0.76	3.84	0.85	0.02	0.99
3. การให้คำแนะนำปรึกษาของผู้ให้บริการ	3.92	0.82	3.96	0.74	-0.24	0.81
4. การจัดสรรโปรแกรมสำหรับการทำงาน	3.86	0.67	3.84	0.62	0.10	0.92
5. ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	4.11	0.66	3.96	0.61	1.00	0.32
รวม	**3.95**	**0.63**	**3.91**	**0.64**	**0.24**	**0.45**

จากตารางที่ 4.12 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม ในภาพรวม และรายข้อ ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือ ข่ายของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีอายุต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านเครือข่าย	อายุ				t	Sig.
	≤ 35 ปี (n = 83)		> 35 ปี (n = 25)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
1. การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย	3.82	0.77	3.68	0.75	0.80	0.43
2. การติดตั้งค่าและอุปกรณ์เครือข่าย	3.95	0.75	3.80	0.65	0.92	0.36
3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.73	0.84	3.84	0.80	-0.55	0.58
4. ความเร็วระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ	3.64	0.82	3.56	0.87	0.41	0.68
5. ประสิทธิภาพของระบบงานที่ใช้ในปัจจุบัน	3.76	0.81	3.52	1.05	1.05	0.30
6. การเอาใจใส่ในการบริการและให้คำปรึกษา	3.96	0.80	3.76	0.83	1.10	0.27
รวม	**3.81**	**0.68**	**3.69**	**0.72**	**0.75**	**0.45**

จากตารางที่ 4.13 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่าย ในภาพรวม และรายข้อ ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	การศึกษา				t	Sig.
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 42)		ระดับปริญญาตรีขึ้นไป (n = 66)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
ด้านเทคนิค	3.82	0.49	4.05	0.63	-2.01*	0.05
ด้านโปรแกรม	3.79	0.53	4.04	0.67	-2.04*	0.04
ด้านเครือข่าย	3.67	0.57	3.86	0.74	-1.51	0.14
รวม	**3.76**	**0.47**	**3.98**	**0.65**	**-2.09***	**0.04**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการคอมพิวเตอร์ ในภาพรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค และด้านโปรแกรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเครือข่าย พบว่าไม่แตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทค นิคของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านเทคนิค	การศึกษา				t	Sig.
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 42)		ระดับปริญญาตรีขึ้นไป (n = 66)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
1. การแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.86	0.65	4.12	0.67	-2.03*	0.05
2. การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.57	0.77	3.98	0.81	-2.63*	0.01
3. เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	3.98	0.56	4.12	0.80	-1.11	0.27
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.83	0.79	3.91	0.94	-0.43	0.67
5. จิตสำนึกของผู้ให้บริการ(service mind)	4.05	0.58	4.24	0.70	-1.56	0.12
6. มารยาทของผู้ให้บริการ	3.98	0.68	4.29	0.70	-2.30*	0.02
7. จำนวนของผู้ให้บริการ	3.57	0.74	3.68	0.79	-0.73	0.47
8. ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	3.71	0.67	4.05	0.81	-2.20*	0.03
รวม	**3.82**	**0.49**	**4.05**	**0.63**	**-2.01***	**0.05**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิคในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ในข้อการแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ต่อพ่วง การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มารยาทของผู้ให้บริการ และความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่เหลือไม่แตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านโปรแกรม	การศึกษา				t	Sig.
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 42)		ระดับปริญญาตรีขึ้นไป (n = 66)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
1. การติดตั้ง และแก้ปัญหาโปรแกรม	3.86	0.72	4.09	0.70	-1.68	0.10
2. การใช้งานและการดูแลโปรแกรม	3.67	0.72	3.95	0.80	-1.90	0.60
3. การให้คำแนะนำปรึกษาของผู้ให้บริการ	3.76	0.62	4.03	0.88	-1.73	0.89
4. การจัดสรรโปรแกรมสำหรับการทำงาน	3.64	0.58	3.98	0.67	-2.73*	0.01
5. ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	4.00	0.58	4.12	0.69	-0.94	0.35
รวม	**3.79**	**0.53**	**4.04**	**0.67**	**-2.04***	**0.04**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ในข้อการจัดสรรโปรแกรมสำหรับการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่เหลือไม่แตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่าย ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านเครือข่าย	การศึกษา				t	Sig.
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี (n = 42)		ระดับปริญญาตรีขึ้นไป (n = 66)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
1. การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย	3.69	0.72	3.85	0.79	-1.05	0.30
2. การติดตั้งค่าและอุปกรณ์เครือข่าย	3.74	0.67	4.03	0.74	-2.07*	0.04
3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.69	0.75	3.80	0.88	-0.69	0.50
4. ความเร็วระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ	3.43	0.70	3.74	0.88	-2.04*	0.04
5. ประสิทธิภาพของระบบงานที่ใช้ในปัจจุบัน	3.57	0.74	3.79	0.94	-1.27	0.21
6. การเอาใจใส่ในการบริการและให้คำปรึกษา	3.88	0.74	3.94	0.86	-0.36	0.72
รวม	**3.67**	**0.57**	**3.86**	**0.74**	**-1.51**	**0.14**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่าย ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ในข้อการติดตั้งค่าและอุปกรณ์เครือข่าย และความเร็วระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่เหลือไม่แตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	ประสบการณ์การทำงาน				t	Sig.
	≤ 3 ปี (n=66)		> 3 ปี (n=42)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
ด้านเทคนิค	3.96	0.55	3.95	0.66	0.10	0.92
ด้านโปรแกรม	3.99	0.61	3.86	0.67	1.01	0.31
ด้านเครือข่าย	3.84	0.66	3.70	0.72	0.99	0.33
รวม	**3.93**	**0.55**	**3.84**	**0.66**	**0.77**	**0.44**

จากตารางที่ 4.18 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางที่มี ประสบการณ์การทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านเทคนิค	ประสบการณ์การทำงาน				t	Sig.
	≤ 3 ปี (n=66)		> 3 ปี (n=42)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
1. การแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ต่อพ่วง	4.03	0.66	4.00	0.70	0.23	0.82
2. การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	3.79	0.80	3.88	0.86	-0.57	0.57
3. เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ	4.11	0.66	4.00	0.80	0.75	0.45
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.88	0.87	3.88	0.92	-0.01	1.0
5. จิตสำนึกของผู้ให้บริการ(service mind)	4.20	0.61	4.12	0.74	0.59	0.55
6. มารยาทของผู้ให้บริการ	4.14	0.70	4.21	0.72	-0.56	0.58
7. จำนวนของผู้ให้บริการ	3.62	0.67	3.67	0.90	-0.30	0.78
8. ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	3.95	0.75	3.86	0.81	0.64	0.53
รวม	**3.96**	**0.55**	**3.95**	**0.66**	**0.10**	**0.92**

จากตารางที่ 4.19 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ในภาพรวม และรายข้อ ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านโปรแกรม	ประสบการณ์การทำงาน				t	Sig.
	≤ 3 ปี (n=66)		> 3 ปี (n=42)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
1. การติดตั้ง และแก้ปัญหาโปรแกรม	4.05	0.71	3.93	0.71	0.83	0.41
2. การใช้งานและการดูแลโปรแกรม	3.86	0.70	3.81	0.83	0.35	0.73
3. การให้คำแนะนำปรึกษาของผู้ให้บริการ	3.94	0.74	3.90	0.88	0.22	0.83
4. การจัดสรรโปรแกรมสำหรับการทำงาน	3.91	0.65	3.76	0.66	1.14	0.26
5. ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ	4.18	0.63	3.90	0.66	2.19*	0.03
รวม	**3.99**	**0.61**	**3.86**	**0.67**	**1.01**	**0.31**

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านโปรแกรม ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ในข้อ ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนที่เหลือ ไม่แตกต่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่าย ของพนักงานร้านเทเลวิซที่มี ประสบการณ์การทำงานต่างกัน จำแนกเป็นรายข้อ

ความพึงพอใจด้านเครือข่าย	ประสบการณ์การทำงาน				t	Sig.
	≤ 3 ปี (n=66)		> 3 ปี (n=42)			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
1. การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย	3.89	0.73	3.62	0.80	1.85	0.07
2. การติดตั้งค่าและอุปกรณ์เครือข่าย	4.00	0.70	3.79	0.75	1.51	0.12
3. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.77	0.76	3.74	0.94	0.21	0.83
4. ความเร็วระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ	3.62	0.80	3.62	0.88	0.01	1.00
5. ประสิทธิภาพของระบบงานที่ใช้ในปัจจุบัน	3.70	0.89	3.71	0.84	-0.10	0.92
6. การเอาใจใส่ในการบริการและให้คำปรึกษา	4.03	0.78	3.74	0.83	1.85	0.07
รวม	**3.84**	**0.66**	**3.70**	**0.72**	**0.99**	**0.33**

จากตารางที่ 4.21 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเครือข่าย ในภาพรวม และรายข้อ ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก สรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

5.1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง(ยกเว้นกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล) ปี พ.ศ. 2552 จาก 36 สาขา จำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 108 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีใช้ตาราง Krejcie and Morgan โดยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ $\pm$5% (พรรณี ลีกิจวัฒนะ.2549 : 101) ที่ระดับความมั่นใจ 95%

5.1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านเทคนิค แบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านโปรแกรม แบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านระบบเครือข่าย แบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้รับการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน แล้วได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อคำนวณความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha of Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.86

5.1.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ กับพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางจำนวน 36 สาขา ระหว่างวันที่ 15 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2552 ถึง วันที่ 31 เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 และได้รับแบบสอบถามคืนมา 108 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

5.1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S) โดยทำเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก โดยจำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ด้วยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) แบบ Independent

5.1.6 ผลการวิจัย

1. พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางมีความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางที่มี เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2 อภิปรายผล

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริษัทผู้ให้บริการด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์(IT Outsource) ตระหนักถึงความต้องการของร้านเทเลวิซในการให้บริการลูกค้า ซึ่งเป็นแหล่งรายได้หลักของร้านเทเลวิซ ส่งผลให้การบริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ พยายามลดปัญหาที่เกิดจากการใช้งานคอมพิวเตอร์ไม่ได้ทั้ง 3 ด้าน ในการแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ ผู้ให้บริการจะสอบถามวิธีการใช้งาน ปัญหาการใช้งานไม่ได้ จากนั้นก็จะทำการแก้ปัญหา ชี้แจงปัญหาและแนะนำวิธีการใช้งานที่ถูกต้องแก่พนักงานร้านเทเลวิซ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรกฤษณ์ กระแจะ (2547 : 50) กล่าวว่า หน่วยงานหรือสถานศึกษาที่ได้จัดให้มีการอบรม ชี้แจงหรือถ่ายทอดความรู้จะทำให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจมีทักษะในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประกอบกับบริษัทผู้ให้บริการบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์มีการจัดอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มทักษะความรู้คอมพิวเตอร์เฉพาะด้าน สนับสนุนบุคลากรให้สอบใบประกาศวิชาชีพคอมพิวเตอร์(IT Certify)มีการติดตามงานที่ได้รับแจ้งผ่านระบบคอลเซนเตอร์ (call center)และมีการจัดประชุมประเมินการทำงาน 2 ครั้งต่อปี เมื่อพิจารณาแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านเทคนิค จากการวิจัยพบว่าพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางมีความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก มากที่สุด คือ ในส่วนของมารยาทของผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ประสาน กระแสสินธุ์ (2543 : 9) กล่าวว่าการบริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบไปด้วย ความสุภาพอ่อนโยน การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ การให้การต้อนรับที่เหมาะสมและเป็นผู้ให้บริการที่มีบุคลิกภาพที่ดีนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ให้บริการพึงจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการ พร้อมทั้งมีการสื่อสารเพื่อชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการและมีการสื่อสารเพื่ออธิบายขั้นตอนของการบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องมีจิตสำนึกของผู้ให้บริการ(service mind)

1.2 ด้านโปรแกรม จากการวิจัยพบว่าพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางมีความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก มากที่สุด คือ ในส่วนของความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานผู้ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์มีความรู้ ความชำนาญและทักษะการใช้งานโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ประกอบกับซอฟแวร์ที่ใช้ในการทำงานในร้านเทเลวิซเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป เช่น Microsoft windows XP, Microsoft Office 2003 และโปรแกรมที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งมีขั้นตอนการแก้ไขปัญหาไม่ซับซ้อนบางครั้งผู้ให้บริการด้านคอมพิวเตอร์สามารถให้คำแนะนำหรือแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้ทันที

1.3 ด้านเครือข่าย จากการวิจัยพบว่าพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางมีความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก มากที่สุด คือการเอาใจใส่ในการบริการและให้คำปรึกษา อาจเป็นเพราะว่าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(LAN) ภายในร้านเทเลวิซมีขนาดเล็ก เมื่อเกิดปัญหาผู้ใช้บริการสามารถขอคำแนะนำหรือติดต่อสอบถามวิธีการแก้ปัญหาทางโทรศัพท์ได้ ทำให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ที่มี เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย โดยภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจุบันมีบริษัทผู้ให้บริการด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์มีจำนวนมากและร้านเทเลวิซมีเครือข่ายขนาดใหญ่ทั่วประเทศทำให้บริษัทผู้ให้บริการบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ พยายามรักษาฐานลูกค้าและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น การจัดอบรมด้านเทคโนโลยีไอทีใหม่ๆ ระบบติดตามงาน ความรวดเร็ว มารยาท และการให้บริการที่เสมอภาค แก่บุคลากรคอมพิวเตอร์ ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กุลธน ธนาพงศธร (2528 : 34) กล่าวว่า หลักความเสมอภาค คือบริการที่จัดนั้นจะต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆอย่างเห็นได้ชัด

3. พนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลาง ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากรคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย โดยภาพรวม แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานร้านเทเลวิซที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปนั้น มีความรู้ ความสามารถ และความเข้าใจในระบบคอมพิวเตอร์ดีกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ พิณสวัน ปัญญามาก (2543 : 124) พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับวุฒิการศึกษา ที่มีความแตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 บริษัทผู้ให้บริการบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ ควรนำผลการวิจัยนี้ไปประกอบในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และจะส่งผลให้บริษัทผู้ให้บริการบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ ได้รับการต่อสัญญาในปีต่อๆไป

5.3.1.2 บริษัทผู้ให้บริการบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ ควรนำผลการวิจัยนี้ไปพัฒนาบุคลากร เพื่อที่จะสามารถให้บริการ และก้าวทันเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ เสมอ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

5.3.2.1 ควรมีการจัดทำวิจัยอย่างต่อเนื่องในทุกๆปี เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น

5.3.2.2 ควรมีการขยายขอบเขตการทำวิจัยให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ที่ร้านเทเลวิซเปิดให้บริการ

5.3.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่น ร้านสะดวกซื้อ กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรม และองค์กรภาครัฐที่ใช้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรกฤษณ์ กระแจะ.2547. "การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการให้บริการของแผนกคอมพิวเตอร์บริษัทเอ็กเซล(ประเทศไทย) จำกัด." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาการศึกษาวิทยาศาสตร์(คอมพิวเตอร์) บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

กุลธน ธนาพงศธร. 2530. **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคาระห์ข้อมูลเวอร์ชั่น 7-10.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชวนขวัญ กลิ่นบุญมา. 2547. "ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานมาตรฐานงานทะเบียนและภาษีรถกรมการขนส่งทางบก." วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน. 2542. "ภาพลักษณ์ของพนักงานต้อนรับบเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)." วิทยานิพนธ์วารสารสาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นพพล จันทสร. 2547. "การศึกษาปัญหาการใช้งานซอฟต์แวร์ของพนักงาน บริษัท เอ็กเซล (ประเทศไทย) จำกัด." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

นิลุบล เพ็งพานิช. 2539. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร:ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประยง กำประโคน. 2548. "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในโปรแกรมการจัดการเรียนการสอน พลศึกษา ในชั้นเรียนกับโปรแกรมการจัดการแข่งขันกีฬาภายในโรงเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น สังกัดกรมสามัญศึกษาจังหวัดนครราชสีมา." วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประสาน กระแสสินธุ์. 2543. "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลพระโขนง." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พรรณี ลีกิจวัฒนะ. 2549. **การวิจัยการศึกษา.** กรุงเทพฯ :สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ.

พิณสวัน ปัญญามาก. 2543. "การรับรู้ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาหน่วยธุรกิจและหน่วยปฏิบัติการการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย." ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิน คงพูล. 2549. "ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาจังหวัด ใน 14 จังหวัดภาคใต้." ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.

มณีวรรณ ตั้นไทย. 2533. "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. "วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2546. **e-magazine.** [online]
Available : http://www.ku.ac.th/e-magazine/february46/it/outsourc.ht

มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี. 2550. **sitnews**. [online]
Available : http://www.sit.kmutt.ac.th/sitnews/tmpFile/news1570_2007-07-24.doc

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2545. **เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ.** หน่วยที่ 1-7, นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542.** กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์

วัลภา ชายหาด . 2532. "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. **คุณภาพในงานบริการ 1 (Quality in service).** กรุงเทพฯ : ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

วิมลสิทธิ หรยางกูร. 2536. **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม.** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วารินทร์ สินสูงสุด และวันทิพย์ สินสูงสุด. 2546. **การวัดความพึงพอใจของลูกค้า.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สยามมิตรการพิมพ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง. **การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2542.

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. 2540. "ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศ แบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุวนิช ศิลาอ่อน. 2538. " ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของสำนักงานเทศบาลเมืองนครนายก." วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนันทา สืบสกุล. 2540. "ศึกษาความพึงพอใจในการจัดบริการเงินสวัสดิการของผู้บริหารและอาจารย์ ในวิทยาลัยอาชีวศึกษากลุ่มภาคกลาง." วิทยานิพนธ์ครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. 2530 . "พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์." วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิทย์ เพ็งจันทร์. 2540. "ความพึงพอใจในการใช้ระบบโลตัสโน้ตของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย". วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษ์ศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

หรรษา วงศ์ธรรมกูล. 2541. "การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์." วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรรจน์ สีหะอำไพ. 2542. **จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15 / มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.** พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

อุทัยพรรณ สุดใจ. 2545. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด มหาชน. 2551. **ข้อมูลบริษัท**. [online] Available : http://www.ais.co.th/th/Profile/Profile.html

Maslow, Stephen P. 1970. **Motivation and personality**. New York: Harrper & Row, Publishers.

Millet, J.D. 1954. **Management in the Public Service**. New York: McGrew –Hill, Book Co.

Wolman, B.B. 1973. **Dictionary of behavioral science**. Van Nostrand: Reinheld

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Krejcie, R. V. and D. W. Morgan. 1970. **Educational and Psychological Measurement**. NewYork: Stag Publication, Inc.

Kotler, Philip. 1999. **Marketing Management : analysis, planning, implementation and control**. 9th ed. New Jersey : A Simon & Schuster Company.

Mulins, Luariej.1985. **Management and Organization Behavior**. London : Pitman Company.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก หนังสือราชการดำเนินการวิจัย

ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา IOC และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
หนังสือราชการดำเนินการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำสั่งคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ที่ 314 /2551

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบสำรอง ของ นายนนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นายนนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์ รหัสประจำตัว 50063907 เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปรึกษาและพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ผศ.ไพฑูรย์	พิมดี	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

รศ.ดร.รวีวรรณ	ชินะตระกูล	ประธานกรรมการ	
ผศ.ดร.เลิศลักษณ์	กลิ่นหอม	กรรมการ	
ผศ.ไพฑูรย์	พิมดี	กรรมการ	
รศ.พีระวุฒิ	สุวรรณจันทร์	กรรมการ	
ผศ.ดร.อรสา	โกศลานันทกุล	กรรมการ	(กรรมการภายนอก)

3. คณะกรรมการสอบสำรอง

รศ.ดร.ปรียาพร	วงศ์อนุตรโรจน์	กรรมการ	(อาจารย์บัณฑิตพิเศษ)
รศ.วิสุทธิ์	สุนทรกนกพงศ์	กรรมการ	(อาจารย์บัณฑิตประจำ)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2551

(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประกาศคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

.....

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2552 ให้ดำเนินการดังนี้

นายนนท์ปวิธ เคชาอนันต์ทรัพย์ รหัสประจำตัว 50063907 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ จำกัด The Satisfaction of Telewiz Shop Staff at central of Thailand on Commputer Service Outsourcing" ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ไพฑูรย์ พิมดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ. 2552

(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)
คณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ ศธ 0524.04/ 2385

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

20 สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน นายสมโภชน์ แม้นแก้ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นายนนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซ เขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์" โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผศ.ไพฑูรย์ พิมดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนายนนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)
รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

ส่วนบริหารงานทั่วไป
โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692
โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บันทึกข้อความ

หน่วยงาน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. ส่วนบริหารงานทั่วไป โทร.3692

ที่ ศธ 0524.04 / 2385 วันที่ ๒๖ สิงหาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

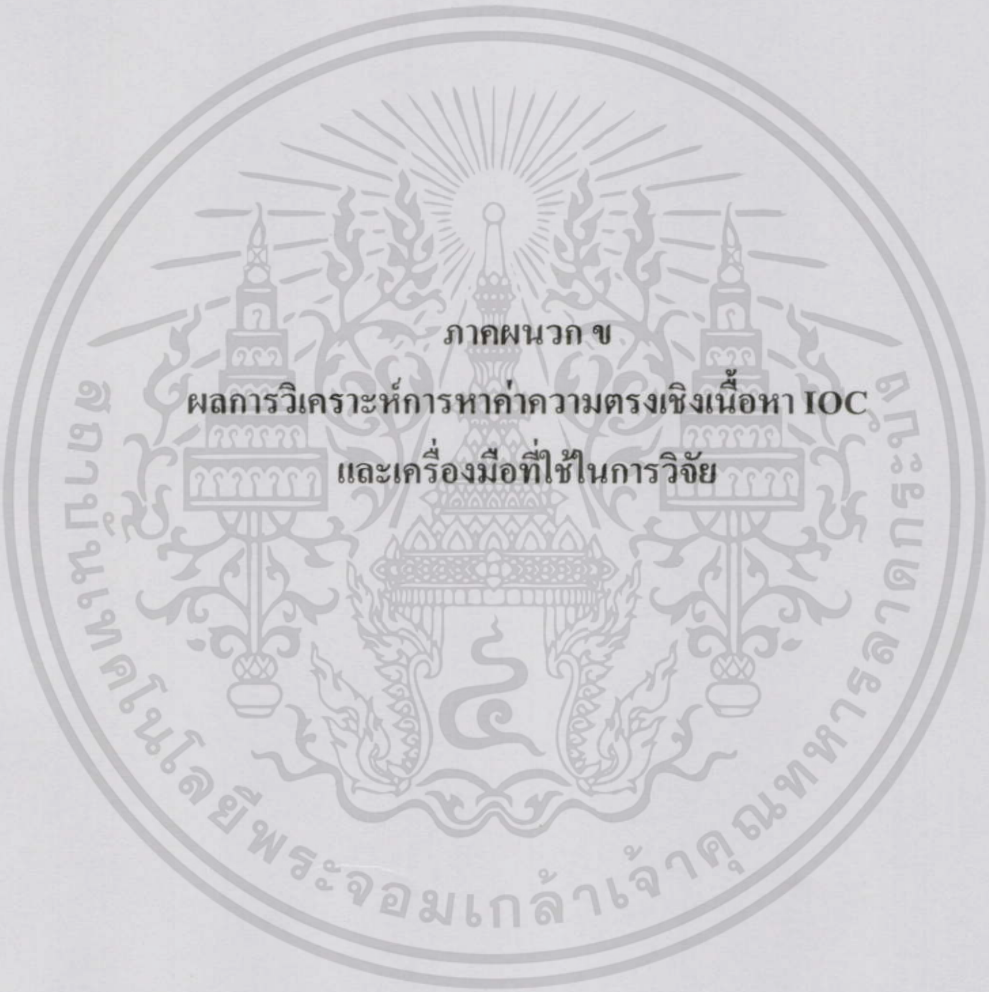
เรียน อาจารย์กาญจนา บุญภักดิ์ / อาจารย์ทนงศักดิ์ โสวจัสดากุล

ด้วย นายนนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซ เขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์" โดยมี ผศ.ดร.เลิศลักษณ์ กลิ่นหอม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผศ.ไพฑูรย์ พิมดี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนายนนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)
รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา
ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์การหาค่าความตรงเชิงเนื้อหา IOC และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิเคราะห์การหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา IOC

เป็นการนำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก มาทำการวิเคราะห์หาค่าความตรงเชิงเนื้อหา ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อให้ตรงกับจุดประสงค์ (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

1. อาจารย์ทนงศักดิ์ โสวจัสตากุล	อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. อาจารย์กาญจนา บุญภักดิ์	อาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. นายสมโภชน์ แม้นแก้ว	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก IT Management Operation บริษัท จีเอเบิล จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.1 ความสอดคล้องของแบบสอบถามด้านเทคนิค ด้านโปรแกรม และด้านเครือข่าย

ข้อคำถาม (ข้อที่)	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ			รวมคะแนน	IOC	ผลของการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1. ด้านเทคนิค						
1	1	1	1	3	1.00	มีความเที่ยงตรง
2	1	1	1	3	1.00	มีความเที่ยงตรง
4	1	1	1	3	1.00	มีความเที่ยงตรง
5	1	1	1	3	1.00	มีความเที่ยงตรง
6	1	0	1	2	0.67	มีความเที่ยงตรง
7	1	1	1	3	1.00	มีความเที่ยงตรง
8	1	1	1	3	1.00	มีความเที่ยงตรง
2. ด้านโปรแกรม						
1	1	1	1	3	1.00	มีความเที่ยงตรง
4	0	1	1	2	0.67	มีความเที่ยงตรง
5	1	1	1	3	1.00	มีความเที่ยงตรง
3. ด้านเครือข่าย						
1	0	1	1	2	0.67	มีความเที่ยงตรง
5	0	1	1	2	0.67	มีความเที่ยงตรง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามการศึกษาวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการจัดเก็บข้อมูลการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางแล้วนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงในการให้บริการด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของร้านเทเลวิซ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประกอบวิทยานิพนธ์เท่านั้น ขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบใดๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและจะนำเสนอข้อมูลโดยส่วนรวมที่ได้จากการวิเคราะห์แล้วเท่านั้น

2. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 23 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอก ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านเทคนิค แบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านโปรแกรม แบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านระบบเครือข่าย แบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ

ผู้วิจัย นายนนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์
นักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์)
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ตอนที่ 1</u> แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่อยู่ข้างหน้าข้อมูลเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง

2. อายุ

☐ 1.น้อยกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี

☐ 2.มากกว่า 35 ปี

3. วุฒิการศึกษา

☐ 1.ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

☐ 2.ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4. ประสบการณ์ทำงาน

☐ 1.น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

☐ 2.มากกว่า 3 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ตอนที่ 2</u> แบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานร้านเทเลวิซเขตภาคกลางต่อการให้บริการของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์จากบริษัทภายนอกตามความคิดเห็นของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

คำชี้แจง: ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

การกำหนดระดับความพึงพอใจมีหลักเกณฑ์ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตารางที่ ข.2

ประเด็นของความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเทคนิค					
1.1 การแก้ปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง					
1.2 การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง					
1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการ					
1.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
1.5 จิตสำนึกของผู้ให้บริการ(service mind)					
1.6 มารยาทของผู้ให้บริการ					
1.7 จำนวนของผู้ให้บริการ					
1.8 ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ					
2. ด้านโปรแกรม 2.1 การติดตั้ง และแก้ปัญหาโปรแกรม					
2.2 การใช้งานและการดูแลโปรแกรม					
2.3 การให้คำแนะนำปรึกษาของผู้ให้บริการ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ ข.2 (ต่อ)

ประเด็นของความพึงพอใจ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.4 การจัดสรรโปรแกรมสำหรับการทำงาน					
2.5 ความรู้และความสามารถของผู้ให้บริการ					
3. ด้านเครือข่าย 3.1 การแก้ปัญหาระบบเครือข่าย					
3.2 การติดตั้งค่าและอุปกรณ์เครือข่าย					
3.3 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
3.4 ความเร็วระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ					
3.5 ประสิทธิภาพของระบบงานที่ใช้ในปัจจุบัน					
3.6 การเอาใจใส่ในการบริการและให้คำปรึกษา					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นาย นนท์ปวิธ เดชาอนันตทรัพย์
วัน เดือน ปี เกิด	19 กันยายน 2515
สถานที่เกิด	ขอนแก่น
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	97 บ้านไทรงาม ตำบลวังชมภู
	อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ 36210
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท จีเอเบิล จำกัด
ตำแหน่ง	วิศวกรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2538 สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตรบัณฑิต
	สาขาอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
	ปีการศึกษา 2553 สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
	สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์(คอมพิวเตอร์)
	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้