

# ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

กรณีศึกษา : My by CAT

วารุณศิริ สังข์สุวรรณ\*  
ดร.โสภณ แยมกลิ่น\*\*

## บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : My by CAT โดยศึกษาปัจจัยต่องานด้านการบริการของผู้ให้บริการ และปัจจัยต่อความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานของผู้ให้บริการ ตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานผู้ให้บริการศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ My by CAT จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ห้อย่งประกอบ และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 23-28 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี และมีสถานภาพโสดมากที่สุด โดยด้านการประเมินระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการโดยรวม พนักงานผู้ให้บริการมีการทำงานได้ในระดับดี ครบถ้วนถูกต้องตามมาตรฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยต่อความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ด้านสถานที่และอุปกรณ์เพิ่มเติมสนับสนุนการปฏิบัติงานมีน้ำหนัก คือ 0.350 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ มีความสัมพันธ์ในเชิงลบ กับภาพรวมคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) My by CAT อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนการศึกษาปัจจัยต่องานด้านการบริการ (Service Mind) ของผู้ให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ไม่มีตัวแปรปัจจัยใด ที่สามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์กับภาพรวมคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : My by CAT

\*นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

\*\*ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

## 1. บทนำ

ปัจจุบันการสื่อสารไร้สาย ถือเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีความล้ำหน้าขึ้น โทรศัพท์เคลื่อนที่ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งทางการสื่อสารและการใช้ชีวิตประจำวัน เพื่อการรับรู้ข่าวสาร เพื่อความบันเทิงและอื่น ๆ ทำให้กลุ่มผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างแข่งขันและชิงความเป็นที่ 1 อย่างต่อเนื่อง ทุกองค์กรต่างมีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการตลอดเวลา เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่องค์กรจะต้องคำนึงถึง เพื่อสร้างโอกาสเติบโตทางธุรกิจ

ศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ถือเป็นหนึ่งในงานบริการที่ธุรกิจการสื่อสาร ที่สามารถสร้างความประทับใจและให้ลูกค้าเกิดความภักดี เกิดการบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการ หากศูนย์บริการไม่ได้คุณภาพ ก็จะส่งผลต่อลูกค้าว่าจะพึงพอใจหรือไม่ โดยศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของ My by CAT เป็นเครือข่ายที่เข้ามาใหม่ ต้องทำการแข่งขันที่สูงเพื่อให้สามารถเป็นที่ยอมรับ มีความน่าเชื่อถือและสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จึงต้องตระหนักถึงการให้บริการที่จะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อจูงใจและรักษาลูกค้าเดิมให้จงรักภักดีกับองค์กรพร้อมกับเพิ่มลูกค้าใหม่และก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ฉะนั้นผู้ศึกษาวิจัย จึงมุ่งศึกษาศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ว่าสามารถให้บริการลูกค้าได้ตรงตามเป้าหมายหรือมาตรฐานของการให้บริการหรือไม่ ทั้งด้านปัจจัยในการให้บริการและความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ทั้งนี้ปัจจุบันองค์กรมีเพียงการประเมินผลปฏิบัติงานที่เป็นสถิติการให้บริการเท่านั้น แต่ยังไม่มีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือปรับปรุงการบริการให้มีความพร้อมสำหรับการขยายฐานลูกค้าต่อไปในอนาคต

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของ My by CAT

2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริการของผู้ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานของผู้ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ

## 3. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานของผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการบริการของผู้ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ

#### 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

4.1 ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการวิเคราะห์พัฒนาแนวทางการอบรม หรือมาตรฐานสำหรับการอบรมการให้บริการที่ดีต่อไปในอนาคต รวมทั้งเน้นฝึกพัฒนาผู้ให้บริการให้มีความสามารถในการทำงานที่ดีขึ้น

4.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านการบริการของผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางการจัดสรรบุคลากรผู้ให้บริการที่มีทัศนคติ หรือพฤติกรรมอย่างไรมาปฏิบัติงานด้านบริการตอบข้อมูลลูกค้าทางโทรศัพท์

4.3 สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนพัฒนาศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) My by CAT ได้

4.4 เป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงการคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ต่อไปได้

#### 5. ขอบเขตการศึกษา

**ขอบเขตด้านประชากร** พนักงานศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) My by CAT 90 คน

**ขอบเขตด้านเวลา** เป็นการศึกษาความคิดเห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในช่วงระหว่างเดือนตุลาคม 2557

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการศึกษาปัจจัยด้านการบริการของผู้ให้บริการ และปัจจัยความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานของผู้ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

#### 6. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณโดยการสำรวจสำมะโน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยให้กับตัวอย่าง และผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับมา โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อด้านการบริการ (Service Mind)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในส่วนที่ 1 เป็นเกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ ได้กำหนดระดับในแต่ละช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.21 - 4.00 หมายถึง ทำงานได้ในระดับเยี่ยม ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.41 - 3.20 หมายถึง ทำงานได้ในระดับดี ครบถ้วนถูกต้องตามมาตรฐาน

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.61 - 2.40 หมายถึง ทำงานได้ระดับกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.81-1.60 หมายถึง ทำงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน ต้องได้รับการปรับปรุง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0.00 - 0.80 หมายถึง มีความบกพร่องในหน้าที่การงาน หรือไม่ปฏิบัติเลย ต้องปรับปรุงทันที

ข้อมูลในส่วนที่ 2 และ 3 เป็นเกณฑ์การประเมินเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ ได้กำหนดระดับในแต่ละช่วง ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

## 7. ผลการศึกษา

การศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุระหว่าง 23-28 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี และมีสถานภาพโสดมากที่สุด

คุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการ พบว่า การประเมินระดับคุณภาพการให้บริการของผู้ให้บริการโดยรวม มีการทำงานได้ในระดับดี ครบถ้วนถูกต้องตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ส่วนด้านปัจจัยความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน พบว่า

ด้านชุดพนักงานรับสายพร้อมชุดอุปกรณ์หูฟัง พนักงานให้ความสำคัญเรื่องมีเพียงพอสำหรับพนักงานทุกคนมากที่สุด รองลงมาคือ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ได้ยินเสียงสนทนาชัดเจน และระบบโทรศัพท์ Call Center มีมาตรฐาน ใช้งานง่าย และไม่มีปัญหาขัดข้องบ่อยเกินไป ส่วนด้านจอ Monitor พบว่า พนักงานให้ความสำคัญเรื่องหน้าจอ Monitor หรือหน้าจอคอมพิวเตอร์มีขนาดที่เหมาะสม ไม่เล็กหรือใหญ่จนเกินไปมากที่สุด รองลงมาคือ อยู่ในระดับสายตาและระยะห่างเหมาะสม

ด้านโต๊ะและเก้าอี้ทำงาน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญเรื่อง เก้าอี้ไม่ชำรุด พัง หรือหักงอมากที่สุด รองลงมาคือมีพนักพิงและที่วางแขนสะดวกสบาย และเก้าอีนั่งสบาย ไม่ปวดเมื่อย และมีขนาดใหญ่เหมาะสม ด้านแสงกัน Partition พบว่า พนักงานให้ความสำคัญเรื่อง มีการกันพื้นที่ใช้สอยบริเวณโต๊ะทำงานเพียงพอ ไม่แออัดมากที่สุด รองลงมาคือ มีการกันพื้นที่โต๊ะทำงานเป็นสัดส่วน ทำให้มีสมาธิในการทำงาน

ด้านวัสดุอุปกรณ์ดูดซับเสียง พบว่า พนักงานให้ความสำคัญเรื่องมีการตกแต่งด้วยต้นไม้ หรืออุปกรณ์ซับเสียงบางจุดมากที่สุด รองลงมาคือ มีการปูพื้น พรม และเพดาน เพื่อช่วยซับเสียง เช่น การเดิน นั่ง ไม่ให้เกิดเสียงดังรบกวนการสนทนากับลูกค้า ส่วนด้านสถานที่และอุปกรณ์เพิ่มเติม พบว่า พนักงานให้ความสำคัญเรื่องมี Locker room สำหรับใส่ของใช้ส่วนตัวเพียงพอทุกคน รองลงมาคือ มีห้องพักผ่อนสำหรับการพักผ่อนในเวลาพักมีสะดวกสบายและผ่อนคลายมากที่สุด

การศึกษาเรื่องปัจจัยด้านการบริการ (Service Mind) พบว่า ด้านจิตใจ พนักงานรู้สึกว่าเป็นงานที่มีความสุขและเต็มใจที่ได้ให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือรู้สึกว่าการบริการเป็นงานที่น่าภูมิใจและพร้อมจะปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ เพื่อสร้างความพอใจให้ลูกค้า ส่วนด้านทัศนคติ พบว่า อยู่ระดับปานกลางทั้งหมด โดยให้เรื่องพนักงานมีทัศนคติต่องานด้านการบริการว่างานบริการเป็นงานที่ทำหายความสามารถมากที่สุด รองลงมาคือ งานบริการเป็นงานที่ท่านมีโอกาสได้พัฒนาตนเอง เนื่องจากต้องพบปะพูดคุยกับผู้คนมากมายและงานบริการทำให้ท่านรู้สึกมีคุณค่า

ด้านคำพูด พบว่า อยู่ระดับปานกลางทั้งหมด โดยให้เรื่องความไม่รู้สึกเบื่อที่จะต้องอธิบายข้อมูลเรื่องเดิม ให้ลูกค้าคนเดิมซ้ำ ๆ และพร้อมตอบคำถามอย่างดีมากที่สุด รองลงมาคือพูดจาถ้อยคำด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ส่วนด้านพฤติกรรม พบว่าอยู่ระดับปานกลางทั้งหมด โดยให้เรื่องการไม่หงุดหงิด หรืออารมณ์ไม่ดี เมื่อลูกค้าซักถามหลาย ๆ เรื่องมากที่สุด รองลงมาคือเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าแม้ว่าจะหมดเวลางานแล้วก็ตาม และพร้อมที่จะรับฟังปัญหาหรือข้อสงสัยของลูกค้าด้วยความเต็มใจ

ผลการศึกษาปัจจัยความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานของผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านการบริการของผู้ให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการ พบว่า ไม่มีตัวแปรใดที่สามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์กับภาพรวมคุณภาพการให้บริการด้านศูนย์บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : My by CAT

## 8. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานของผู้ให้บริการ พบว่า ไม่มีตัวแปรใดที่สามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์ได้ โดยผลการศึกษาวิจัยดังกล่าว

ไม่สอดคล้องตามทฤษฎีเรื่องดัชนีวัดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walto (1975) ได้กล่าวไว้ว่า กำหนดเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวข้องกับงานมากกว่าปัจจัยแวดล้อมของบุคคล เนื่องจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นปัจจัยที่องค์กรสามารถตรวจสอบ และผู้บริหารสามารถทำกำหนดแนวทางในการแก้ไขและจัดการได้ ขณะที่ปัจจัยภายนอกเป็นสิ่งที่อยู่เหนือการควบคุมขององค์กร

ผลการศึกษาศึกษาปัจจัยด้านการบริการ พบว่า ไม่มีตัวแปรใดที่สามารถพยากรณ์ความสัมพันธ์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา จงสวัสดิ์พัฒนา (2550) ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์วัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับทัศนคติในงานบริการ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติในงานบริการไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง ของกันยา เทพสวัสดิ์ (2550) อธิบายไว้ว่า ทัศนคติต่องานบริการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการทั้งโดยรวม และรายด้านเกือบทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทัศนคติต่องานบริการที่ดี มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่ทำงานด้านบริการ กล่าวคือพนักงาน ที่มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี จะมีการรับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความพร้อมที่จะให้บริการและสามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้ อีกทั้งการที่พนักงานมีทัศนคติต่องานบริการที่ดี ยังส่งผลให้พนักงานอยู่กับบริษัทได้นาน ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายของบริษัทในการสรรหา และการอบรมพนักงานใหม่ได้อีกด้วย

ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานผู้ให้บริการถูกประเมินทุกเดือน จึงต้องให้บริการอย่างมีมาตรฐานซึ่งเกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละปี รวมไปถึงผลต่อการปรับเงินเดือนและเลื่อนขั้นของพนักงาน ทำให้ไม่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่องานด้านบริการ (Service Mind) ซึ่งเป็นไปตามกับงานวิจัยเรื่อง “ทัศนคติในการนำตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) มาใช้ในมหาวิทยาลัยนครสวรรค์: พนักงานสายสนับสนุน” ของเสาวลักษณ์ อินทโชติ พบว่า พนักงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยที่มีต่อการนำตัวชี้วัดผลงานหลัก KPI มาใช้ในการประเมินผลงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้นโดยกำหนดเป้าหมายการทำงาน มีการวางแผนงาน ปรับปรุงระบบการทำงาน สามารถสร้างความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น

## 9. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ผลการศึกษางานวิจัยดังกล่าว ผู้ศึกษาขอเสนอแนะการนำไปใช้ โดยด้านปัจจัยความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานของผู้ให้บริการ พบว่า ด้านชุดพนักงานรับสายพร้อมชุดอุปกรณ์หูฟัง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่น้อยสุดในปัจจัยความพร้อมด้านอุปกรณ์และ

เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด จึงควรสร้างความรู้สึกให้พนักงานคำนึงถึงความสำคัญต่ออุปกรณ์พื้นฐานในการทำงานมากยิ่งขึ้นในอนาคต เนื่องจากเป็นอุปกรณ์สำคัญในการทำงาน

ด้านจอ Monitor พนักงานให้ความสำคัญว่าจะต้องมีขนาดที่เหมาะสม ไม่เล็กหรือใหญ่จนเกินไป อาจเนื่องมาจากทำ ทำให้ทำงานได้ง่าย สบายตา ดังนั้นจะต้องมีการจัดซื้ออุปกรณ์หน้าจอที่ใหญ่เหมาะสมกับการทำงาน ส่วนด้านสถานที่และอุปกรณ์เพิ่มเติม พนักงานให้ความสำคัญเรื่อง Locker room มากที่สุด สำหรับใส่ของใช้ส่วนตัว ฉะนั้นควรมีการจัด Locker room ให้มีจำนวนที่เพียงพอให้พนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกดีในการทำงาน

ปัจจัยด้านการบริการ (Service Mind) ของผู้ให้บริการ พบว่า พนักงานให้คำนึงถึงด้านจิตใจมากที่สุด โดยมองว่าเป็นงานที่น่าภูมิใจ แต่จากผลการศึกษาก็พบว่าพนักงานรู้สึกว่าพร้อมจะปรับปรุงตนเองสม่ำเสมอที่น้อยที่สุด ดังนั้น องค์กรจึงควรมีการสร้างแรงจูงใจ หรือกระตุ้นให้พนักงานเกิดความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ

ด้านทัศนคติ พนักงานรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยที่สุด องค์กรจึงควรตระหนักและสร้างกำลังใจให้พนักงานเพื่อให้เกิดความรู้สึกดีต่องาน โดยด้านทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ควรจะต้องมีการพัฒนาให้อยู่ในระดับที่ดีขึ้นไปอีก ส่วนด้านคำพูด จากการศึกษาพบว่าพนักงานคิดเห็นว่าเรื่องของการพูดจาด้วยถ้อยคำสุภาพสำคัญน้อย ฉะนั้น องค์กรต้องสร้างความเข้าใจอันดีถึงการให้บริการด้วยถ้อยคำที่สุภาพ ที่จะส่งผลถึงความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านพฤติกรรม พนักงานคิดเห็นว่าการตอบคำถาม ปัญหาหรือข้อสงสัยของลูกค้าเป็นเรื่องที่ไม่สำคัญมาก โดยให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าก็อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ดังนั้น องค์กรควรสร้างแรงจูงใจ หรือทัศนคติด้านการบริการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมเชิงบวก และไม่มอบหมายงานให้พนักงานมากเกินไปจนเกินขอบเขตหรือเวลาปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพราะอาจทำให้พนักงานรู้สึกเบื่อจนไม่อยากปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการบริการ (Service Mind) ของผู้ให้บริการ ด้านจิตใจ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากว่า พนักงานอาจมองว่างาน Call Center เป็นงานที่ไม่ท้าทาย ไม่สนุก หรือไม่ได้พัฒนาตนเองมากนัก ดังนั้น องค์กรควรมีการอบรมพัฒนา หรือจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ผ่อนคลาย เสริมสร้างด้านจิตใจให้เกิดความคิดเชิงบวก และพร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

กานดา จันทร์แย้ม. (2546). จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.  
กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์ด้วยสถิติขั้นสูงด้วย SPSS for Windows. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิตตินันท์ นันทโพบูลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น .

- พงศ์ หรดาล. (2548). จิตวิทยาอุตสาหกรรม (Industrial Organizational Psychology) (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- ยุทธนา ธรรมเจริญ. (2554). การวิเคราะห์ วางแผนและควบคุมทางการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2546). การวิเคราะห์การข้อมูลสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : วิไลพัฒน
- เสาวภา มีถาวรกุล. (2554). การวิเคราะห์ วางแผนและควบคุมทางการตลาด. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). พฤติกรรมผู้บริโภค. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อนันต์ บุญสนอง. (2555) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ : ทฤษฎีนำมาสู่การปฏิบัติ กรุงเทพมหานคร: ที เอส จำกัด (ไทยแลนด์).

#### วิทยานิพนธ์

- กัญญา เทพสวัสดิ์. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของบริษัทให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชญาณิชฐ์ แก้วมาตย์. (2551). การศึกษาปัญหา และกำหนดกลยุทธ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า : กรณีศึกษาบริษัทเมืองไทยประกันชีวิต จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- ณัชฎาภรณ์ สืบเครือ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ Call Center ของบริษัทคอมพิวเตอร์ เทเลโฟนีสเอเชีย จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- นภารัตน์ เสือจงพรุ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานประจำสำนักงานบริการโทรศัพท์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการให้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษาหน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม องค์กรผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2554). การจัดการความเครียด เพิ่มความสุข เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ยุวพร นนท์ภาษโสภณ.(2554). ยุทธศาสตร์การตลาดเพื่อการให้บริการของ AIS Call Center. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.



- สุชาฉินี พยุงกร. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้ให้บริการถึงคุณภาพการให้บริการ ด้านศูนย์ บริการตอบรับข้อมูลทางโทรศัพท์ (call center) ของระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่.วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เสาวลักษณ์ อินทโชติ. (2556). ทักษะในการนำตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicator: KPI) มาใช้ในมหาวิทยาลัยนเรศวร: พนักงานสายสนับสนุน. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- อังคณา จงสวัสดิ์พัฒนา. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการทำงานในองค์กรกับ ทักษะในงานบริการ และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท กสท โทร-คมนาคม จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ.
- อุทุมพร แม้นศิริกุล. (2550). ปัจจัยการปฏิบัติงานของพนักงาน และระดับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการโดยตัว ในจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

#### สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กองวิเคราะห์วิจัยธุรกิจ ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ การประปาส่วนภูมิภาค. (2552). แนวทางในการจัดตั้ง ศูนย์บริการข้อมูลอัตโนมัติทางโทรศัพท์ (Call Center) (ออนไลน์). แหล่งที่มา :
- ธณภณ สุภาโชติอังคณา. (2556). ทักษะและบุคลิกภาพในงานบริการ(ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://www.rcbat.ac.th/files/1304182121300817\\_13091018182808.pdf](http://www.rcbat.ac.th/files/1304182121300817_13091018182808.pdf). สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2557
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2556). เทคโนโลยี 3G คืออะไร(ออนไลน์). แหล่งที่มา : [Muline8.li.mahidol.ac.th/mulibrary-km/exhibit/2553/june\\_53.pdf](http://mulibrary-km/exhibit/2553/june_53.pdf) . สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2557
- มัทคานซิส. (2557). ผลศึกษาตลาดผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง(ออนไลน์). แหล่งที่มา : [http://www.thannews.th.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=232568:2014-05-27-07-10-18](http://www.thannews.th.com/index.php?option=com_content&view=article&id=232568:2014-05-27-07-10-18). สืบค้นเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2557
- สุณีย์ มณีเกษมสุข.(2555).วิวัฒนาการเทคโนโลยีสารสนเทศ(ออนไลน์). แหล่งที่มา : [www.callcentermaster.com/index.php](http://www.callcentermaster.com/index.php) สืบค้นวันที่ 21 สิงหาคม 2557
- อินวิส. (2557). อวैया เปิดตัวคอนแทคเซ็นเตอร์โซลูชั่นที่มี “ขนาดพอเหมาะ” สำหรับธุรกิจ ขนาดกลาง (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.thaipr.net/it/543854>. สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2557

- ..... (2557). CAT ตอกย้ำความเป็นผู้นำโครงข่าย 3G.(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.mybycat.com/newsdetail.php?cid=142>. สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2557
- ..... (2549). *Inbound Service/Outbound Service*(ออนไลน์). แหล่งที่มา : [www.icccallcenter.com/Ourservice.html](http://www.icccallcenter.com/Ourservice.html). สืบค้นเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2557
- Octopatr. (2557). *ทฤษฎี เอช ประกาศ ขอเป็นเครือข่ายอันดับ 1 ของคนไทย*(ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://droidsans.com/adver-truemove-h-number-1>. สืบค้นเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2557