

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจโทรคมนาคมเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันทางการตลาดสูงมาก สืบเนื่องมาจากนโยบายการเปิดการค้าเสรีจากรัฐบาลส่งผลให้จำนวนผู้ให้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ด้วยสาเหตุนี้ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงจำเป็นต้องสรรหากลยุทธ์ศาสตร์มาสร้างการบริหารงานที่แตกต่างจากธุรกิจอื่น นอกจากการพัฒนาคุณภาพสัญญาณของโครงข่าย การเสริมสร้างเทคโนโลยี และการปรับลดราคาของสินค้าแล้ว การพัฒนาการให้บริการนับว่ามีความสำคัญต่อธุรกิจ ซึ่งแต่เดิมการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค จะคำนึงถึงเรื่องพื้นที่ครอบคลุมการให้บริการ และคุณภาพของสินค้าเป็นสำคัญ แต่ในปัจจุบันผู้ประกอบการแต่ละรายได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาโครงข่ายสัญญาณโทรศัพท์ ส่งผลให้พื้นที่ให้บริการมีคุณภาพใกล้เคียงกัน จึงมีผลให้พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป นอกจากจะต้องการสินค้าที่มีคุณภาพดีแล้ว ยังมีความต้องการบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวสินค้านั้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของดาวิดอว์ (Davidow, 1988 quoted in Lovelock, 1988, p. 17) ที่เสนอว่า การที่ธุรกิจจะสามารถดำรงอยู่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ดีควบคู่กับการให้บริการที่เป็นเลิศ

เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจและความอยู่รอดขององค์กร ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงได้มุ่งเน้นที่จะสร้างความแตกต่าง โดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ องค์กรที่มีพนักงานที่มีความสามารถและให้บริการอย่างมีคุณภาพ จะสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง และได้กลายมาเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญทางธุรกิจ ดังที่ ครีโก้และคณะ (Crego et al., 1995, p.18) ได้กล่าวว่า การบริการที่ดีจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าและองค์กร กลับมาซื้อสินค้าหรือบริการซ้ำ และเป็นผู้โฆษณากิจการด้วยการบอกต่อแบบปากต่อปาก ซึ่งเป็นการโฆษณาที่ถูกต้องที่สุดและมีประสิทธิภาพดีที่สุดในขณะนี้การบริการที่ดียังสามารถช่วยเพิ่มรายได้และลดค่าใช้จ่ายของกิจการ เนื่องจากในการสร้างลูกค้าใหม่หนึ่งคนจะเสียค่าใช้จ่ายเป็น 5 เท่าของการรักษาลูกค้าเก่าให้คงอยู่หนึ่งคน (Crosby, 1991, p.37) ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ จึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพการ

ให้บริการ ทั้งบุคลากรและระบบการให้บริการ เพื่อให้องค์กรและพนักงานสามารถสร้างการให้บริการที่ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการนั้น สิ่งสำคัญไม่ได้อยู่ที่สถานที่ เครื่องจักร เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่างๆ แต่อยู่ที่พฤติกรรมและกระบวนการให้บริการของพนักงาน ซึ่งต้องรู้และเข้าใจว่าผู้รับบริการแต่ละคนเป็นอย่างไร เพื่อสามารถให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน ดังจะเห็นได้จากมิติคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของพาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1985) 4 ด้าน คือ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ล้วนเป็นผลมาจากพฤติกรรมของผู้ให้บริการทั้งสิ้น ดังนั้นองค์การที่ประสบความสำเร็จในด้านการให้บริการ นอกเหนือจากการกำหนดบทบาท หน้าที่ของพนักงานบริการลูกค้าที่ชัดเจนและมีความเหมาะสมกับการดำเนินงานขององค์กรแล้ว พนักงานควรตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบงานบริการ และคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ เช่น การให้บริการด้วยความจริงใจและเต็มใจทุกครั้ง การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว การมาทำงานก่อนเวลา 15 นาที เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ เป็นต้น พฤติกรรมเหล่านี้จะสามารถทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงระดับความห่วงใยและความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการแต่ละคนได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าปัจจัยหนึ่งที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการคือ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในทางบวก หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นั่นเอง ดังที่ออร์แกน (Organ, 1988, 1990, 1997) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแนวคิดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีลักษณะไม่เป็นทางการ ซึ่งองค์กรไม่ได้ระบุว่าจะต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์กร และมีส่วนสำคัญต่อการส่งเสริมสภาพแวดล้อมทางสังคมและทางจิตใจของคนในองค์กร ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว (Bolton, 1997, pp.221-242) นอกจากนี้มีงานวิจัยต่างๆที่ผ่านมามีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สามารถอธิบายการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นอย่างดี โดยอธิบายว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra role-behavior) จะมีความสำนึกในหน้าที่และคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก จึงพยายามบริการลูกค้าเกินความคาดหวัง เพื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงคุณภาพการให้บริการ และกลับมาใช้บริการซ้ำ สร้างรายได้ให้แก่องค์กร (Bell and Menguc, 2002, pp.131-146) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเชื่อว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน่าจะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณ

ภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตาม หากพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อกันแล้ว พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน่าจะสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยในประเทศไทยเกี่ยวกับแนวคิดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการให้บริการ พบว่ามีงานวิจัยของอัมพร พิพิธเจริญพร (2545) และพนิดา ทองเงา (2548) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับคุณภาพการให้บริการ พบว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าและตรวจสอบเอกสารงานวิจัยทั้งสองพบว่า ตัวแปรพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังศึกษาในวงกว้างและไม่ครอบคลุมคุณลักษณะพฤติกรรมการณ์ของบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการ ในขณะที่มีงานวิจัยในต่างประเทศได้ศึกษาลักษณะของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร พบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพงานบริการ (Podsakoff et al, 2000, pp.513-563, Carol and Rachel, 2003, pp.357-378) จากผลงานวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าองค์การบริการในประเทศไทยควรที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน ความจงรักภักดีต่อองค์กรกับคุณภาพการให้บริการด้วย เนื่องจากคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่มีพฤติกรรมการณ์ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร จะมีความผูกพันและชื่นชมองค์กรไปในทางที่ดี ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา ค้นคว้า งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับคุณภาพการให้บริการ โดยใช้แนวคิดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากนักวิชาการ เช่น ออร์แกน (Organ, 1988, 1990, 1997) ที่เสนอไว้ 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการณ์คำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการณ์อดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการณ์สำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม และได้เพิ่มเติมอีก 1 ด้าน คือ พฤติกรรมแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร จากแนวคิดของพอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al, 2000, pp.513-563) ส่วนมิติคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ผู้วิจัยใช้แนวคิดของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990, pp.180-183) โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่าเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน มีบางด้านที่มีความหมายคาบเกี่ยวกันและยากต่อการประเมิน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการแบ่งมิติคุณภาพการให้บริการและให้มีความสอดคล้องกับลักษณะงานบริการขององค์กรที่ผู้วิจัยทำการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ดัดแปลงและลดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

บริการ เหลือเพียง 4 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

การศึกษาครั้งนี้ ประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มพนักงานบริการลูกค้าของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นองค์การที่ดำเนินธุรกิจให้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารผ่านข้อมูลทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ CDMA (Code Division Multiple Access) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสื่อสารข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เนื่องจากข้อจำกัดในด้านเครือข่ายพื้นที่ให้บริการที่ได้รับสัมปทานจากรัฐบาลให้เปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ CDMA ในพื้นที่เพียง 23 จังหวัดในประเทศไทยเท่านั้น และประกอบกับระบบ CDMA เป็นเทคโนโลยีใหม่ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ก่อให้เกิดข้อจำกัดหลายประการในการแข่งขัน เมื่อเทียบกับผู้บริการรายอื่นที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่การให้สัมปทานให้บริการแต่อย่างใด (ไพโรจน์ ไววานิชยกิจ, 2546)

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น จึงส่งผลให้ส่วนแบ่งตลาดของกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทมีขนาดเล็ก เมื่อเทียบกับปริมาณการลงทุนในประเทศไทย ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดขององค์กร องค์กรจึงจำเป็นต้องนำกลยุทธ์ต่างๆ มาปรับใช้ผสมผสานกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่านอกเหนือจากการพัฒนาคุณภาพสินค้า เทคโนโลยี กระบวนการให้บริการแล้ว องค์กรควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของบุคลากรให้มีความเหมาะสมด้วย ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพบริการของกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานศูนย์บริการโทรศัพท์ ซึ่งเป็นหน่วยงานส่วนหน้า (Front line) ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างรายได้และสร้างความเชื่อมั่นต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ เนื่องจากมีหน้าที่ปฏิบัติงานบริการและสัมผัสกับผู้รับบริการโดยตรง ตั้งแต่งานทะเบียน บริการเสริมทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการด้านข้อมูลต่างๆ นอกจากนี้ลักษณะของงานบริการเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะและมีความกดดัน ซึ่งต้องกระทำอย่างรีบเร่งและแข่งกับเวลาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายที่เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงอาจส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมในทางลบต่อผู้รับบริการ และการบริการทำได้ไม่สมบูรณ์ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจ และไม่กลับมาใช้บริการซ้ำ ครีโก้และคณะ (Crego et al., 1995, p.18) ฉะนั้นการที่จะทำให้พนักงานบริการลูกค้าปฏิบัติงานบริการได้ดี องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการพิจารณาถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกเหนือไปจากพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In role Behavior) ที่องค์กรกำหนดให้ปฏิบัติ เพื่อใช้เป็นเกณฑ์คัดเลือกพนักงานบริการลูกค้าที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสม และคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งจะทำให้องค์กรมี

ประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการปรับปรุงคุณภาพบริการ

ผู้วิจัยในฐานะที่เคยปฏิบัติงานในส่วนงานบริการ จึงมีความสนใจศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อที่จะสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาสรรหา คัดเลือกพนักงานบริการลูกค้า ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ และเป็นแนวทางในการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และคุณภาพการให้บริการในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทน อดกลั้น ด้านพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรมแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านต่างๆ กับคุณภาพการให้บริการ
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริการลูกค้าของศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง จำนวน 18 สาขา ประกอบด้วยพนักงานบริการลูกค้า จำนวน 195 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 3 มกราคม 2549) และกลุ่มผู้ประเมินซึ่งเป็นหัวหน้างาน จำนวน 18 คน และผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการช่วงวันเสาร์ และวันอาทิตย์ ในเดือนมกราคม 2549 จำนวน 195 คน
2. แบบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวม แปล

และปรับปรุงจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของ แอนรอน และยาร์ดีน่า (Anron and Yarden, 2004, pp.386-405) แวนดาเยน (Van Dyne et al., 1994) อาร์เมนีโอ (Armenio, 2006) เนเทเมเยอร์ (Netemeyer et al., 1997) และของ ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
3. พฤติกรรมความอดทน อดกลั้น
4. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม
6. พฤติกรรมแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร

3. แบบวัดคุณภาพบริการ ผู้วิจัยใช้แบบประเมินของช่อประภา ปาจารย์พงษ์ (2548) จากแนวทฤษฎีของ พาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990, pp.180-183) และแบบสอบถาม SERVQUAL แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ
2. ด้านความน่าเชื่อถือ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบริการลูกค้าทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ
2. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทั้งในภาพรวมและในด้านต่างๆ
3. ทำให้ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการ
4. ทำให้ทราบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมและในด้าน

ได้บ้างที่สามารถใช้พยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้

5. เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาสรรหา คัดเลือกพนักงานบริการลูกค้า ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาทักษะการให้บริการอย่างมีคุณภาพต่อไป

6. เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการให้บริการ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานบริการลูกค้า หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่างๆ เช่น ให้ความช่วยเหลือในด้านการให้ข้อมูล ตอบข้อซักถามแก่ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร รับชำระค่าบริการเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร รวมถึงการรับเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารเพื่อตรวจเช็คสภาพ ลงทะเบียนเปิดใช้บริการเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารแก่ผู้รับบริการ ซึ่งประจำอยู่ในศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานครของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง

หัวหน้างาน หมายถึง ผู้บังคับบัญชาในระดับหัวหน้างาน (Manager) ซึ่งมีหน้าที่ดูแลพนักงานบริการลูกค้าและประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ามาใช้บริการเกี่ยวกับเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร ชำระค่าบริการเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสาร รวมถึงสอบถามข้อมูล และบริการหลังการขายต่างๆ จากพนักงานบริการลูกค้า

ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง สถานที่ที่มีหน้าที่ให้บริการผู้รับบริการในด้านต่างๆ รับชำระค่าบริการและค่าอุปกรณ์การสื่อสาร จำหน่ายอุปกรณ์และเครื่องมือสื่อสาร รับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามความต้องการของผู้รับบริการ

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานทางด้านบวก ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อประโยชน์แก่องค์กร โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง พนักงานให้ความช่วยเหลือและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาด้วยความเต็มใจ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พนักงานคำนึงและเคารพสิทธิของ

ผู้อื่น พร้อมทั้งวางแผนหาแนวทางป้องกันปัญหาจากการทำงาน

3. พฤติกรรมการอดทน อดกลั้น (Sportmanship) หมายถึง พนักงานมีความอดทน อดกลั้นต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียดจากการทำงานที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ โดยไม่ต้องการ เรียกร้องสิทธิ หรือร้องทุกข์ใดๆ

4. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พนักงานมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างสำเร็จลุล่วง ช่วยดูแลรักษาอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน และไม่ปฏิบัติภารกิจส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงาน

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม (Civic Virtue) หมายถึง พนักงานมีความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมต่อภารกิจกรรมต่างๆภายในองค์กร รวมทั้งร่วมแสดงความคิดเห็น ในทางสร้างสรรค์ที่จะเกิดประโยชน์แก่องค์กร

6. พฤติกรรมแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational loyalty) หมายถึง พนักงานให้การสนับสนุน ส่งเสริม ชื่นชมสินค้าและองค์กรแก่บุคคลภายนอก พร้อมทั้งพยายาม ปกป้องภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดี

การบริการ หมายถึง กิจกรรม หรือกลุ่มของกิจกรรมที่พนักงานบริการลูกค้าในศูนย์บริการ จัดเตรียมไว้สำหรับรับรองและให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจสูงสุด

คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการที่มีต่อการกระทำ กิจกรรม หรือการแสดงผลของพนักงานบริการลูกค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้ในช่วงเวลาที่มาติดต่อที่ศูนย์บริการ จนเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ประกอบด้วย เกณฑ์การวัดคุณภาพดังนี้

1. ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ (Tangibility) หมายถึง พนักงานมีความพร้อมในการจัดเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำนักงาน เอกสาร อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร รวมถึงการแต่งกายสะอาด เรียบร้อย

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง พนักงานแสดงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีความสามารถด้านการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการตรงกับสัญญาที่ได้ให้ไว้

3. ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง พนักงานมีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทัน ท่วงที

และได้รับความสะดวกในการใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว

4.ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง พนักงานแสดงถึงอาการห่วงใย ดูแล และเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

