

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการ ศูนย์โนเกียแคร์ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาวสุวิภรณ์ ชูควร
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร. ทวีวรรณ ชาริพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กุมภาพันธ์ 2550
จำนวนหน้า	: 90 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการศูนย์โนเกียแคร์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้หลักเกณฑ์คุณภาพการบริการ นอกจากนี้ ทดสอบสมมติฐานระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการไม่แตกต่างกันจำแนกตามอายุ ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ที่เคยใช้บริการศูนย์โนเกียแคร์ จังหวัดเชียงใหม่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีแบบอาศัยความน่าจะเป็น กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จำนวน 323 ตัวอย่าง จากนั้นใช้วิธีแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง สอดถามเฉพาะผู้บริการที่เป็นบุคคลทั่วไป ไม่รวมถึงบุคคลที่เป็นตัวแทนจำหน่ายของโนเกีย สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลคือบริเวณภายในศูนย์โนเกียแคร์ เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 สำหรับผลต่างของค่าเฉลี่ยประชากรสองชุด (t-test)

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 16 - 25 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000-10,000 บาท การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวนครั้งที่ใช้บริการ 1-2 ครั้งต่อปี และเหตุผลที่มาใช้บริการศูนย์โนเกียแคร์จังหวัดเชียงใหม่ คือ ซ่อมแซม /บำรุงรักษาโทรศัพท์

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการพบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจมากในด้านองค์ประกอบทางกายภาพ ด้านความสามารถในการส่งมอบงาน และด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน และมีระดับความพึงพอใจปานกลางในด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ผลการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไปมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านองค์ประกอบทางกายภาพ และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า อย่างไรก็ตามการศึกษาพบว่ากลุ่มที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันโดยผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีระดับความพึงพอใจสูงกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไปในด้านความสามารถในการส่งมอบงาน ด้านความพร้อมในการให้บริการ และด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

การศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะว่าศูนย์โนเกียแคร์ จังหวัดเชียงใหม่ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการบริการในส่วนของจำนวนพนักงานส่วนหน้าและการมีเครื่องสำรองให้แก่ลูกค้าระหว่างรอซ่อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น