

## บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง

ชื่อเรื่อง	:	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	:	นาย ปริญา ค้วงทรง
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ดร.ทวิวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	:	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	:	สิงหาคม 2545
จำนวนหน้า	:	50 หน้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเองในครั้งนี้ได้กำหนดประชากรคือ ผู้ใช้บริการสำนักงานบริการโทรศัพท์ เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ทำการศึกษาก็ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสุ่มตัวอย่างตามสะดวกจำนวน 250 ราย และ นำผลมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าของเลขหมายเอง เพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 18 – 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า อาชีพที่ทำงานบริษัทเอกชน มีจำนวนบุคคลในครอบครัวโดยเฉลี่ย 4 คน ใช้เลขหมายโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท ค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 301 – 500 บาท

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจด้านสถานที่และอุปกรณ์อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านการติดตั้ง / โอน / ย้าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ด้านการชำระค่าบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ยกเว้นด้านความถูกต้องและการจัดคิวของการชำระค่าบริการที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ด้านการปรึกษาปัญหาทั่วไปอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ด้านการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ ก็มีความพึงพอใจในระดับความพึงพอใจน้อย เช่นกัน และด้านคุณภาพการบริการพิเศษ SPC มีความพึงพอใจอยู่ในระดับไม่พอใจ ยกเว้น บริการด้านรับสายเรียกซ้อนที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ซึ่งอาจเนื่องมาจากความไม่เข้าใจในการให้บริการ ซึ่งควรจะมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากบริการพิเศษนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

#### ข้อเสนอแนะ

การเข้าถึงผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการ เนื่องจากทำเลที่ตั้งของสำนักงานบริการที่ใกล้ที่ทำงาน และใกล้บ้าน ผู้ใช้บริการ เห็นควรปรับปรุงด้านการบริการที่ควรรวดเร็วกว่านี้ โฆษณาประชาสัมพันธ์ และสถานที่จอดรถสำหรับผู้ใช้บริการ

การติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการในการให้คำแนะนำ บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานบริการที่เป็นข่าวสารอันก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุดของผู้ใช้บริการ

พนักงานควรมีอัธยาศัยที่ดี บุคลิกภาพการแต่งกาย การต้อนรับ การสนทนากับผู้ใช้บริการที่ควรปรับปรุง โดยการฝึกอบรมพนักงาน เน้นการบริการและข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ที่จะให้คำแนะนำปรึกษาได้อย่างถูกต้องรวมไปถึงการฝึกให้เป็นนักการตลาดและนักขายที่ดีด้วย

ด้านการบริการ ควรพัฒนาความรวดเร็วของการบริการและการรักษาผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความพร้อมและความกระตือรือร้น ที่พร้อมจะบริการทุกเมื่อเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ควรพัฒนา ด้านการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ทราบถึงเทคโนโลยีในด้านการบริการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ