

## บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษากันกว่าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	: นางสาววิมลวรรณ วงศ์ใจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผศ.จิระ บุรีคำ
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: กันยายน 2548
จำนวนหน้า	: 57 หน้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าฯ เพื่อนำผลงานวิจัยไปปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าสูงสุดและเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแผนงาน พัฒนาองค์กร ในอันที่จะให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วได้มากขึ้น

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการแจกแบบสอบถามผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอสันกำแพง มีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีวัตถุประสงค์หรือแบบเจาะจง ซึ่งเป็นการเจาะจงไปว่าผู้ที่จะทำการตอบแบบสอบถามนั้นจะต้องเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้า จำนวน 300 ตัวอย่าง และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส คือ แต่งงาน ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท ประเภทของโทรศัพท์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการคือ โทรศัพท์บ้าน ระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) คือ 10 ปีขึ้นไป มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์ต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 501-1,000 บาท เลือกชำระค่าบริการโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทุกสาขา มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ระหว่างเวลา 08.00 น.-12.00 น. และเหตุผลที่มาใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้า คือ ชำระค่าบริการโทรศัพท์

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาสันกำแพง จากการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้ความพึงพอใจในระดับมากในทุก ๆ ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านภาพลักษณ์ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ และด้านสถานที่

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่ ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ด้านพนักงาน และด้านภาพลักษณ์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) กับลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านกับระดับการศึกษา และอาชีพ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐาน  $H_0$  ทั้งหมด ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านกับรายได้ต่อเดือน พบว่า ในด้าน ระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ และด้านพนักงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจำแนกตามรายได้ต่อเดือน จึงปฏิเสธ  $H_0$  ในด้านสถานที่ และด้านพนักงาน