

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ณ สำนักงานบริการ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตพญาไท และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ณ สำนักงานบริการบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตพญาไท กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานบริการในเขตพญาไท จำนวน400คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการใช้บริการ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS 11.5 For Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test และ F-test ชนิดทางเดียว(One way Anova)

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ณ สำนักงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งลูกค้าให้ความพึงพอใจในการมาใช้บริการ ด้านการให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม มีมนุษยสัมพันธ์ จัดอยู่ในอันดับที่1 โดยให้ความพึงพอใจมากกับพนักงานพูดจาสุภาพและแสดงมารยาทที่ดีต่อลูกค้า ให้ความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมต่างๆ เป็นลำดับที่2 โดยมีความพึงพอใจมากกับสำนักงานบริการมีความน่าเชื่อถือ และความมั่นคงปลอดภัย มีความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นอันดับที่3 โดยมีความพึงพอใจมากกับพนักงานให้บริการตั้งแต่เวลาเปิดทำการถึงเวลาปิดทำการของสำนักงานบริการ

ผลจากการวิเคราะห์ตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยใช้สถิติ t-test และ F-test ปรากฏว่ามีความแตกต่าง ในความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ณ สำนักงานบริการ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตพญาไทระหว่างเพศ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการมาใช้บริการ แต่สำหรับอายุ การศึกษา อาชีพ และช่วงเวลาในการใช้บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน ในความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการ ณ สำนักงานบริการ บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด(มหาชน) ในเขตพญาไท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

The Objective of this research were to study the level of customer's satisfaction at service shop of Advance Info Service PLC. In Phayathai Area to compare the satisfaction of customer in Service shop. The data of this research were collected from the questionnaires returned by 400 customers and then collected by method accidental sampling the information was analyzed descriptively by using percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test one way Anova.

The result showed customers satisfaction in service shop of Advance Info service PLC Phayathai Area in level high. The customer Satisfaction has three important items. First, they like to take care polish and good relationship. Second, they have satisfaction about staff and time working hours.

For the hypothesis test, it had been revealed that the sampling with different Satisfaction of customer to shop between gender, status, income and frequency. While sampling with different age, education, occupation and time being customer had no different in Satisfaction at level .05