บทคัดย่อ

T135583

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อแม็กซอน ในระบบ 470 เม็กกะเฮิร์ตซ์ : ศึกษากรณีการให้บริการของบริษัท พีพี เน็ทเวิร์ค จำกัด

ชื่อผู้เขียน : นางสาวโสพิศ เพชรคง

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2545

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษา 3 ประการ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อแม็กซอน ในระบบ 470 เม็กกะเฮิร์ตซ์ ต่อการให้บริการของ บริษัท พีพี เน็ท-เวิร์ค จำกัด 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจดังกล่าว และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขในการให้บริการ การศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ

ผลการศึกษา สามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี สมรสแล้ว มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร พักอาศัยในบ้านเดี่ยว มีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ ในตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ มีรายได้และค่าใช้จ่ายอยู่ในระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทต่อเดือน ไม่เคยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้ออื่นมาก่อน และได้ซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่มาในราคา 13,001 บาทขึ้นไป เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนตั้งแต่ 1,001 บาทขึ้นไป

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อแม็กซอน ในระบบ 470 เม็กกะเฮิร์ตซ์ ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในรายด้านใหญ่ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับปาน-กลางทั้งด้านความพึงพอใจในเทคโนโลยี ความพึงพอใจในผู้ให้บริการ และความพึงพอใจในระบบการให้บริการ สำหรับความพึงพอใจในรายด้านย่อย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับสูงต่อด้านความพึงพอใจในการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ความพึงพอใจในประโยชน์ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ และความพึงพอใจในในบุคลากรของผู้ให้บริการ สำหรับความพึงพอใจในการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการบริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับปานกลาง

T135583

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

4. ปัญหาและอุปสรรคของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

4.1 ด้านเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ สัญญาณไม่ชัดเจน ไม่ค่อยมีสัญญาณ สายหลุดบ่อยครั้ง และเครื่องมีขนาดใหญ่ น้ำหนักมาก พกพาไม่สะดวก

4.2 ด้านระบบการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการเสริมมีน้อย ไม่ตรงตามต้องการและไม่น่าสนใจ จุดชำระค่าบริการมีน้อย ไม่สะดวก และศูนย์ซ่อมมีน้อย ซ่อมล่าช้า และแพง

4.3 ด้านผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เจ้าหน้าที่มีน้อย บริการช้า ไม่ทราบข่าวสาร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยนี้ คือ

1. ควรให้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบให้ทันสมัย ปรับปรุงตัวแม่ข่ายเพื่อจัดให้มีบริการเสริมมากขึ้น เพิ่มจุดชำระค่าบริการให้มากขึ้น

2. บริษัท พีพี ฯ ควรจัดให้มีเครื่องโทรศัพท์สำรองให้ใช้เมื่อนำโทรศัพท์มาซ่อม จัดทำข่าวสารข้อมูลเพื่อประชาสัมพันธ์และสื่อสารเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ 470 เม็กกะเฮิร์ตซ์

There are 3 objectives for this research, i.e., 1. to study clients' satisfaction in the use of Maxon mobile telephone, 470 Mega Hearst, rendering services by the P.P. Network Co.Ltd. 2. to study factors affecting such a satisfaction, and 3. to find out problems, odstacles and recommendation for the service improvement. It is a survey research.

Results of the study can be summarized as follows :

1. The majority of samples are male, aged between 41 – 50 years old, with bachelor degree, living in Bangkok working as state enterprise employees, income between 15,001 – 30,000 bath per month ; never used other brand of mobile telephone before. They bought the telephone from 13,001 bath per unit or more, for their convenient contacts. Their service charge per month was from 1,001 bath up.

2. The level of Satisfaction in using the mobile telephone, expressed by the client-samples are at the moderate level. Among major aspects at the moderate satisfaction are technology, service system and the one giving services. As for the minor aspects of satisfaction, the sale promotion technique, the use of mobile telephone, and the ones rendering services command high satisfactions. In the aspects of the paying the service bill and repair services, the satisfaction is at the moderate level.

3. Factors affecting the satisfaction are marital status, education, income and expenses from the use of the telephone.

4. Problems and obstacles found are :

1. Technological ones, e.g., unclear signals, often losing contact sign ; the machine is too heavy, not convenient to carry along.

2. The service system, e.g., not enough repair center, causing delay and expensive charge ; small amount of supplementary services, not interested.

3. The service personnel, not enough, delayed service, lack of information.

Recommendations emerged from the study are 1. the TOT should improve the telephone system up to modern standard, including expanding paying centers for services. 2. The P.P. Network Co.Ltd. should have reserved telephone for clients' use when repairing, and others.