

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ 7 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค
2. เพื่อศึกษาการรับรู้การให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่มีต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค
5. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคกับการรับรู้ต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค
6. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค
7. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ โดยมีแนวทางการศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ การศึกษาค้างนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค สาขาเซ็นทรัลพระราม 2 สาขาเดอะมอลล์บางแค สาขาศรีนครินทร์ สาขาเอสซีบี และสาขาอาคารชัย ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ด้วยการแจกแบบสอบถามให้กับจำนวนผู้ให้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคทั้ง 5 สาขา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งแต่ละสาขาจะใช้กลุ่มตัวอย่าง สาขาละ 80 คน และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close-ended Questions) แบบมีตัวเลือก และคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) โดยจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของสำนักงาน

ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดังกล่าวแจกให้กับผู้ใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค สาขาเซ็นทรัลพระราม 2 สาขาเดอะมอลล์บางแค สาขาศรีนครินทร์ สาขาเอสซีบี และสาขาอาคารชัย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยแนบหนังสือแนะนำตัว และข้อชี้แจงถึงข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นต่อการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อประโยชน์ในการเก็บรวมข้อมูลและเพื่อความรู้ ความเข้าใจที่ชัดเจน ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 2 เดือน

ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายข้อมูลคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง การรับรู้ พฤติกรรมการใช้บริการ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน ของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอเป็นตารางความถี่ ค่าร้อยละ (Percentage), และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนที่สองใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในสมมุติฐานต่าง ๆ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับระดับการวัดของตัวแปรต่าง ๆ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าไคสแควร์ (Chi-Square) และการทดสอบความแตกต่างระหว่างประชากรสองกลุ่มสตีวเด็นที (T-Test) ระหว่างตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ในการทดสอบสมมุติฐาน เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การศึกษาปรากฏผล ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง โดยมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท และเป็นที่น่าสังเกตมากกว่ากลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อายุไม่มากนัก มีสถานภาพโสด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างรู้จักสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

จากสื่อบุคคลโดยส่วนใหญ่จะรู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจากเพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงาน รองลงมารู้จักจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในส่วนสื่อเฉพาะกิจ กลุ่มตัวอย่างรู้จักสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคจาก สื่อติด ณ จุดบริการลูกค้า เช่น สื่อที่ตั้งบนเคาน์เตอร์บริการลูกค้า รองลงมารู้จักจากป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแทค ป้ายไฟสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ณ หน้าสถานที่ตั้งของแต่ละสาขา

ทางด้านส่วนบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รู้จักคือ บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค รองลงมาคือ บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค ซึ่งกลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าในช่วงเย็น 15.01-18.00 น. และช่วงบ่าย 12.01-15.00 น. โดยสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่ลูกค้าใช้บ่อยส่วนใหญ่ตั้งอยู่บริเวณใกล้บ้าน รองลงมาใช้บริการบริเวณใกล้ที่ทำงาน/สถานศึกษา เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความรู้สึกเคยชิน และสะดวก ทั้งนี้ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะชำระบิลจำนวน 1 บิล รองลงมาชำระระหว่าง 2-3 บิล ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค เฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ และสภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ตามลำดับ รองลงมาคือ ความพึงพอใจในรูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ

สำหรับผลการพิสูจน์สมมติฐานการศึกษา ปรากฏ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า

1. การศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้กับสื่อบุคคล คือ เพื่อน/เพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงานที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

2. เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการรับรู้กับสื่อบุคคล คือ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทคที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

3. การศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการรับรู้กับสื่อเฉพาะกิจ คือ สื่อติด ณ จุดบริการลูกค้าที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

4. การศึกษา และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการรับรู้กับเฉพาะกิจ คือ สื่อป้ายไฟสัญลักษณ์ดีแทค ป้ายไฟสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ณ หน้าสถานที่ตั้งของแต่ละสาขาที่ทำให้รู้จักบริการของสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน จำนวน 3 ข้อ คือ

- 1.1 มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 1.2 การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ
- 1.3 ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน จำนวน 5 ข้อ คือ

- 2.1 รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ
- 2.2 ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน
- 2.3 กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา
- 2.4 ทำเลที่ตั้งสะดวกที่จะมาชำระค่าบริการ เช่นมีจำนวนสาขาที่ให้บริการ
- 2.5 สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน จำนวน 2 ข้อ คือ

- 3.1 มีประเภทบริการหลากหลายและครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
- 3.2 สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน จำนวน 4 ข้อ คือ

- 4.1 รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ
- 4.2 ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน
- 4.3 ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท
- 4.4 สภาพและบรรยากาศของสถานที่ให้บริการภายในสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค

5. กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน จำนวน 1 ข้อ คือ

- กิจกรรมส่งเสริมการขายและโฆษณา

6. กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน จำนวน 1 ข้อ คือ

- ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท

7. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน จำนวน 2 ข้อ คือ

7.1 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

7.2 มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ให้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม

8. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน จำนวน 3 ข้อ คือ

8.1 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น

8.2 มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ให้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม

8.3 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

9. กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน จำนวน 1 ข้อ คือ

- การให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง

10. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกันเกือบทุกข้อ ยกเว้นเพียง 1 ข้อ คือ

- เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

11. กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน จำนวน 2 ข้อ คือ

11.1 มีอัธยาศัยไมตรีกล่าวทักทายผู้ให้บริการด้วยวาจาสุภาพอ่อนน้อม

11.2 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าแต่งกายสุภาพเรียบร้อย

12. กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน จำนวน 2 ข้อ คือ

12.1 ให้ความช่วยเหลือลูกค้าเมื่อมีข้อสงสัยในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง

12.2 มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทคที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน

จากผลการศึกษา พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแท้แตกต่างกัน จำนวน 3 ข้อ คือ

1.1 การให้บริการมีความน่าเชื่อถือ / น่าไว้วางใจ

- 1.2 ให้บริการรวดเร็วทันใจ / ไม่ต้องรอนาน
- 1.3 ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท
2. กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน จำนวน 2 ข้อ คือ
- 2.1 รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ
- 2.2 ความเหมาะสมของการคิดอัตราค่าบริการแต่ละประเภท
3. กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน เกือบทุกข้อ ยกเว้นเพียง 1 ข้อ คือ
- 3.1 รูปแบบการบริการทันสมัย/มีการนำเทคโนโลยีทันสมัยมาให้บริการ
4. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวม และรายข้อไม่แตกต่างกัน
5. กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน จำนวน 1 ข้อ คือ
- 5.1 มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ
6. กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการเปลี่ยนแปลงสัญญาและบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน จำนวน 1 ข้อ คือ
- 6.1 การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
7. กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค แตกต่างกัน เกือบทุกข้อ ยกเว้นเพียง 1 ข้อ คือ
- การให้บริการด้วยความกระตือรือร้น
8. กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนในการใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำนักงานบริการลูกค้าดีแทค ในภาพรวม และรายข้อไม่แตกต่างกัน