

ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทค ดีแทค เขตพื้นที่พัทยา

จารุวรรณ ปลื้มจิตต์

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

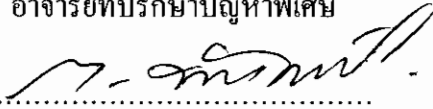
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

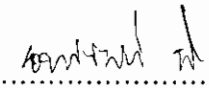
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ จารุวรรณ ปลื้มจิตต์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

.....

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

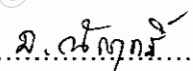
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

.......... ประธานกรรมการ

(ดร.ชนวัฒน์ พิมพ์จินดา)

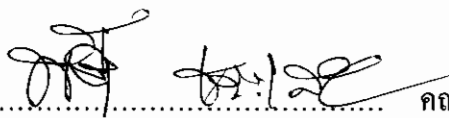
.......... กรรมการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

.......... กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์เอกลักษณ์ ณีถฤทธิ)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.......... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนีย์ ธารเสนา)

วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานขาย บริษัท เทเลเทคดี เขตพื้นที่พัทธยา เล่มนี้ประสบความสำเร็จไปด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์จาก อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา โดยให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการแก้ไข และตรวจสอบ ตลอดจนคำแนะนำของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มอบความรู้และแนะนำแนวทางการแก้ไขในเรื่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ โดยผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยให้กำลังใจในการศึกษาปัญหาพิเศษตลอดมา ขอขอบพระคุณผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทธยา ที่ให้การสนับสนุน และให้ความร่วมมือในการศึกษาปัญหาพิเศษเรื่องนี้อย่างสุดความสามารถ ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน รุ่นที่ 4 ที่ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานวิจัยปัญหาพิเศษ สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าปัญหาพิเศษเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ศึกษา และเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านจากใจจริง

จารุวรรณ ปลื้มจิตต์

54930014: สาขา: วิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ พนักงานขาย/ บริษัทเทเลเทคดีดีแทค

จากรูรณ ปลื้มจิตต์: ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานบริษัท
เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา (SATISFACTION OF CUSTOMER TOWARDS SALE
REPRESENTATIVE AT TELETEDDY DTAC, PATTAYA) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ:
กฤษฎา นันทเพ็ชร, พบ.ม. 60 หน้า, ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของพนักงานขาย
บริษัทเทเลเทคดีดี เขตพื้นที่พัทยา” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา
ความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้า หรือตัวแทนของร้านค้าต่อการให้บริการของพนักงานบริษัท
เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าของร้านค้า หรือ
ตัวแทนของร้านค้าต่อการให้บริการของพนักงานบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา
โดยจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาของเจ้าของร้านค้า
หรือตัวแทนของร้านค้าในการประกอบอาชีพหรือกิจการ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการ
ของพนักงานขาย บริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา จำนวน 339 คน จากทั้งหมด 2,241 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ
อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ประกอบอาชีพ หรือกิจการ ค่าสถิติที่ใช้ใน
การศึกษา คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(SD) ส่วนการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐาน ค่าสถิติที่ใช้คือ t-test และ One-way ANOVA และใช้
LSD เพื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพนักงานขาย บริษัทเทเลเทคดีดีแทค
เขตพื้นที่พัทยา อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการพนักงานขาย บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาจากที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปน้อยสุด
ดังนี้ คือ ความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจด้านการให้บริการ
และอันดับสุดท้ายคือความพึงพอใจด้านการสื่อสาร ให้ข่าวสารข้อมูลและเมื่อเปรียบเทียบ
ความพึงพอใจในการใช้บริการพนักงานขาย บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยากับตัวแปรเพศ
อายุ และสถานภาพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดีดี
ดีแทค เขตพื้นที่พัทยา ไม่แตกต่างกันและระยะเวลาในการประกอบกิจการที่แตกต่างกัน
ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงาน บริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา แตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

54930014: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICE/ SHOP ASSISTANTS/ TELETEDDY
DTAC

JARUWAN PLUMJIT: SATISFACTION OF CUSTOMER TOWARDS SALE
REPRESENTATIVE AT TELETEDDY DTAC, PATTAYA. ADVISOR: KRISDA
NANTAPETCH, M.A. 60 P. 2013.

This study aims 1) to examine satisfaction of customers (vendors or representative of vendors) towards service provided by shop assistants at Teleteddy DTAC, Pattaya and 2) to compare satisfaction of the studied samples classified by sex, age, educational level, marital status, and duration of tenure. The samples consist of 339 from total 2,241 service receivers. Questionnaire is used as data collecting tool. Statistics used for data analysis are percentage, frequency, mean, standard deviation. T-test, One-Way ANOVA, and LSD are used for hypothesis test.

The findings show that holistically the satisfaction of customers towards service provided by the shop assistants at Teleteddy DTAC, Pattaya is rated high. When considering by aspect, from the highest mean to the lowest mean, it is found that service provider comes first, followed by service, and communication and information, respectively. The comparison of satisfaction of the customers shows that the satisfaction of the customers with differences of sex, age, and marital status is not different but the satisfaction of the customers with difference of duration of tenure is different at statistical significance of .05.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ.....	12
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท เทเลเทคดี จำกัด.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
วิธีการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	27
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การสร้างคุณภาพเครื่องมือ.....	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
เกณฑ์การแปลผล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	32
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของเจ้าของร้าน หรือตัวแทนของร้านค้า.....	32
ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าของร้าน หรือตัวแทนของร้านค้า ในด้านต่าง ๆ	34
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	39
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	45
สรุปผลการวิจัย.....	45
อภิปรายผล.....	47
ข้อเสนอแนะ.....	50
บรรณานุกรม.....	52
ภาคผนวก	55
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	60

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ขอประมาณการขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา ปี พ.ศ. 2555.....	20
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล.....	32
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (SD) ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาด้านผู้ให้บริการ...	34
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (SD) ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาด้านการให้บริการ.....	36
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงมาตรฐาน (SD) ของผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาด้านการให้ข่าวสารข้อมูล.....	37
6	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การแปลความ และการจัดอันดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา ในภาพรวมด้านต่าง ๆ	38
7	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาจำแนกตามเพศ.....	39
8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัทเทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA.....	40
9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA.....	40
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยาจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-way ANOVA.....	41
11	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทคดีดีแทค เขตพื้นที่พัทยา จำแนกตามระดับการศึกษา.....	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ในการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทคดีดีเทค เขตพื้นที่พัทธยาจำแนกตาม ระยะเวลาในการประกอบกิจการ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA.....	42
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ในการให้บริการของพนักงานขายบริษัท เทเลเทคดีดีเทค เขตพื้นที่พัทธยา จำแนกตาม ระยะเวลาในการประกอบอาชีพหรือกิจการ.....	43
14 สรุปผลการทดสอบมติฐาน.....	44

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University