หัวข้อโครงงาน	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบ้านบึง
ชื่อนักศึกษา	นางสาวสุชาดา ผสมทรัพย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วราพร ดำจับ
สาขาวิชา	การจัดการ
คณะ	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบ้านบึง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบ้านบึง ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบ้านบึง จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยการหาค่าร้อยค่าเฉลี่ยละและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบ้านบึง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 26-35 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,000-30,000 บาท ด้านการใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการเป็นประจำ ใช้บริการเฉพาะอินเทอร์เน็ต และเคยเห็นการประชาสัมพันธ์จากทาง TV และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าทีโอที สาขาบ้านบึง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านราคาและด้านบุคลากร และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่

ปัญหาและอุปสรรคคือระยะเวลาในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามมีน้อย อาจทำให้ได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนและไม่มีประสบการณ์ในด้านการทำงานการประสานงาน จึงทำให้การทำงานติดขัดและเกิดข้อผิดพลาดแก้ไขโดยพยายามเก็บรวบรวมข้อมูลให้ได้มากที่สุด ทั้งแจกแบบสอบถามภายในศูนย์บริการและนอกพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและการเรียนรู้งานจากบุคลากรในองค์กร

SPU CHONBURI