



**FACTORS AFFECT TO CUSTOMER SATISFACTION OF DTAC IN CHONBURI**

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในจังหวัดชลบุรี**

วิมลภรณ์ หาญวี

WIMONPORNHACHAWEE

**บทคัดย่อ**

สารนิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac โดยตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ ที่ส่งผลกระทบต่อภาพรวมขององค์กร ในงานวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาถึงปัจจัยของตัวแปรจำนวน 3 ตัว คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ ด้านผลการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้วยการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเป็นพื้นฐานในการหาค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางความสัมพันธ์ของตัวแปรในกรอบแนวคิด

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีคุณภาพการบริการที่สำคัญคือ โปรโมชันส่วนลด โบนัสค่าโทรฟรี

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความเชื่อมั่นไว้วางใจที่สำคัญคือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการแก้ปัญหา

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ด้านผลการปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีผลการปฏิบัติงานที่สำคัญคือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ความสัมพันธ์รวมของตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร เป็นความสัมพันธ์ที่เป็นจริงกับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการใช้บริการของลูกค้า และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ได้ประมาณร้อยละ 95 โดยตัวแปรพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ได้ดีที่สุดในเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ และ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจตามลำดับ

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ



### ABSTRACT

The Purpose of this research is to study the variables affecting the customer satisfaction of Dtac. The organization attaches great importance to effect of the customer satisfaction, especially corporate image.

This research studies about 3 variables are quality of service, Reliability and Performance. The analysis of statistic data with evaluation: average, percentage, standard deviation and multiple regression analysis, these are basic methods to find path coefficient of variable in conceptual framework.

The result of analysis on quality of service, the customers agree with discount promotion and free bonus for telephone call.

The result of analysis on reliability, the customers agree with good problem solving skills. The result of analysis on performance, the customers strongly agree with excellent solving the unexpected situation.

According to multiple regression analysis, the relation of 3 variables is match with dependent variable that is satisfaction on quality of service and can explain variance of satisfaction for 95% variables show a sequence of factors that impact to customer satisfaction of Dtac.

Keyword : Satisfaction

### บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในการดำรงชีวิตและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เป็นอย่างมาก และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบันได้ ซึ่ง เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารอย่างโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีวิต ทั้งการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ซึ่งเป็นการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับบุคคลคนตั้งแต่สองคนขึ้นไปติดต่อกัน หรือมากกว่าสองคนติดต่อกัน โดยการสื่อสารนี้จะทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจกันและรับรู้ข้อมูลต่างๆ ของโลก ข้อมูลที่เราได้มาจากการสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากจะเป็นประโยชน์ในการปรับตัวเองแล้ว ได้แสดงให้เห็นว่าตัวเองมีความสามารถในการสื่อสารกับคนอื่นอีกด้วย การสื่อสารระหว่างบุคคลก่อให้เกิดผล 3 ประการคือ

#### 1. ลดความกลัวลง

เนื่องจากมีบุคคลหลายคนที่อยู่หรือกลัวการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น เช่น กลัวการพูด ไม่กล้าที่จะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น กลัวการแสดงออกและขาดความเชื่อมั่นในตนเอง

#### 2. สร้างความไว้วางใจให้กับผู้ที่มาติดต่อด้วย และการสานปฏิสัมพันธ์ต่อผู้อื่น

การที่คนเราสื่อสารกับคนอื่นสอดคล้องกับความรู้สึกของตนเอง จะทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพสร้างความไว้วางใจให้กับผู้ที่ติดต่อด้วย มีความพอใจที่จะติดต่อสื่อสารกันและสร้างความสัมพันธ์ในทางที่ดีขึ้น การติดต่อสื่อสาร



บทความวิจัย • RESEARCH ARTICLE

จึงจำเป็นต้องมีสื่อกลางเป็นตัวช่วยระหว่างบุคคลในการสื่อสารกันนั้นคือเทคโนโลยี และเทคโนโลยีในปัจจุบันมีหลากหลายทางที่ใช้ติดต่อสื่อสารกัน เช่น โทรศัพท์บ้าน โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต เป็นต้น เทคโนโลยีเหล่านี้ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันรวมถึงเครือข่ายโทรศัพท์ที่ต้องใช้ควบคู่กับเทคโนโลยีในปัจจุบัน

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

จากคำถามของการวิจัยที่นำเสนอข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ได้ดังนี้

1. วิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac
2. วิเคราะห์ปัจจัยความเชื่อมั่นไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac
3. วิเคราะห์ผลการปฏิบัติงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac

**สมมติฐานของการวิจัย**

จากวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่นำเสนอข้างต้นนั้น ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานของการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในจังหวัดชลบุรีในทางบวก
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในจังหวัดชลบุรีในทางบวก
3. ผลการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในจังหวัดชลบุรีในทางบวก

**ขอบเขตของการวิจัย**

**ขอบเขตด้านเนื้อหา**

การทำวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac โดยอาศัยหลักการตามตัวแปรสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยตามกรอบแนวความคิด ดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการ
2. ศึกษาคุณภาพการให้บริการ
3. ศึกษาความเชื่อมั่นไว้วางใจ
4. ศึกษาผลการปฏิบัติงาน

**ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่**

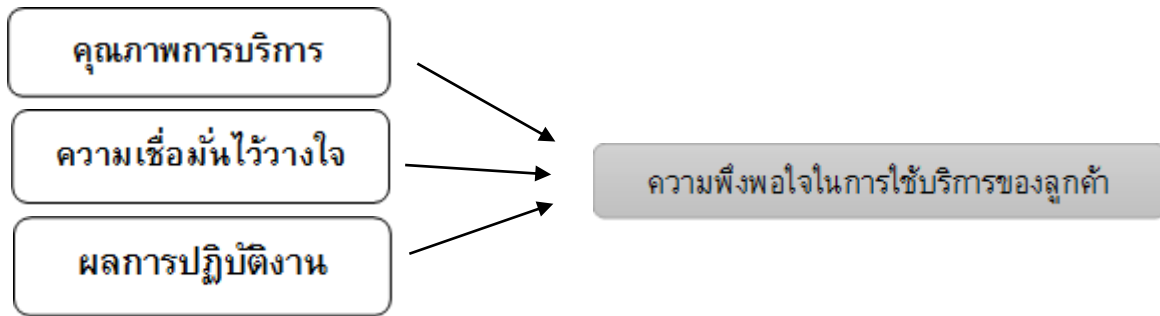
การทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในจังหวัดชลบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 คน

**ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การทำวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในจังหวัดชลบุรี ทำการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาเดือนธันวาคม พ.ศ.2560 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ.2561



กรอบแนวความคิดของการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในจังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยขอให้คำจำกัดความของศัพท์ต่างๆดังนี้

1.คุณภาพการบริการ (Quality of service)

ในที่นี้หมายถึงความสามารถของการบริการที่จะปฏิบัติงานได้มีศักยภาพ และตรงกับความต้องการของลูกค้ามีความสม่ำเสมอ สามารถให้บริการได้ตลอดเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหลายกลุ่ม

2.ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (Customer Satisfaction)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่อบุคคลด้วยกัน ต่องานที่ทำ กิจกรรม หรือความสำเร็จของบุคคลนั้นๆ ความพึงพอใจในการบริการเป็นความพึงพอใจของลูกค้าต่อ

3.บริการหลังการขาย (After Sales Activity)

การบริการหลังการขายคือ ความรับผิดชอบของผู้ขายสินค้าและที่จะดูแลตรวจสอบแก้ไข ตามเงื่อนไขแก่สินค้าและบริการที่ซื้อไป เพื่อที่จะรักษาลูกค้าให้กลับมาใช้บริการ

4.ความต้องการของผู้บริโภค (Consumer Needs) คือ ความต้องการ ความอยากได้ในสินค้าและบริการซึ่งทำให้เกิดความพอใจ ทั้งจากประโยชน์ในตัวสินค้าและบริการนั้นและอรรถประโยชน์จากการบริโภคสินค้า หรืออาจต้องการเพื่อความจำเป็นต่อการดำเนินกิจกรรมในชีวิต

5. ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสาร (Benefit of communication)

การติดต่อสื่อสารใช้เพื่อสื่อความต้องการของบุคคล เช่น เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพื่อสั่งการหน้าที่ เพื่อกระตุ้นและจูงใจ และเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ในหมู่คณะ โดยการติดต่อสื่อสารในปัจจุบันนี้มีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วถูกต้องและแม่นยำมากกว่าในอดีต อีกทั้งยังจำกัดข้อมูลข่าวสารที่ต้องสื่อออกไปได้อีกด้วย

6.สังคมเทคโนโลยี (Technical Society)



ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการติดต่อสื่อสารและเชื่อมต่อกันได้ด้วยเทคโนโลยีซึ่งมีทั้งการจำกัดและไม่จำกัดของข้อมูล เทคโนโลยีมีผลกระทบในวงกว้าง ทั้งระบบเศรษฐกิจ ระบบการศึกษา สิ่งแวดล้อมทั่วไป ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับ การดำเนินชีวิตของมนุษย์

### ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ครอนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีใน ช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมอง เชิงการตลาด

ชเมเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการ รับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความ คาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้าม หากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการ ก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง ในประเด็นเดียวกันนี้

### รูปแบบและประเภทของการวิจัย

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยศึกษาโดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งเป็นการวิจัยโดยการเก็บ รวบรวมข้อมูลต่างๆที่เกิดขึ้นจริงจากประชากรส่วนใหญ่จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่มาใช้บริการ Dtac และเก็บข้อมูลนำไป ประมวลผล

#### ประเภทของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล

งานวิจัยนี้ เป็นงานวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีแหล่งที่มาข้อมูล 2 ลักษณะดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้ บริการลูกค้า Dtac ในจังหวัดชลบุรีที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง 400 ชุด
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากผู้วิจัยศึกษาจากเอกสารตำราและการสืบค้นจากสารเทศ เกี่ยวกับข้อมูลสถิติ แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสนับสนุนงานวิจัยครั้งนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็น ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการ เครือข่าย Dtac ในจังหวัดชลบุรีที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรจาก สูตรของ Taro Yamane (1973,p.125)ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



บทความวิจัย • RESEARCH ARTICLE

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบบปลายปิด (Close-end Question) เป็นเครื่องมือในการวิจัย โดย การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อให้ได้เครื่องมือที่สมบูรณ์และมีคุณภาพโดย สร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาสร้างแบบสอบถาม โดยปรับปรุงจากแบบสอบถามของวรรณกรรมและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามแบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ว่า ตรงตามจุดมุ่งหมายและสอดคล้องกับการศึกษารั้งนี้หรือไม่หลังจากนั้นนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นตอน ต่อไป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน สามารถอธิบายได้ดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ร้อยละ (percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประเภทการจ้างงาน เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของ ลูกค้า Dtac ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสถิติโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

### สถิติอ้างอิง

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ใช้วิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac และถ้าหากพบว่ามีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะนำไปหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามอีกครั้ง ว่ามีความสัมพันธ์ไปใน ทิศทางใดและความสัมพันธ์กันมากน้อยแค่ไหน โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อย่างง่าย (Pearson's correlation coefficient)

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่ทำงานเป็นแบบ รายเดือน ที่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 21- 29 ปี สถานภาพ โสด มีอาชีพ เป็นนักศึกษา มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001- 30,000 บาท แสดงว่า ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในเขตชลบุรี



ส่วนใหญ่ได้มาจากความคิดเห็นของลูกค้ำที่ใช้งานเป็นแบบ รายเดือน ที่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 21-29 ปี สถานภาพ โสด มีอาชีพ เป็นนักศึกษา มีระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac

ผลสรุปรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่า โปรโมชันส่วนลด โบนัสค่าโทรฟรี ซึ่งเห็นด้วยมากในระดับสูงสุด รองลงมาคือ โปรโมชันส่วนลด โบนัสแพ็คเกจอินเทอร์เน็ต มีระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac ด้านเครือข่าย คือ โปรโมชันส่วนลด โบนัสค่าโทรฟรีและโปรโมชันส่วนลด โบนัสแพ็คเกจอินเทอร์เน็ต

ผลสรุปรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาความเชื่อมั่นไว้วางใจเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่า ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการแก้ปัญหา ซึ่งเห็นด้วยมากในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ มีระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ คือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการแก้ปัญหา และความทันสมัยและความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำขั้นตอนการให้บริการ

ผลสรุปรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac ด้านผลการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาผลการปฏิบัติงาน เป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่า การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งเห็นด้วยมากในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ช่องทางบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac ด้านผลการปฏิบัติงาน คือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าและช่องทางบริการ การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ผลสรุปรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อคุณภาพของการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อคุณภาพ เป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดว่า ปัจจัยด้านการโฆษณา ซึ่งเห็นด้วยมากที่สุดในระดับสูงสุด รองลงมาปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับเห็นด้วยมากที่สุดเช่นกัน แสดงว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac คือ ปัจจัยด้านการโฆษณาและปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ

## ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac และการทดสอบสมมติฐาน

### ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้ำ Dtac

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานและ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ ให้ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.616 และสามารถรวมอธิบายความแปรผันของปัจจัยที่ส่งผลต่อ





ความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ( $t \geq 1.96$ ) ได้ร้อยละ 3.80 ( $R^2=0.380$ ) โดยสามารถเขียนพยากรณ์ได้ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ

$$\text{SAT} = a + 0.092 (X1) + 0.101 (X2) + 0.469 (X3)$$

(2.417)                      (2.093)                      (10.260)

สมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน

$$\text{SAT} = 0.092 (X1) + 0.101 (X2) + 0.469 (X3)$$

(2.417)                      (2.093)                      (10.260)

สมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac

**ผลการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac**

ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ทางบวกมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.386 มีความสัมพันธ์ระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ทางบวกมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.410 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ทางบวกมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.597 มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า**

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุเป็นจริงทุกสมมติฐานคือ ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac และพบว่าตัวชี้วัดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t \geq 1.96$ ) แสดงว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนสามารถอ่านค่าได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในทางบวก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.114 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในทางบวก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.102 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในทางบวก





ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 3 ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในทางบวก มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.492 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3

### การอภิปรายผล

#### ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ด้านคุณภาพการให้บริการ

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ด้านคุณภาพการให้บริการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีคุณภาพการบริการที่สำคัญคือ โปรโมชันส่วนลด โบนัสค่าโทรศัพท์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งหมายความว่า โปรโมชันส่วนลด โบนัสค่าโทรศัพท์ ซึ่งสอดคล้องกับ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความเชื่อมั่นไว้วางใจที่สำคัญคือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการแก้ปัญหา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งหมายความว่าความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการแก้ปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับ เบอร์รี่ และพาราสุรามาน (Berry & Parazuraman, 1991) กล่าวว่า ความไว้วางใจคือตัววัดผลที่สำคัญเกี่ยวกับสัมพันธภาพที่ลูกค้ามีต่อองค์กรธุรกิจการบริการ เนื่องจากโดยธรรมชาติแล้วไม่สามารถจับต้องตัวผลิตภัณฑ์ได้อยู่แล้ว กล่าวโดยสรุป คือ ความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดซึ่งเกิดจากการติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับผู้ให้บริการ ลูกค้าซึ่งมีความไว้วางใจจะเกิดความรู้สึกมั่นใจหรือเชื่อมั่นต่อองค์ประกอบของสินค้าหรือบริการ และผู้ให้บริการ และความไว้วางใจได้กลายเป็นตัววัดสัมพันธภาพซึ่งจับต้องได้ยากระหว่างองค์กรกับลูกค้า นอกจากนี้ผลการศึกษานี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ คณุตม์ ระเบิดเมธานี (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าและความภักดีในตราสินค้าของธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพมหานครพบว่า การให้ความมั่นใจ ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้าและความภักดีในตราสินค้าของธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพมหานคร

#### ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ด้านผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ด้านผลการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด โดยมีผลการปฏิบัติงานที่สำคัญคือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงสุด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งหมายความว่า การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่ง



สอดคล้องกับ พิจิตรา ใช้อุปมา (2551, หน้า 37) ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการทำงานซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพประสิทธิภาพของบุคคลในการปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และ Beach (1970 ; p.247) กล่าวว่าผลการปฏิบัติงานหมายถึง ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงความมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของเราจากการทำงาน นอกจากนี้ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของวาสนา ใจโต ( 2554 ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย 3G พบว่า ผลการปฏิบัติงานส่งผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย 3G

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะส่วนนี้เป็นผลเนื่องมาจากผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยโดยตรงซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน ดังนี้

#### ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า ด้านคุณภาพการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัย ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยมีคุณภาพการบริการที่สำคัญคือ โปรโมชันส่วนลด โบนัสค่าโทรฟรี ดังนั้น ทางบริษัทควรมีโปรโมชันส่งเสริมนโยบาย แพ็กเกจค่าโทรศัพท์หรือแพ็คเกจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้สะดุดตาเป็นวิธีกระตุ้นการเข้าใช้บริการ และควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานเครือข่ายและสัญญาณระบบโทรคมนาคมที่มีความเสถียร ความเร็วสูง และครอบคลุมเพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง

#### ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัย ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยมีความเชื่อมั่นไว้วางใจที่สำคัญคือ ความเชื่อมั่นและไว้วางใจในการแก้ปัญหา ดังนั้น ทางบริษัทควรมีการจัดการภายในองค์กรให้มีความชัดเจนแบ่งหน้าที่กันอย่างเหมาะสม ให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกสบายใจและไว้วางใจในการใช้บริการ

#### ความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ด้านผลการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยพบว่า ผลสรุปรวมปัจจัยด้านผลการปฏิบัติงาน โดยมีคุณภาพการบริการที่สำคัญคือ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ดังนั้น ทางบริษัทควร ระวังไว้เสมอถึงการบริการที่ดี เมื่อผู้รับบริการได้รับความช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ เป็นความประทับใจและชื่นชมองค์กร ถือเป็นประโยชน์อันสูงสุดของการให้บริการ

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในเขตชลบุรี ซึ่งอาจเป็นเพียงมุมมองหนึ่งที่ไม่สามารถมองได้ครบทุกด้าน ผู้ที่สนใจควรศึกษาเกี่ยวกับด้านอื่น และอาจเป็นประโยชน์ที่ผู้วิจัยละลายไป จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาลูกค้าที่ใช้บริการ Dtac ในจังหวัดชลบุรี หากผู้ที่มีใจมีความต้องการผลการศึกษาในกลุ่มลูกค้า Dtac ที่ครอบคลุมมากขึ้น ควรทำการวิจัยในพื้นที่อื่น ๆ เพิ่มเติมและกลุ่มลูกค้าในเครือข่ายต่าง ๆ



2. ผู้ที่สนใจและต้องการศึกษาเพิ่มเติม ควรสำรวจถึงความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ เพราะความต้องการของลูกค้านั้น มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และทำให้ทราบถึงแนวโน้มของตลาดธุรกิจประเภทนี้

### กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการของลูกค้า Dtac ในเขตชลบุรี ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วย ความอนุเคราะห์และความกรุณาผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจซื่อ ที่ได้ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเป็นอย่างดี ตลอดจนได้ตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องพร้อมทั้งอธิบายข้อสงสัยต่างๆ เพื่อให้ผู้วิจัยมีความเข้าใจในขั้นตอนและเนื้อหา งานวิจัยมากขึ้น จนการศึกษาเฉพาะบุคคลฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณครอบครัวและเพื่อนๆที่คอยสนับสนุน ห่วงใยและให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มศึกษาจนกระทั่งทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้ศึกษาเรียนรู้และผู้คนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

### บรรณานุกรม

- คณุตม์ ระเบิดเมทนี. (2557). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณค่าของตราสินค้า และความภักดีในตราสินค้าของธุรกิจให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- ชัชวาล อรวรงค์ศุภกัทต์ (2555). ความหมายของคุณภาพการให้บริการ. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2560, จาก [http://www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285&pageid=3&read=true&count=true)
- ชูชัย สมितिไกร. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. หน้า 109.
- ณัฐวัฒน์ เจียรประดิษฐ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- นันทิยา ชาวดอน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ กรณีศึกษาเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- นายูลา. (2551). ประโยชน์และตัวอย่างของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.



บทความวิจัย • RESEARCH ARTICLE

ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2560, จาก <https://kunnikamehirun.wordpress.com>.  
วาสนา ใจโต. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย 3G. วิท-  
ยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2555). หลักการตลาด. หน้า 431.  
NINETHAIPHONE (2017). AIS ครองส่วนแบ่งกว่า 44.3% ในตลาดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประจำ  
ปี 2017. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.ninethaiphone.com/?p=93673>  
PRASERT(2012). ทฤษฎีความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2560,  
จาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>