

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์

ผู้วิจัย สมศักดิ์ สุขบรม ปริญญา ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา)

กรรมการที่ปรึกษา ผศ. ประเสริฐ ทองดอนบม ประธานกรรมการ

ผศ. ไพศาล เอกะกุล กรรมการ

อาจารย์วิชัย วัชรเวทวิชัย กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 ในปี พ.ศ. 2548 จำนวน 406 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Rating Scale) จำนวน 30 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อหาร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทดสอบสมมติฐานใช้การวิเคราะห์ F-test แบบ One - way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จำแนกตามสถานภาพ ทั้งโดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ควรปรับปรุงโทรศัพท์ให้มีคุณภาพ ควรคิดราคาให้เที่ยงตรงตามความเป็นจริง ควรมีส่วนลด แจกของสมนาคุณหรือทำคูปองสะสมยอด ควรมีหัวใจของผู้บริการที่ดีต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจบริการ ควรจัดหาเก้าอี้และแสงสว่างให้เพียงพอ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบและมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

TITLE The Foundation Telephone Service User's Satisfaction in Kalasin Area Zone 03.

AUTHOR Somsak Sukhborom **DEGREE** M.A. (Development Strategy)

ADVISORS Assistant Professor Prasert Tongdonbom Chairman
Assistant Professor Paisan Akakun Committee
Mr.Wichai Wachrawekwich Committee

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2006

ABSTRACT

This research was aimed to study the foundation telephone service user's satisfaction in Kalasin area zone 03. considering by status , both as a whole and each item. The research sample consisted of 406 the foundation telephone service user's in Kalasin area zone 03, year of 2005 form the foundation telephone service user's in Kalasin area zone 03, selected through the Stratified Random Sampling. The research instrument used for collecting data was the 30 items of Likert Rating Scale questionnaire which the whole questionnaire's reliability giving a value of .97. The data were analyzed by using computer program to find out percentage, mean and standard deviation. The hypotheses were tested by F – test (One- way ANOVA) testing.

Research finding were as follows :

1. The foundation telephone service user's satisfaction in Kalasin area zone 03, as a whole, it was found at a moderate level. When each item was taken into consideration, the result revealed at the moderate level in every item.
2. Comparison the foundation telephone service user's satisfaction in Kalasin area zone 03, considering by status , both as a whole and each item, the result showed that there were not significantly different . Comparison by each item, if was the significantly different at the .05 level in the item of price.

3. Regarding suggestions and The foundation telephone service user's satisfaction in Kalasin area zone 03, which can be put in order respectively from the most frequency in each as : Improve telephone quality in high proficiency, a fixed and fair price, sale service, give out or gifts collection coupons, heard of good service, to be pleased welcome, good deal of seats and suitable light, serving of one by one system and fair.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY