

## บทความการวิจัย

ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337  
(Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี  
Customer Satisfaction Towards the Service of Pattaya Contact Center 1337  
(Pattaya City Hall) in Bang Lamung District, Chonburi

นะที เปรมจิตร

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุงจังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และ3) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและทดสอบค่าเอฟ โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีผลต่อระดับความพึงพอใจการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมระดับอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ ) ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.80$ ) รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.41$ ) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.98$ ) ด้านผลของการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.56$ ) ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบาง ละมุง จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างมี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ต่อเดือน อาชีพ ยกเว้นเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ** : ความพึงพอใจ การให้บริการ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall)

## ABSTRACT

The objectives of this research were 1.) To study the personal characteristics of customers that affects the quality of service provided by the Pattaya Contact Center (Pattaya City Hall) in Bang Lamung District, Chonburi. 2.) To study the level of satisfaction of customers towards the service of Pattaya Contact Center. 3.) To compare between different personal characteristics in regards to the level of satisfaction towards the service provided by Pattaya Contact Center. The sample used for this research was 400 customers who use the service of Pattaya Contact Center (Pattaya City Hall) in Bang Lamung District, Chonburi. The tools used to collect data were questionnaires with a 5-pointscale rating system. Statistics used to analyze the data included the frequency distribution, percentage, average mean, the standard deviation, t-test, and the one way analysis of variance (ANOVA) f-test at the 0.05 level of significance.

The results showed that overall, the selection of samples did have highly affect the level of satisfaction towards the service provided by the Pattaya Contact Center (Pattaya City Hall) in Bang Lamung District, Chonburi ( $\bar{X}$  =3.84). The overall satisfaction towards the service was fairly good ( $\bar{X}$  =3.13). When considering each aspect of the service separately, it was found that “facilities” achieved the highest level of satisfaction ( $\bar{X}$  =3.80), followed by “Service Procedure” ( $\bar{X}$  =3.41), “Staff Providing the Service” ( $\bar{X}$  =2.98), and finally “Outcome of The Service” ( $\bar{X}$  =2.56). The comparison between the effects of different personal characteristics found that (with exception to gender) age, education level, monthly salary and occupation did not affect the level of satisfaction towards the service provided by Pattaya Contact Center at the 0.05 level of significance.

**Key words** : Satisfaction, the Service, Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall)

## ภูมิหลัง

ในปัจจุบันการบริการถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน อีกทั้งยังมีการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของบุคลากรแต่ละคนว่ามีความสามารถในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยเพียงใด และจะทำการใดในการบริหารให้บุคลากรแต่ละคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและส่งเสริมการให้บริการรูปแบบใหม่ที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับสังคมปัจจุบันอีกทั้งเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการให้บริการกับลูกค้า ของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะนำข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์และสามารถนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการทำงานในองค์กร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุงจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ทุกแผนกในช่วงเวลาทำการจากจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการจำนวน 99,326 คน (สถิติการให้บริการ ช่วงเดือน มีนาคม 2560 ถึง พฤษภาคม 2560 ของ Pattaya Contact Center 1337)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane,1973,หน้า 727) โดยวิธีแบบง่าย ด้วยกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

## สรุปผล

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมาคือ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.00

1.2 อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นมี 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ อายุ 51 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.2 อายุ ไม่เกิน 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.00 และอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.80 ตามลำดับ

1.3 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 57.20 รองลงมา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.00 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.80 ตามลำดับ

1.4 รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.30 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้เฉลี่ยต่อ

เดือน 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.20

1.5 อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 35.80 รองลงมาอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 34.00 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลาง ( $\bar{X} = 3.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านมีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 3.80$ ) รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.41$ ) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ( $\bar{X} = 2.98$ ) ด้านผลของการให้บริการ ( $\bar{X} = 2.56$ ) ตามลำดับ

2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\bar{X} = 3.70$ ) รองลงมาความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.68$ ) ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ ( $\bar{X} = 3.54$ ) และข้อที่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.33$ ) มีการติดต่อประกาศ หรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 2.83$ ) ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนได้ก่อน การให้บริการตามลำดับคิว ( $\bar{X} = 2.82$ ) ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ (หมายถึง การรอกว่า จะถึงคิว หรือกว่าจะเรียกชื่อ) เช่น ทำบัตร 5 นาทีเสร็จ แต่รอกว่า จะทำได้ทำ 1 ชั่วโมง) ( $\bar{X} = 2.79$ ) ตามลำดับ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลาง ( $\bar{X} = 2.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ( $\bar{X} = 3.24$ ) รองลงมาความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ( $\bar{X} = 3.21$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.03$ ) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 2.94$ ) และความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ( $\bar{X} = 2.50$ ) ตามลำดับ

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 3.80$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.97$ ) รองลงมาคือมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่นทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ แฟกซ์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.96$ ) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น call center เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.84$ ) ความเพียงพอ” ของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ ( $\bar{X} = 3.56$ ) ส่วนข้อที่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.42$ ) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ( $\bar{X} = 3.42$ ) ป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ( $\bar{X} = 3.38$ ) ความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ (เช่นมีมากกว่า 1 ช่องบริการ - คล้ายๆ ธนาคารหรือมีการให้บริการหลายเคาน์เตอร์) ( $\bar{X} = 3.32$ ) ตามลำดับ

2.4 ด้านผลของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ด้านผลของการให้บริการ ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลาง ( $\bar{X} = 2.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ( $\bar{X} = 2.56$ ) รองลงมาคือความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการบริการของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 2.55$ ) ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มค่าประโยชน์ ( $\bar{X} = 2.54$ ) ตามลำดับ

3. การเปรียบเทียบระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบาง ละมุง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

3.1 เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้านเพศ พบว่า ในภาพรวม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความพึงพอใจการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และด้านผลของการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3.4 รายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

3.5 ระดับอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอาชีพต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม ในภาพรวม ระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับดีปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านผลของการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐมนสินทรัพย์เพิ่ม(254 7) ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการ ธนาคารยูโอบีรัตนสิน ในสาขา บางแคและสาขาสุรวงศ์ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ร้อยละ 51 เป็นผู้หญิง และชาย ร้อยละ 49 มีอายุอยู่ระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัท วัตถุประสงค์การใช้บริการคือมาด้านบัญชีเงินฝากมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63 จากกลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการทำงาน และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ และสถานที่อยู่ในระดับปานกลาง

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่า มีข้อต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับระยะเวลาการรอคอยในการรับบริการ (หมายถึง การรอกว่าจะถึงคิว หรือรอกว่าจะเรียกชื่อ) เช่นทำบัตร 5 นาทีเสร็จ แต่รอกว่าจะได้ทำ 1 ชั่วโมง)

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่า มีข้อต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ

1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่าข้อต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับความเพียงพอ” ของจุดในการให้บริการ (เช่นมีมากกว่า 1 ช่องบริการ – คล้ายๆ ธนาคารหรือมีการให้บริการหลายเคาน์เตอร์)

1.4 ด้านผลของการให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) ในเขตพื้นที่อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเห็นว่าข้อต้องได้รับการพัฒนาและปรับปรุงเกี่ยวกับได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์

## 2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรทำการศึกษาตัวแปรด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อลูกค้าที่ใช้บริการของ Pattaya Contact Center 1337 (Pattaya City Hall) เป็นต้น