

ชื่อเรื่อง การค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสำนักงาน
บริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 4: การเปรียบเทียบ
ระหว่างลูกค้า ทศท และ ทีทีแอนด์ที

ผู้เขียน นางรุ่งทิพย์ ฉันทพันธ์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.ปรีชา	เจิ้งเจริญ	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพรัช	ตระการศิรินนท์	กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดำรงค์	รัตนพิฤกษ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสำนักงานบริการ
โทรศัพท์เชียงใหม่ 4: การเปรียบเทียบระหว่างลูกค้า ทศท และ ทีทีแอนด์ที” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์
เชียงใหม่ 4

2. เพื่อระบุประเด็นปัญหาและอุปสรรค รวมถึงความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการ ณ
สำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 4

3. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) กับลูกค้าของ บริษัท ที ที แอนด์ ที จำกัด (มหาชน)

กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ลูกค้าที่มีเลขหมายในพื้นที่ให้บริการของสำนักงานบริการ
โทรศัพท์เชียงใหม่ 4 จำนวน 400 ราย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย
ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยค่าสถิติที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ 0.05 และ 0.01 โดยอาศัยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์

ผลการศึกษา พบว่า

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการตรวจแก้และบำรุงรักษาโทรศัพท์ และด้านบริการโทรศัพท์สาธารณะ อยู่ในระดับน้อย

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 4 ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 4 ด้านบริการที่ได้รับจากพนักงานรับเงิน ด้านบริการที่ได้รับจากพนักงานประชาสัมพันธ์ ด้านการได้รับใบแจ้งหนี้และการติดตามหนี้ ด้านการติดตั้งหรือย้ายโทรศัพท์ ด้านบริการที่ได้รับจากพนักงานช่าง และด้านบริการสอบถามเลขหมาย 1133 อยู่ในระดับปานกลาง

ลูกค้ามีความพึงพอใจในภาพรวมของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับมาก

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจระหว่างลูกค้า ทศท และทีทีแอนด์ที แล้ว พบว่าลูกค้าของ ทีทีแอนด์ที มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าลูกค้าของ ทศท

ประเด็นปัญหาส่วนใหญ่ที่พบในการให้บริการของสำนักงานบริการ โทรศัพท์เชียงใหม่ 4 คือ สถานที่ จอดรถคับแคบ ไม่เพียงพอ เคาน์เตอร์รับเงินมีจำนวนน้อย ความไม่สะดวกในการแจ้งเหตุเสีย 1177 และการตรวจแก้เหตุเสียล่าช้า รวมไปถึงบริการโทรศัพท์สาธารณะ

ลูกค้ามีความคาดหวังว่าการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทั้งในส่วนรับผิดชอบของ ทศท และ ทีทีแอนด์ที ควรจะมีการเอาใจใส่ในการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา รวมถึงการสำรวจพื้นที่เพื่อติดตั้งตู้บริการโทรศัพท์สาธารณะให้ครอบคลุมและเหมาะสม และคาดหวังต่อการดูแลเอาใจใส่ต่อ ลูกค้าให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงระบบการให้บริการสอบถามเลขหมาย 1133 และการแจ้งโทรศัพท์เสีย 1177

Independent Study Title Customers' Satisfaction Toward the Service of
the 4th Chiang Mai Telephone Office: A Comparison Between
Customers of TOT and TT&T

Author Mrs.Rungtip Chantapachanee

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr. Preecha Jengjalern	Chairperson
Assistant Professor Pairat Trakarnsirinont	Member
Assistant Professor Damrong Rattanapruck	Member

ABSTRACT

The independent study entitled, Customers' Satisfaction toward the Service of the 4th Chiang Mai Telephone Office: A Comparison between Customers of TOT and TT&T had the following objectives:

1. To measure customers' satisfaction level towards the service of the 4th Chiang Mai Telephone Office.
2. To identify problems and obstacles including expectation of customers who use services in the 4th Chiang Mai Telephone Office.
3. To compare the satisfaction of the two groups of customers, the TOT and TT&T, towards the service of the 4th Chiang Mai Telephone Office.

The respondents in this study comprised of 400 customers who used the service of the 4th Chiang Mai Telephone Office. Data collection was done through questionnaire survey and was analyzed by the SPSS program for windows. Statistics used for data analysis included percentage, arithmetic mean and t-test with the significance level of 0.05 and 0.01 for hypothesis testing.

The results of the study were as follows:

(1) the customers' satisfaction towards telephone repair and maintenance service and public phone service was low.

(2) the customers' satisfaction towards the facilities of the 4th Chiang Mai Telephone Office, collection staff, public relations staff, billing and credit controller, installing and transferring service, technician's service and operators' service (1133) was at medium level.

(3) the customers' satisfaction of total image of TOT Corporation Public Company Limited was at high level.

When comparing customers' satisfaction between the two groups of customers, it was found that the average satisfaction score of TT&T customers was higher than that of the TOT, with the mean scores of TT&T and TOT at 3.08 and 2.86, respectively.

Frequent problems of the 4th Chiang Mai Telephone Service office reported were insufficient parking space, not enough service counters, no immediate response of 1177 operators for telephone repairing and it took too much time for the repair as well as not having enough public phones.

Customers expected that the public phones of both TOT and TT&T would be regularly maintained and fairly distributed in the demanding areas.. Moreover, customers expected to have a better service than what they are now having, particularly, the system of Telephone Number Inquire Service (1133) and Telephone Repairing Service (1177).

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved