

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายดิจิทัล
ของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น
จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ

ชื่อผู้เขียน นายศิริพงษ์ พงษ์ไธสง

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

อาจารย์ณมล กิมภากรณ์ ประธานกรรมการ
อาจารย์เรนัส เสริมบุญสร้าง กรรมการ
อาจารย์ธีรภักดิ์ นวรัตน์ อนุชญา กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายดิจิทัลของ
บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ” มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลของ
บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตภาคเหนือ

การค้นคว้าจะใช้วิธีเก็บข้อมูลศึกษาโดยออกแบบสอบถามลูกค้าทั้งหมดที่ใช้บริการ
เครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลในเขตภาคเหนือทั้งหมด 18 จังหวัดที่บริษัทให้บริการอยู่และนำ
ข้อมูลมาวิเคราะห์และประมวลผลในรูปความถี่ อัตราร้อยละ และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และศึกษา
จากข้อมูลทุติยภูมิโดยการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดเรียงลำดับดังนี้
ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ พนักงานบำรุงรักษาของ
บริษัท มีความชำนาญในการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความ
ปลอดภัยต่อ ผู้ใช้งาน อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้ อุปกรณ์และเครื่องมือทดสอบ ติดตั้ง
เชื่อถือได้ การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การให้
บริการจากระบบ มีความไว้ใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง

ส่วนการศึกษาด้านความพึงพอใจนั้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก ต่อปัจจัยดังต่อไปนี้ ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน พนักงานติดตั้งของบริษัทมีความชำนาญในการติดตั้ง การให้บริการจากระบบ มีความไวใจได้ ถูกต้อง แม่นยำตามข้อตกลง การให้บริการจากพนักงานสามารถไวใจได้ พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไวใจได้ อุปกรณ์และเครื่องมือทดสอบ ติดตั้ง เชื่อมต่อได้ พนักงานรับแจ้งเหตุเสียสามารถระบุสาเหตุ และประเมินเวลาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้ได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

| | | | |
|--------------------------------|---|-----------------------|----------|
| Independent Study Title | The Customer Satisfaction of Digital Network of Thai Telephone and Telecommunication Public Company Limited in Northern Area. | | |
| Author | Mr.Siripong | Poongthaisong | |
| M.B.A. | Business Administration | | |
| Examining Committee: | Lecturer Narumon | Kimpakorn | Chairman |
| | Lecturer Renus | Sermboonsang | Member |
| | Lecturer Theerakiti | Navaratana Na Ayudhya | Member |

ABSTRACT

The independent study of "The Customer Satisfaction of Digital Data Communication Network of Thai Telephone and Telecommunication Public Company Limited in the Northern Area" had objective to study customer 's satisfaction in receiving services of digital data communication network of Thai Telephone and Telecommunication Public Company Limited in the Northern area.

In this study, questionnaires were used to collect data from the customers who used company's digital data communication network services in 18 provinces in the Northern area. The data was analyzed and evaluated in term of frequency, percentage and weighted average. The data was also collected from secondary data from document, articles and related researches.

The result of the study showed that the first important factors in the highest level were include of the data that was transferred by the network must be high security and must not be robbed, the maintenance officer of the company must be skillful and could solve the problem rapidly, the installed equipment must be secure to end-user, the installed equipment must be reliable quality, he testing equipment and the installation equipment must be reliable, in case of customers' system was interrupted, it must be maintained rapidly, the service must be reliable, and correct and accurate by agreement contract.

Regarding the customer satisfaction, this study found that the respondents are highly satisfied in the following factors, the data that was transferred by the network must be high security and must not be robbed, the installed equipment must be secure to end-user, the installation officer of the company were skilful, the service must be reliable, correct and accurate by agreement contract, the service from the officer could be reliable, the maintenance officer of the company must be skilful and could solve the problem rapidly, the installed equipment must be reliable quality, the testing equipment and the installation equipment must be reliable, the capability of the officer who was informed fault to specify cause and evaluate time to correct fault rapidly, and the service of the network must be continuous.