

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ความหมายของความพึงพอใจของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	9
ขอบเขตเนื้อหา	10
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	10
การรวบรวมข้อมูล	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
การรายงานผลการศึกษา	12

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดปทุมธานี	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในจังหวัดปทุมธานีที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการโทรศัพท์	26
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพและรายได้	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการศึกษา	83
อภิปรายผล	96
ข้อเสนอแนะ	96
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	101
ประวัติผู้เขียน	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักงานบริการ โทรศัพท์	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของที่พัก	17
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทเครื่องมือสื่อสารที่มี	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน	18
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละครั้ง	19
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน	19
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปลายทางที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อ	20

ตารางที่	หน้า
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทเครื่องมือสื่อสารที่มีและอาชีพ	21
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทเครื่องมือสื่อสารที่มีและรายได้	22
15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้โทรศัพท์พื้นฐานและอาชีพ	23
16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้โทรศัพท์พื้นฐานและรายได้	25
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามประเภทของบริการต่างๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน	26
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของบริการต่างๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน	28
19 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามอัตราค่าบริการ	30
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราค่าบริการ	31
21 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	32
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	33
23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามประเภทการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	34
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	36
25 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามประเภทของพนักงานที่ให้บริการ	37

ตารางที่	หน้า
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของพนักงานที่ให้บริการ	38
27 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ	40
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ	43
29 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	45
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	47
31 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ต่อบริการ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามองค์ประกอบของบริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	49
32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ประเภทของบริการต่างๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	51
33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ อัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	53
34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ สถานที่ให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	55
35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การส่งเสริมการจำหน่ายบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	57
36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงาน ที่ให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	58
37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพหรือ ประโยชน์ของบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	61
38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือ วิธีการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	64

ตารางที่	หน้า
39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ บริการต่างๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	67
40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ อัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	69
41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่ หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	71
42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริม การจำหน่ายบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	73
43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้ บริการของ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	74
44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพหรือ ประโยชน์ของบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	77
45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอน หรือวิธีการให้บริการประเภทต่างๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	80