

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน  
ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ใน  
จังหวัดปทุมธานี

ผู้เขียน นางศรีจิตรา สวัสดิ์พานิช

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรพิน สันติธีรากุล

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี วิธีการศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 398 ตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของตารางแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบของบริการโทรศัพท์พื้นฐาน ดังนี้

ด้านบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียนในระดับน้อยที่สุด

ด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) ในระดับน้อยที่สุด

ด้านสถานที่ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน ในระดับน้อยที่สุด

ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 ในระดับน้อยที่สุด

ด้านพนักงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ในระดับน้อยที่สุด

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ในระดับน้อยที่สุด

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 ในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ในระดับน้อยที่สุด

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Towards Basic Telephone Services of TOT Corporation (Public) Company Limited in Pathum Thani Province

**Author** Mrs. Srichitra Swasdipanit

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisor** Assistant Professor Orapin Santidhirakul

### ABSTRACT

The purpose of this research was to study the customer satisfaction of the basic telephone of TOT Corporation (Public) Co., Ltd. in Pathum Thani Province. The sampling group was 398 customers in Pathum Thani Province. Questionnaires were used to collect data. The data was analyzed by descriptive statistics and presented in the form of frequency data, percentage and means.

It was found that the customers were satisfied with the TOT basic telephone in the medium level. The satisfaction level in each element was as follows:

The satisfaction in services was in the medium level. The satisfaction in the Y-Tel 1234 service was in the highest level. The satisfaction in dealing with complaints was in the lowest level.

The satisfaction in prices and fees was in the medium level. The satisfaction in the fee of Y-Tel 1234 service was in the highest level. The satisfaction in the installation fee of the basic telephone (3,584.50 baht) was in the lowest level.

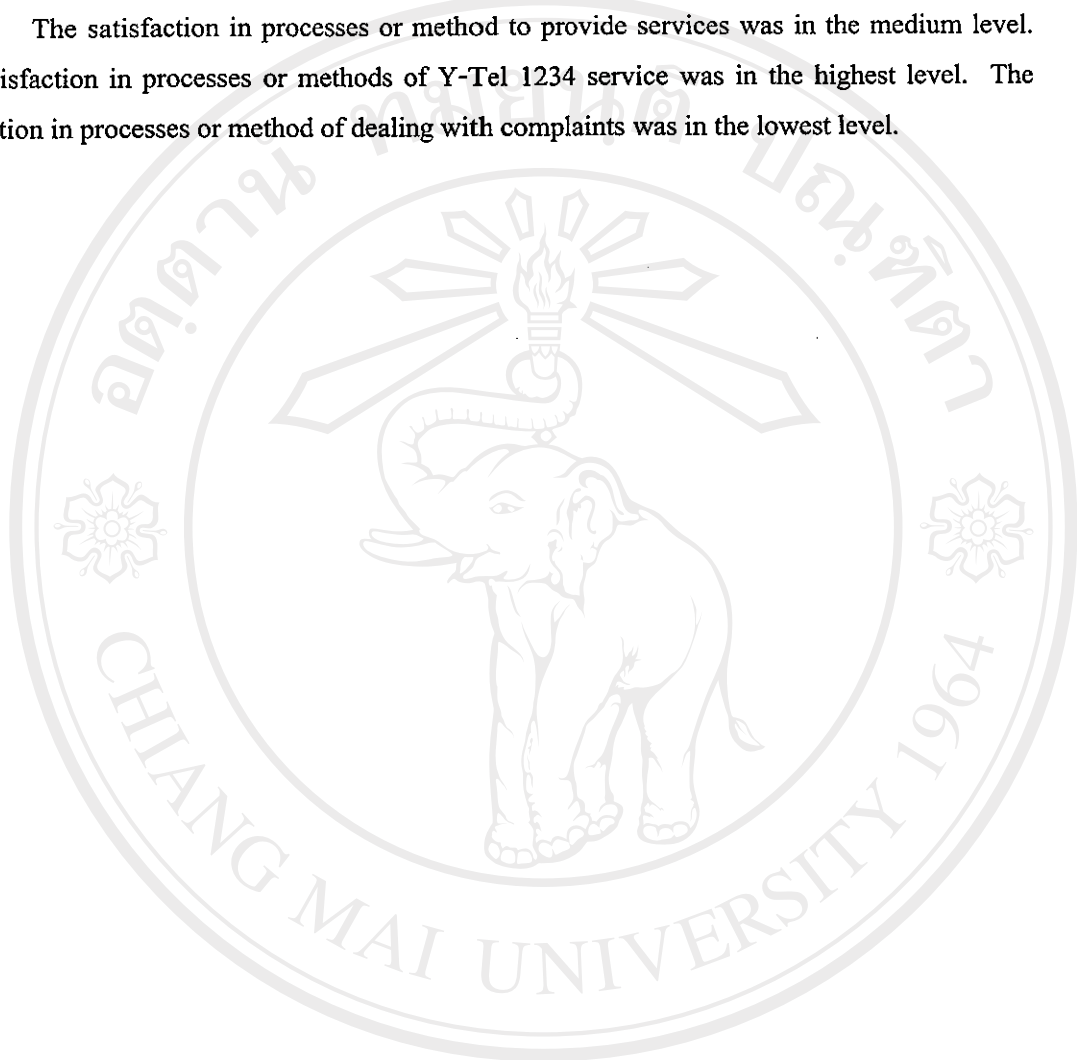
The satisfaction in locations was in the medium level. The satisfaction in places for paying for telephone bills was in the highest level. The satisfaction in channels or places for receiving complaints was in the lowest level.

The satisfaction in marketing promotion was in the medium level. The satisfaction in the fee of the Y-Tel 1234 service during the promotion was in the highest level. The satisfaction in public relation of the 1222-free internet was in the lowest level.

The satisfaction in service officers was in the medium level. The satisfaction in customer service officers at customer service offices was in the highest level. The satisfaction in customer service officers at complaint centers was in the lowest level.

The satisfaction in qualities or benefits from the service was in the medium level. The satisfaction in benefits from the basic telephone was in the highest level. The satisfaction in qualities and duration of repairing a telephone line was in the lowest level.

The satisfaction in processes or method to provide services was in the medium level. The satisfaction in processes or methods of Y-Tel 1234 service was in the highest level. The satisfaction in processes or method of dealing with complaints was in the lowest level.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved