

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการ	5
แนวคิดส่วนประสมตลาดบริการ	6
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
การกำหนดขนาดตัวอย่าง	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	12
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	165
สรุปผลการศึกษา	167
อภิปรายผลการศึกษา	209
ข้อค้นพบ	213
ข้อเสนอแนะ	221

บรรณานุกรม	222
ภาคผนวก แบบสอบถาม	224
ประวัติผู้เขียน	253



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนเลขหมายของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	10
2 จำนวนขนาดตัวอย่าง จำแนกตามรูปแบบการชำระเงิน	11
3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำตามเพศ	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำตามอายุ	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำตามระดับการศึกษา	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำตามอาชีพ	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำจำแนกตามจำนวนเลขหมายที่ใช้	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์	16
9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำตามระยะเวลาการใช้บริการ โทรศัพท์	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ ที่ลูกค้ำที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองมักเลือกใช้ บริการชำระค่าโทรศัพท์เป็นประจำ	17
11 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการชำระเงินค่าโทรศัพท์โดยการหักบัญชีของ ลูกค้ำที่ชำระผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	18
12 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่ลูกค้ำที่ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการลูกค้ำ	18
13 แสดงจำนวนและร้อยละของศูนย์บริการสาขาต่าง ๆ ที่ลูกค้ำที่ชำระค่าบริการ ด้วยตนเองมาใช้บริการ	19
14 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้ำที่เคยชำระค่าบริการผ่านทางเว็บไซต์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	19
15 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าโทรศัพท์โดยเฉลี่ยที่ลูกค้ำชำระในแต่ละเดือน	20
16 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ลูกค้ำเลือกใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ ด้วยตนเอง	21
17 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ลูกค้ำเลือกใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่าน บัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต	22

18	แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีที่ลูกค้าทราบได้ว่าสามารถชำระค่าบริการ ณ จุดชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากการชำระที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท และทราบว่าสามารถชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	23
19	แสดงจำนวนและร้อยละของความนิยมในรูปแบบหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ของลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง	23
20	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์	24
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์	25
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	26
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	27
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา	29
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านราคา	31
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	32
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	33
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	34
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	35
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล	36
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล	38

32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	39
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชี ธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	41
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	42
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	43
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการจำแนกตามเพศ	44
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/ บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ	46
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ	49
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่าน ธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ	50
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ	52
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/ บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ	53
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ	54
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/ บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ	56
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามเพศ	58
45	แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านบุคคลต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ของลูกค้าที่ ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตจำแนกตามเพศ	60

- 61 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/
บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา 99
- 62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง
ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามระดับการศึกษา 102
- 63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/
บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามระดับการศึกษา 105
- 64 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มี
ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน 107
- 65 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/
บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการจำแนกตามสถานภาพของเลขหมาย
โทรศัพท์พื้นฐาน 110
- 66 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง
ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน 113
- 67 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่าน
ธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามสถานภาพของเลขหมาย
โทรศัพท์พื้นฐาน 115
- 68 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง
ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน 118
- 69 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/
บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามสถานภาพของเลขหมาย
โทรศัพท์พื้นฐาน 120
- 70 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วย
ตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามสถานภาพของเลขหมาย
โทรศัพท์พื้นฐาน 122
- 71 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่าน
ธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพ
ของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน 124
- 72 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง
ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน 127

73	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน	129
74	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน	132
75	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน	134
76	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน	136
77	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน	138
78	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	141
79	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	143
80	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์	144
81	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	146
82	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	147
83	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ด้านราคา	149
84	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ด้านราคา	151
85	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ด้านการจัดจำหน่าย	152

86	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านการจัดจำหน่าย	153
87	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อการ ชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านการส่งเสริมการตลาด	154
88	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือ บัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านการส่งเสริมการตลาด	155
89	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อการ ชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านบุคคล	156
90	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือ บัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านบุคคล	157
91	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อ การชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ	159
92	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือ บัตรเครดิตที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ	160
93	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อ การชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านกระบวนการ	162
94	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านกระบวนการ	163