

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
2.2 ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	5
2.3 งานด้านการตลาดบริการ	9
2.4 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
3.1 ขอบเขตเนื้อหา	12
3.2 ขอบเขตประชากร	12
3.3 ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	12
3.4 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	13
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
3.7 ระยะเวลาในการศึกษา	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร	20
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร	23
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพและรายได้	46
4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานใน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	46
4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ	60
4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ	69
4.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานใน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ	89
4.5 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานใน จังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้	107
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	128
5.1 สรุปผลการศึกษา	128
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	144
5.3 ข้อค้นพบ	146
5.4 ข้อเสนอแนะ	150
บรรณานุกรม	157
ภาคผนวก	158
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	159
ภาคผนวก ข ความเป็นมาของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	168
ประวัติผู้เขียน	175

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนตัวอย่างที่แยกเก็บตามศูนย์บริการลูกค้าสาขาในจังหวัดสมุทรสาคร	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของที่พักอาศัย	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครื่องมือสื่อสารที่มี	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละครั้ง	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน	21
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ปลายทางที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อบ่อยที่สุด	22
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามประเภทของบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน	23
15 แสดงจำนวนและร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน	26
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามอัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน	29
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	31
19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	33
20 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม การส่งเสริมการตลาด	34
21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการส่งเสริมการตลาด	35
22 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม คุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ	36
23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ	38
24 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม หลักฐานทางกายภาพ	39
25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามหลักฐานทางกายภาพ	41
26 แสดงจำนวนและ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	42
27 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	44
28 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดต่อบริการ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามองค์ประกอบของบริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	45
29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการ ประเภท ต่างๆของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	46
30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	51
32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	53
33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	54
34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักฐานทางกายภาพ ของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	56
35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า	58
36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการประเภทต่างๆของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามเพศ	60
37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามเพศ	62
38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามเพศ	63
39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามเพศ	64
40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	65
41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักฐานทางกายภาพ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	67
42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	68
43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการประเภทต่างๆของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอายุ	69
44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอายุ	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอายุ	76
46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอายุ	79
47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	81
48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักฐานทางกายภาพของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	84
49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	86
50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	89
51 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	93
52 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	96
53 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ	99
54 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	101
55 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักฐานทางกายภาพของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	104
56 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ	106
57 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	109
58 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	113

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	111
60 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้	118
61 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้	120
62 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักฐานทางกายภาพของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้	123
63 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้	125
64 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับสูงสุดและระดับต่ำสุดของส่วนประสมตลาดบริการของบริการโทรศัพท์พื้นฐาน	129
65 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้	130
66 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้	133
67 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้	134
68 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้	136
69 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้	139
70 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักฐานทางกายภาพของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้	141

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
71 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้	143



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved