

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน

ผู้วิจัย นายจักรกฤษณ์ มีนาค ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) รศ. ภาษณา สรเพชญ์พิสัย 2) ดร.จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์
ปีการศึกษา 2552 จำนวน 75 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ, ผู้รับบริการ, บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการ ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ของผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่ม ตัวอย่างคือ ลูกค้าที่มาชำระค่าบริการ ขอติดตั้งเลขหมาย โอนย้ายเลขหมาย แจ้งเหตุเสียที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขา สามเสน จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อย คือ ด้านพนักงาน ด้านการชำระค่าบริการ ด้านสถานที่ และด้านบริการ 2) ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน แตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้าน สถานที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้รับบริการที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ ด้านการ ให้บริการของพนักงาน ด้านการบริการ และด้านการรับชำระค่าบริการ แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

Independent study title : Satisfaction of service receiver toward TOT Public Company Limited 'services at Samsen Customer Service Center.

Researcher : Mr.Jakkrit Menak. Degree: Master of Business Administration (General management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Assoc.Prof.Bhasana Sorapetpisai 2) Dr.Chanthwan Soonsawad Academic year: 2009. 75 pp. Keywords: satisfaction, service receiver, TOT Public Company Limited.

Abstract

The purpose of this research were 1) to study satisfaction of service receivers toward TOT Public Company Limited 'services at Samsen Customer Service Center 2) to compare satisfaction of service receivers toward TOT Public Company Limited 'services classified by demographic characteristics. The samples in this study were drawn 217 samples from customers who came to Samsen Customer Service Center to pay service cost, request for fixed line installation, transfer fixed line number, inform fault. The questionnaire was used as a research tool. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings revealed that 1) service receivers had satisfaction toward TOT Public Company Limited 'services overall at Samsen Customer Service Center at high level arranged in order from more to less in aspects of officials, paying service cost, place, and services 2) the average comparison results of satisfaction of service receivers toward TOT Public Company Limited's services classified by population characteristics were service receivers who had difference in gender had different satisfaction in the aspect of officials 'service in significant difference level at 0.01. ; service receivers who had difference in salary had different satisfaction in the aspect of place in significant difference level at 0.05. ; service receivers who had difference in career had different satisfaction in the aspect of officials' service and receiving service cost in significant difference level at 0.05.

Student's signature.....

Independent study advisors' signature 1.  2. 