

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดเกี่ยวกับการตลาด	23
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป	39
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน	41
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	46
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	59
วิธีดำเนินการวิจัย	59
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	64
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	65
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	71
ประวัติผู้วิจัย	75

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	39
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน โดยภาพรวม	41
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ด้านพนักงาน	42
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ด้านการบริการ	43
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ด้านสถานที่	44
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ด้านการรับชำระค่าบริการ	45
4.7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	46
4.8	การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	47
4.9	การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	51
4.11	การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	53
4.12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน เป็นรายชื่อของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านสถานที่	54
4.13	การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ	55
4.14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน เป็นรายชื่อ ของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ ด้านพนักงาน	56
4.15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน เป็นรายชื่อ ของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ ด้านการบริการ	57
4.16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน เป็นรายชื่อ ของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ ด้านการรับชำระค่าบริการ	58

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4