

## บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดาดีลก. (2529). **ทฤษฎีบริหารองค์การ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- กฤษาลี เวชสาร. (2546). **การวิจัยการตลาด**. พิมพ์ครั้งที่ 4 กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษาลี รื่นรมย์ และคณะ. (2547). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร: ศึกษาพัฒนา.
- กฤษณ ชนาพงศธร. (2544). **ประโยชน์และการบริการ**. ใน จีระ ประทีป (บรรณาธิการ), **การจัดการทรัพยากรบุคคล**, หน้า 36 – 45. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2544). **จิตวิทยาการบริการ**. ใน รัชนิกร โชติชัยสถิตย์ (บรรณาธิการ), **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**, หน้า 4 กรุงเทพมหานคร : ศูนย์การพิมพ์.
- จิรศักดิ์ ชำนาญภักดี. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานบริการข้อมูลส่วนส่งเสริมการทะเบียนและบัตร**. สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจริญ แก้วพรรณา. (2542). **ความเคืองแค้นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์วงเงิน**. งานบริการโทรศัพท์ ศึกษากรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นัตราพร เสวเอใจ. (2548). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เรียม เฉลจินดา. (2535). **ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการกำจัดกากอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ชื่นจิตต์ แจงเจนกิจ. (2544). **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์**. กรุงเทพฯ : เจริญบุญการ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด**. กรุงเทพฯ : ประชุมช่าง.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2542). **สถิติวิจัย**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปฏิมา ชพานนท์. (2542). **ทัศนคติต่อการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในสังกัดสำนักงานเขตส่วนภูมิภาค เขต 22** ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ประกาศรี อุดมรัตน์. (2543). **การคาดคะเนปริมาณการใช้โทรศัพท์ในเขตนครหลวง**. วิทยานิพนธ์

- ปริญญาหมาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรีชา วิหคโต. (2544). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- ปลายฝัน สุขารมย์. (2538). สร้างบริการให้เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น
- พรรณทิพา บุญชัย, ภูวพันธุ์ โฉมวัฒนาและอนรรักษ์ คำทา. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้  
บริการที่มีต่อการให้บริการของ ทศท จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รายงานค้นคว้า  
อิสระ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พสุ เดชะรินทร์. (2546). กลยุทธ์ใหม่ในการจัดการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พินิจ ศรีประเสริฐภาพ. (2542). การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- พิภพ อุดร. (2548). สามประสานเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เวสดี.
- เรณู ทวีวัฒนโสภณ. (2546). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด  
(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ณ สำนักงาน บริการโทรศัพท์  
ชัยพฤกษ์ ย่อยอ่อนนุช บางนา (เสรีเซ็นเตอร์) บางพลี ส. ทร. บริการ วิทยานิพนธ์  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วรรณพร ลิฬหาชีวะ. (2548, 7 พฤศจิกายน) โครงสร้าง บมจ.ทีโอที. TOT @ home 2 (20) : 6-7.
- วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริม  
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- ศรรชัย สอนเกิดสกุล. (2546). ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ  
ธนาคารของรัฐและประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดระยอง. รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริธรรม เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์ม  
และไซเท็กซ์.
- สกุณกานต์ นามโคตร. (2548). ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการเสริมโทรศัพท์  
มือถือของบริษัท เอไอเอส จำกัด (มหาชน)ในเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร.  
วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต ด้ชณกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา  
สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สิทธิชัย จรรย์วิทยานนท์. (2543). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ : ชวนพิมพ์.
- สุวิมล แม้นจริง. (2546). การจัดการตลาด. กรุงเทพฯ : เอ็ช.เอ็น.กรุ๊ป.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2545). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล และคณา จาตุรงค์กุล. (2546). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ :  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัศน์ไอรุ เตชะสวัสดิ์. (2547). **พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : ซี.วี.แอล การพิมพ์.

อุทัยพรรณ สุขใจ. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ  
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยบูรพา.

Cowell,D.W. (1986). **The marketing of services**. London : Heinemann.

Czinkota, M.R. (2000). **Marketing best practices**. Chicago : Dryden Press.

Gronos, C. (1990). **Service management and marketing**. Lexington : Lexington Book.

Gilmore,A. (2003). **Service marketing**. London : SAGE Publication.

Kotler, P. (2003). **Marketing management**. 9 th. ed. New Jersey : Prentice-Hall.Inc.

Kotler,P. and Amstrong,G. (2001). **Principle of marketing** New Jersey : Prentice-  
Hall.Inc.

Kutz,D. (1988). **Service marketing**. New York : John Wiley & Sons.

Millet J.D. (1990). **Management in the public service : The quest for effective performance**.  
Michigan : Michigan Press.

Solomon, M.K. (1999). **Consumer behavior**.4 th. ed. New Jersey : Prentice-Hall.Inc.

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาปทุมธานี

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดเติมคำตอบในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ( ) หน้าข้อความที่เป็นข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

#### 1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

#### 2. อายุ

( ) น้อยกว่า 20 ปี ( ) 20 – 30 ปี

( ) 31 – 40 ปี ( ) 40 – 50 ปี

( ) มากกว่า 50 ปี

#### 3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส

( ) หย่าร้าง, หม้าย

#### 4. อาชีพ

( ) ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) พนักงานบริษัท

( ) ธุรกิจส่วนตัว ( ) แม่บ้าน/พ่อบ้าน

( ) อื่นๆ (โปรดระบุ.....)

#### 5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

( ) ต่ำกว่า 5,000 บาท ( ) 15,001 – 20,000 บาท

( ) 5,001 - 10,000 บาท ( ) 20,001 - 25,000 บาท

( ) 10,001-15,000 บาท ( ) 25,000 บาท ขึ้นไป

#### 6. การศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา

( ) ปวช.-ปวส./อนุปริญญา ( ) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ตอนที่ 2 ทดสอบความพึงพอใจ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวและ

กรุณาตอบคำถามทุกข้อ

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<p>ประเภทของการบริการ</p> <p>1. มีการบริการรับชำระค่าบริการที่หลากหลาย ได้แก่ รับชำระค่า บริการโทรศัพท์ ค่าไฟฟ้า ค่าประปา</p> <p>2. มีการบริการรับติดตั้งโทรศัพท์ การบริการเสริมและ การบริการอื่นๆครบถ้วนตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ</p> <p>3. มีบริการแจ้งข้อขัดข้องในการบริการ</p>						<p>1. <input type="checkbox"/></p> <p>2. <input type="checkbox"/></p> <p>3. <input type="checkbox"/></p>
<p>ค่าบริการ</p> <p>1. ค่าบริการโทรศัพท์และบริการเสริมของบริษัท ทีไอที มีความเหมาะสม</p> <p>2. ค่าบริการในการรับชำระค่า ไฟฟ้า และค่าประปามี ความเหมาะสม</p>						<p>4. <input type="checkbox"/></p> <p>5. <input type="checkbox"/></p>
<p>ความสะดวกในการรับบริการ</p> <p>1. บริเวณที่ตั้งของศูนย์บริการเหมาะสม/สะดวกในการ เดินทางไปมาเพื่อติดต่อ</p> <p>2. สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ</p> <p>3. ความเหมาะสมชัดเจนของป้ายบอกศูนย์บริการ</p> <p>4. ช่องสำหรับให้บริการมีความเหมาะสม</p>						<p>6. <input type="checkbox"/></p> <p>7. <input type="checkbox"/></p> <p>8. <input type="checkbox"/></p> <p>9. <input type="checkbox"/></p>

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>การโฆษณาประชาสัมพันธ์</b> 1. มีการส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ 2. ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร 3. ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย						10. <input type="checkbox"/> 11. <input type="checkbox"/> 12. <input type="checkbox"/>
<b>กระบวนการในการให้บริการ</b> 1. มีการกำหนดระยะเวลาของการให้บริการในแต่ละบริการ 2. สามารถให้บริการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด 3. ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน						13. <input type="checkbox"/> 14. <input type="checkbox"/> 15. <input type="checkbox"/>
<b>บุคลากร</b> 1. ความสุภาพเรียบร้อยในการแต่งกายของพนักงาน 2. ความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการของพนักงาน 3. การพูดจากับผู้ใช้บริการด้วยวาจาสุภาพและน้ำเสียงที่อ่อนโยน และยิ้มแย้มแจ่มใส 4. ความสนใจในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ 5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการ 6. มีความรู้ ความเข้าใจในงาน 7. มีความสามารถให้บริการในทุกประเภทได้เป็นอย่างดี						16. <input type="checkbox"/> 17. <input type="checkbox"/> 18. <input type="checkbox"/> 19. <input type="checkbox"/> 20. <input type="checkbox"/> 21. <input type="checkbox"/> 22. <input type="checkbox"/>

การบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
ลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ						23. <input type="checkbox"/>
1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะอาดของศูนย์บริการ						24. <input type="checkbox"/>
2. การจัดบริการ โทรทัศน์ วารสาร หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ให้ผู้มารับบริการ						25. <input type="checkbox"/>
3. เทคโนโลยีในการให้บริการมีความเหมาะสม						26. <input type="checkbox"/>
4. ช่องสำหรับให้บริการมีความเหมาะสม						
ประสิทธิภาพในการบริการ						27. <input type="checkbox"/>
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตลอดเวลาในช่วงเวลาพัก						28. <input type="checkbox"/>
2. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่หยุดชะงักหรือติดขัด						29. <input type="checkbox"/>
3. สามารถให้บริการได้ทุกประเภทในช่องบริการเดียว						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการ

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนข้อเสนอแนะที่ท่านคิดว่าควรมีการปรับปรุงการบริการ

-----

-----

-----

-----

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

## ประวัติผู้วิจัย

### ประวัติส่วนบุคคล

ชื่อ-สกุล นางสาวจิราภรณ์ ชัชวาลกิจ  
ที่อยู่เดิม 59/24 ถนนพุทธมณฑล 3 เขตตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร 10170  
ที่อยู่ปัจจุบัน 67 ถนนกรุงเทพ-ปทุมธานี อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000  
ศาสนา พุทธ

### ประวัติการศึกษา

- ประถมศึกษา โรงเรียนพญาไท
- 2519 ม.ศ.5 โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษา
- 2521 ปริญญาตรี ศส.บ(สังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
- 2534 ปริญญาตรี ศศ.บ.(รัฐศาสตร์ บริหารรัฐกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

### ประวัติการทำงาน

- 2525 รับราชการที่ กรมพร. ชัยทัศน์
- 2526 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
- 2548 ปัจจุบัน บริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน)  
ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป สังกัดส่วนอำนวยการสายงานการตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์  
สถานที่ทำงาน สถาบันนวัตกรรม ทีไอที อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี