

**ชื่อภาคนิพนธ์** ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร

**ผู้วิจัย** นายชัยรัตน์ ชูทอง ปรียญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ดร.จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์ (2) รศ.ดร.กิงพร ทองใบ ปีการศึกษา 2548 จำนวน 111 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ โทรศัพท์สาธารณะ กรณีศึกษา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร

### บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะที่มีต่อการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ที่มีผลกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มประชากรคือ ผู้ที่ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย การศึกษาใช้วิธีออกแบบสอบถามวิจัยเชิงสำรวจ แล้วนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในเชิงพรรณนา จากสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และทดสอบความแตกต่างโดยสถิติค่าที และค่าเอฟ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 15 – 25 ปี มีสถานภาพเป็นโสดมากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าและประกอบอาชีพเป็นพนักงานของบริษัทเอกชนมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่า/หรือเท่ากับ 10,000 บาท ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะส่วนมากมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานครแต่ไม่ได้อยู่ในเขตสาทร ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่มีพฤติกรรมในการใช้บริการ โทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยนานๆ จะใช้ครั้งหนึ่ง และส่วนมากจะมีโทรศัพท์ประจำที่ที่บ้านพักอาศัย และนิยมใช้บริการ โทรประหยัดกับ โทรศัพท์สาธารณะ ผลการทดสอบ สมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลาง เกือบทุกด้าน และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด คือ ด้านบริการเสริมแก่ผู้ให้บริการ อีกทั้งพบว่า ลักษณะทางประชากรของผู้ใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะ ด้านราคาค่าใช้บริการ และด้านความซื่อสัตย์ต่อผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะ พบว่าผู้ให้บริการ โทรศัพท์สาธารณะส่วนใหญ่เห็นว่าให้บริษัทฯ ควรปรับปรุง ซ่อมคืนเหรียญให้สามารถหยิบเหรียญคืนได้สะดวก และการจำหน่ายบัตร โทรศัพท์ควรขยายบริการ ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่มากยิ่งขึ้นเพื่อผู้บริการ โทรศัพท์สาธารณะสะดวกต่อการซื้อมาใช้บริการ การติดตั้งตู้โทรศัพท์สาธารณะให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ที่ให้บริการ ดูแลให้สะอาดอยู่เสมอ ไม่มีการชำรุดเสียหายสามารถใช้บริการ โทรประหยัด ได้ตลอดเวลาทุกครั้งที่ใช้บริการ และมีไฟฟ้าแสงสว่างทุกตู้เพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้บริการ

**Term Paper Title** Satisfaction of Service Users towards Public Telephone Service Providers of TOT Public Company Limited, Case Study : Sathon District Area Bangkok.

**Researcher** Mr. Chairath Choothong. Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors (1) Dr. Chantawan Sunawat (2) Asst. Prof. Dr. Kingporn Thongbai. Academic year : 2005. 111 pp. Keywords : satisfaction , public telephone, case study : Sathon District Area Bangkok.

### **Abstract**

The purposes of the study were to study the satisfaction of uses towards public telephone services of TOT public company limited and to study the difference among personal characteristics of that effected to the satisfaction in Sathon district, Bangkok. The population was 400 public telephone users in Sathon district Bangkok persons. The study used survey research questionnaire to collect data and analyzed those data by computer program which were percentage of frequency value, mean and standard deviation value, and analyzed quantity data in order to test the difference by t – test , F – test and significant level of .05

The study showed that samples were mostly single age between 15 – 25, bachelor degree, salary 10,000 baht / month. The most public telephone users were in the area of Bangkok but not at Sathon district. Those users were rarely use the public telephone of TOT public company limited. Most of them had their own in – house telephone and preferred to use the economic call (Y – Tel 1234) public telephone. The result of test and premise found that users were satisfied to the TOT public telephone company limited in moderate level in most aspects and lower level in the aspect of additional service. Moreover, the characteristics of users had affected to the satisfactory of TOT public telephone company limited and related to the quality of public telephone service in term of service charge and honesty at significant level of .05. The suggestion to TOT public telephone Co.th. service were most of the public telephone users agree of that the company should improve the returned coin aperture to pick up easily. The TOT card sale expanded to all area for the convenience of buyer to use public telephone. The public telephone installation should be appropriated to the location, cleanliness, always maintained in good condition for users to use Y-Tel 1234 at anytime time and installed lighting system in every cabinet for the safety of the user.