

สารบัญ

	หน้า	
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)	
กิตติกรรมประกาศ	(5)	
สารบัญ	(7)	
สารบัญตาราง	(9)	
สารบัญภาพ	(11)	
บทที่ 1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
	สมมุติฐานของการวิจัย	2
	ขอบเขตของการวิจัย	2
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
	แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	5
	แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	20
	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	30
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	39
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	47
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	78
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	101
สรุปผลการวิจัย	102
อภิปรายผล	108
ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	115
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	117
ประวัติผู้วิจัย	121

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	45
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	47
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	52
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	57
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	63
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	68
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	78
4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	81
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส	84
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	93
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	97

สารบัญญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3