

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด
(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นายแสวงสิทธิ์ พัฒนโสภณ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา(1) รศ. สุปัญญา ไชยชาญ(2) รศ. สมชาย หิรัญกิตติ (3) ผศ. วรรัตน์ เขียวไพรี
ปีการศึกษา 2549 จำนวน 85 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ ศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการบริการ กลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยมีความพึงพอใจด้านสถานที่บริการมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบริการ และด้านราคาค่าบริการตามลำดับ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการพบว่ามี 3 ด้าน คือ 1) ด้านบริการ 2) ด้านราคาค่าบริการ และ 3) ด้านการส่งเสริมการตลาด

Term Paper Title Satisfaction of Customers with TOT High Speed Internet Service Center in Bangkok
Researcher Mr. Saengsithi Phatanasophon Master in Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors: (1) Assoc. Prof. Supanya Chaichan (2) Assoc. Prof. Somchai Hirankitti (3) Asst. Prof. Vararath Kaewpairee Academic year: 2006. 85 pp. Keywords: satisfaction, high speed internet service center.

Abstract

The objectives of this term paper were (1) to study the satisfaction of customers with TOT high speed internet service center in Bangkok, (2) to study problems and obstacles in the services. The sample were 400 customers of TOT high speed Internet service center in Bangkok. The questionnaire was a tool to collect data. The data were analyzed by computer program to calculate for percentage, arithmetic means, standard deviation, One-Way Analysis of Variance and LSD methods. The hypothesis test was set at 0.05 level of the statistical significance.

The results of the study were as follow:- most of the customers were satisfied with the services. The most satisfaction was the aspect of service place and the aspect of service process, the aspect of service office worker, the aspect of physical environment for service, the aspect of marketing promotion, the aspect of service and the aspect of price respectively. The problems and obstacles of services were 3 aspects which were 1) the service 2) the price and 3) the marketing promotion.