

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้สินค้า  
ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

อริพันธ์ วรรณอก

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
สิงหาคม 2558

การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้สินค้า  
ของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

อธิพันธ์ ทรวงนอก

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา  
สิงหาคม 2558  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

THE STUDY OF CUSTOMERS' SATISFACTION TOWARD SERVICE OF CHECKING  
AND REPAIRING DIVISION OF TOT PUBLIC COMPANY LIMITED,  
PHRANAKHON SI AYUTTHAYA BRANCH

ATHIPAN TRUADNOK

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the  
Master of Business Administration Degree in Business Administration  
Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

August 2015

ชื่อเรื่องคั่นคว่ำอิสระ      การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้สินค้า  
ของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา  
โดย                                      อธิพันธ์  ตรวจนอก  
สาขาวิชา                              บริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษา                      ดร.सानติ เล็กมณี

---

คณะกรรมการสอบการคั่นคว่ำอิสระ

.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ปราณี ตันประยูร)

.....กรรมการ  
(ดร.सानติ เล็กมณี)

.....กรรมการ  
(ดร.ปฐมพงศ์ สุกเลิศ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้นำการคั่นคว่ำอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

.....กรรมการ  
ดร.เกษม บำรุงเวช  
สิงหาคม พ.ศ. 2558

อธิพันธ์ ทรวงนอก. (2558). การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ

ฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา.

การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ,

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ศานติ เล็กมณี

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา วิธีการดำเนินการวิจัยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ขั้นที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบใช้สถิติค่าที ค่าเอฟ ชนิดทางเลือก

ผลการศึกษาพบว่า 1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี โดยภาพรวมลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพนักเรียน นักศึกษา 2) การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 2.1) ด้านบุคลากร 2.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2.3) ด้านการติดต่อสื่อสาร และ 2.4) ด้านการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีด้านผลการให้บริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจเท่ากัน และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ตามรายด้าน คือ 3.1) ด้านบุคลากร 3.2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3.3) ด้านการติดต่อสื่อสาร และ 3.4) ด้านการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวม 1) เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน 2) อายุที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน 3) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน และ 4) อาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในทุกด้าน

Athipan Truadnok. (2015). **The Study of Customers' Satisfaction toward Service of Checking and Repairing Division of TOT Public Company Limited, Phranakhon Si Ayutthaya Branch.** An Independent Study for the Master of Business Administration Program in Business Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisor : Dr.Santi Lekmanee.

### **ABSTRACT**

This research aimed to study customers' satisfaction toward service of Checking and Repairing Division of TOT Public Company Limited, Phranakhon Si Ayutthaya Branch. The procedure was divided into 3 steps: 1) the analysis of customers' personal factors, 2) the analysis of customers' satisfaction, and 3) the comparison of customers' satisfaction toward service of Checking and Repairing Division. The samples were comprised of 395 customers who used the service of Checking and Repairing Division of TOT Public Company Limited, Phranakhon Si Ayutthaya Branch. The instrument was a questionnaire. The data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and one-way ANOVA.

the findings showed that: 1) Most customers who used the service of Checking and Repairing Division of TOT Public Company Limited, Phranakhon Si Ayutthaya Branch were female, they were younger than 25 years old. They were students and graduates, 2) they were satisfied with 4 aspects: 2.1) staff, 2.2) steps of service, 2.3) communication, and 2.4) service, the highest level of satisfaction was the service followed by the staff, the satisfaction of steps of service and communication were at the same level, 3) the comparison of customers' satisfaction classified by personal factors including genders, ages, education backgrounds and jobs were as follows: 3.1) staff, 3.2) steps of service, 3.3) communication, and 3.4) service, as a whole, the comparison revealed; 1) the difference of genders did not affect the satisfaction of all aspects, 2) the difference of ages did not affect the satisfaction of all aspects, 3) the difference of education backgrounds did not affect the satisfaction of all aspects, 4) the difference of jobs did not affect the satisfaction of all aspects.

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คินดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยดีโดยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ดร.ศานติ เล็กมณี อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้ช่วยเหลือให้คำปรึกษาให้ความรู้ ข้อคิด ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนสำเร็จด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ ยังได้รับความกรุณาจากผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ประกอบด้วย ดร.กิติมา ทามาดี ดร.ปฐมพงศ์ สุกเลิศ และรองศาสตราจารย์วันทนีย์ แสนภักดี ที่ได้ตรวจสอบแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยาและลูกค้าที่ใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คินดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยขอแสดงความขอบคุณต่อทุกท่านไว้เป็นอย่างสูง

ความสำเร็จในการทำค้นคว้าอิสระนี้จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าขาดกำลังใจจากครอบครัวของผู้วิจัย ประโยชน์และคุณค่าจากค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบแต่คุณบิดา มารดา ครู อาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ช่วยให้การทำค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลงด้วยดี

อธิพนธ์ ทรวงนอก