

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	๗
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
ความรู้เกี่ยวกับโทรศัพท์.....	5
วิวัฒนาการของโทรศัพท์.....	5
ประวัติของโทรศัพท์.....	6
วิวัฒนาการ โทรศัพท์ในประเทศไทย	7
ประวัติของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	8
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา.....	9
การดำเนินการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	10
หลักในการบริการตรวจแก้คลื่นดีเลขหมายโทรศัพท์	10
ขั้นตอนการแจ้งเสีย	12
ผลงานที่สำคัญของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	13

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
แนวคิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	16
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	27
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	30
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา.....	48
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ ฝ่ายตรวจแก้คีนดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา.....	50
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจ แก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลลูกค้า.....	56
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	85

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 (ต่อ) สรุปผลการวิจัย.....	85
อภิปรายผล	87
ข้อเสนอแนะ.....	90
 บรรณานุกรม	 93
 ภาคผนวก.....	 98
ภาคผนวก ก แบบประเมินคุณภาพของแบบสอบถามสำหรับผู้วิจัย	99
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	106
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	113
ภาคผนวก ง ตารางแสดงค่า IOC ของแบบสอบถาม	115
ภาคผนวก จ หนังสือเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ....	119
ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	122
 ประวัติย่อผู้วิจัย	 124

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวน ความถี่ และร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพ.....	48
2	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยาด้านบุคลากร	50
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยาด้านขั้นตอนการให้บริการ	52
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยาด้านการติดต่อสื่อสาร.....	53
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขา พระนครศรีอยุธยาด้านผลการให้บริการ	54
6	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการแก้คีนดีเลขหมายในภาพรวม.....	55
7	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้านบุคลากร.....	56
8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	57
9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้านการติดต่อสื่อสาร	58
10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ ด้านผลการให้บริการ.....	59

สารบัญญัตินำ (ต่อ)

ตาราง		หน้า
20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่าย ตรวจแก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จําแนกตามอาชีพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	79
21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่าย ตรวจแก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จําแนกตามอาชีพ ด้านการติดต่อสื่อสาร	81
22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่าย ตรวจแก้คีนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จําแนกตามอาชีพ ด้านผลการให้บริการ	83

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	2
2 โครงสร้างการบริหารของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	9
3 งานบำรุงรักษาข่ายสายนอก.....	12