

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ในเขตบางเขนต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตบางเขน ที่ใช้เลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติทดสอบที (t-test) สถิติทดสอบเอฟ (F-test) และทดสอบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตบางเขนต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบางเขนต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ

3. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบางเขนต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

4. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตบางเขนต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานระหว่างบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กับบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

The objectives of this research were to study and to compare satisfaction of the customers in Bangkok district with fixed line telephone services of TOT Public Company Limited and True Corporation Public Company Limited. The samples were 400 customers in Bangkok district. The research instruments were questionnaires. Then the data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and sheffe's method. The results of research were as follows:

1. Satisfaction of the customers in Bangkok district with fixed line telephone services of the mentioned companies was overall at a moderate level.

2. Satisfaction of the customers in Bangkok district with fixed line telephone services of TOT public company limited, classified by their sex, age and occupations. was different at the statistical significance of 0.05 level.

3. Satisfaction of the customers in Bangkok district with fixed line telephone services of True corporation public company limited, classified by their sex, age, occupations and incomes. was also different at the statistical significance of 0.05 level.

4. Satisfaction of the customers in Bangkok district with fixed line telephone services of TOT Public Company Limited and True Corporation Public Company Limited. was overall different at the statistical significance of 0.05 level.