

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระบบ Y-tel 1234 ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณี ส่วนบริการศูนย์บริการลูกค้านครหลวงที่ 8 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และปัญหาในการใช้บริการ ในด้านประสิทธิภาพของระบบ ด้านราคาค่าบริการ ด้านบริการระบบข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นลูกค้าที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้า จำนวน 143 คน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระบบ Y-tel 1234 ของ บมจ.ทศท เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนมากอายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีค่าใช้บริการโทรศัพท์บ้านรายเดือนต่ำกว่า 500 บาท มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการทุกราย และเคยเห็นโฆษณาประชาสัมพันธ์ จากใบแทรกใบแจ้งหนี้และป้ายติดประกาศโฆษณา มีความสะดวกในการมาติดต่อกับศูนย์บริการ มีประสบการณ์การใช้โทรศัพท์ระบบ Y-tel 1234 ของ บริษัทอื่น และมีความเห็นว่าคุณภาพระหว่าง บมจ.ทศท กับบริษัทอื่น ไม่แตกต่างกัน

ระดับความพึงพอใจ ใน 3 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับที่สูง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านราคาค่าบริการมีระดับสูงสุด ด้านประสิทธิภาพของระบบ และด้านบริการระบบข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากนี้แล้ว พบว่าผู้ใช้บริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ค่าใช้บริการโทรศัพท์บ้าน การเคยเห็นโฆษณาประชาสัมพันธ์ ประเภทสื่อที่เคยเห็น การติดต่อกับศูนย์บริการ การใช้โทรศัพท์ของบริษัทอื่น คุณภาพระหว่าง บมจ.ทศท กับบริษัทอื่น ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโทรศัพท์ระบบ Y-tel 1234 ของ บมจ. ทศท ไม่แตกต่างกัน

The study of satisfaction of a customer in a Y-tel 1234 system, TOT Corporation Co. Ltd., Nakornluang 8.th Customer Service Centre, had objectives in studying a satisfaction level of a customer, factors affecting satisfaction of a customer, problems of the service in the areas of efficiency of the system, price of a service, and information technology. Sample unit is 143 people, using service at the service centre.

The result of studying showed that most of the customer in a Y-tel 1234 system of TOT Corporation Co. Ltd is female more than male, which is about the age 31-40 years old, holding a bachelor degree, working as an employee with a salary less than 10,000 baht /month. They are having a monthly telephone service payment less than 500 baht., receiving a service information, having seen a public relation from a brochure, a bill, and a billboard. Besides, they are convenient in coming to a service centre, having an experience in using Y-tel 1234 system from other companies and comment that there is no any difference of a quality between TOT and others.

As a whole, the satisfaction level in 3 sides found to be high level. Once separating in each, price of service is the highest and efficiency of system and information technology is in a moderate level.

Besides, a customer has a difference in sex, age, education, occupation, income, telephone payment, having seen a public relation, type of a media seen, contacting to a customer service centre, having been used to other's company services which have difference in a quality, found no difference in the satisfaction level of a customer in a Y-tel 1234 system, TOT Corporation Co. Ltd.