

บทคัดย่อ

176100

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากลูกค้าผู้ใช้โทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 381 ราย จำแนกเป็น ลูกค้าที่ชำระเงินค่าโทรศัพท์ด้วยตนเองจำนวน 254 ราย และ ลูกค้าที่ชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต จำนวน 127 ราย ผลการศึกษาสรุปลได้เป็นสองส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 เลขหมาย โดยมีสถานภาพเป็นประเภทบ้านพักอาศัย ใช้ เลขหมายโทรศัพท์เป็นเวลามากกว่า 5 ปี เลือกชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยน้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน เหตุผลที่เลือกชำระด้วยตนเอง เพราะว่าใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และไม่เคยชำระค่าโทรศัพท์ผ่านทางเว็บไซต์ ทศท ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.42 โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.62 ตามลำดับ ส่วน ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยด้านราคา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 3.45 3.43 3.37 และ 3.23 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 40-49 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 เลขหมาย โดยมีสถานภาพเป็นบ้านพักอาศัย ใช้เลขหมายโทรศัพท์เป็นเวลามากกว่า 5 ปี เลือกชำระค่าโทรศัพท์โดยวิธีหักผ่านบัญชีธนาคาร มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยน้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน เหตุผลที่เลือกชำระเงินโดยวิธีการหักบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเพราะว่าประหยัดเวลา และไม่เคยชำระค่าโทรศัพท์ผ่านทางเว็บไซต์ ทศท ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ย 3.59 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.06 3.98 3.89 3.73 3.62 และ 3.62 ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.46

ABSTRACT

176100

The purpose of this study is to examine the satisfaction of customers towards the bill payment services of TOT Corporation Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province. Questionnaires were used for collection of the data from 381 samples of TOT customers. All 381 samples were divided into two groups: 254 of them paid their bill by themselves and the rest (127) paid by automatic deduction from a bank or credit card account. The results were divided into two parts.

Part 1: The study found that most of the respondents that paid the bill by themselves are female, aged 20-29, have a bachelor's degree, are company employees, have one of TOT's basic telephone number, have residential status, have been using TOT services for more than five years and pay the bill at the TOT customer service centers at an average cost of less than 500 baht per month. The reason for paying at the TOT customer service centers because the centers are close to their houses or offices. They never pay via TOT's website. Most of the respondents opinions on satisfaction were moderated level (\bar{X}) 3.42, whereas the Place and Product/service factors were high level (\bar{X}) 3.69 and 3.62 respectively. The People, Process, Promotion, Physical evidence and Price factors were moderated level (\bar{X}) 3.49, 3.45, 3.43, 3.37 and 3.23 respectively.

Part 2: The study found most of the respondents who paid their bill by automatic deduction from a bank or credit card account are female, aged 40-49, have a bachelor's degree, are government officers or government enterprise officers, have one of TOT's basic telephone numbers, have residential status, have been using TOT services for more than five years and pay the bill by automatic deduction from a bank account at an average cost of less than 500 baht per month. The reason for paying by automatic deduction from a bank or credit card account because it saves time. They never pay via TOT's website because automatic deduction is easier and more convenient for them. Most of the respondents opinions on satisfaction were high level (\bar{X}) 3.59. The Place, Price, Process, Product/services and Promotion factor also were high level (\bar{X}) 4.06, 3.98, 3.89, 3.73, 3.62 and 3.62 respectively. The Physical evidence factor, on the others hand, were moderated level (\bar{X}) 3.46.