

การรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้
บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่บริษัททีโอทีจำกัด(มหาชน)
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทรงกิจ อธิวาสนพงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2551
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่องการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เสนอโดย นายทรงกิจ อธิวาสนพงศ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกูล จันทสุนทร)
วันที่ 25 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวีย์ ศิริโกคาภิรมย์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง
ชื่อนักศึกษา	ทรงกิจ อธิวาสนพงศ์
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ได้แก่ ประชาชนผู้ใช้บริการการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายในการวิจัย โดยผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ 5 คน และได้ค่าความเชื่อมั่น 0.985 และใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

ผลการวิจัยพบว่า

- ระดับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในภาพรวมของการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ อยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ อยู่ในระดับมาก
- การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

2.1 ผู้ใช้บริการมีการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ ค่าใช้โทรศัพท์ต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผู้ใช้บริการมีพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 เมื่อจำแนกตามเพศ ค่าใช้ โทรศัพท์ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับ การศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อจำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Thesis	The Clients' Perceptions and Behaviors Toward Using Number 1177 Service of TOT Public Company Limited in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province
Thesis Advisors	Assoc. Prof. Dr. Suthasinee Siripokhapirom Asst. Prof. Kamala Srinienng
Name	Songkit Atiwasanapong
Concentration	General Administration
Academic Year	2008

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the clients' perceptions and behaviors toward using number 1177 service of TOT Public Company Limited in Phra Nakhon Si Ayutthaya 2) to compare the clients' perceptions and behaviors toward this service of TOT when the clients were classified by gender, educational degree, career, average monthly income and telephone monthly payment. The sample consisted of 390 clients using number 1177 service of TOT Public Company Limited in Phra Nakhon Si Ayutthaya province. The instrument was a questionnaire approved by 5 experts with a reliability of 0.985. The data were analyzed by percentage, mean, standard deviation, T-Test, one-way ANOVA, and Fisher's Least-Significant Difference (LSD).

The results were as follows:

1. overall, the clients' perceptions toward this service were rated at a moderate level. Their behavior of using this service was rated at a high level.

2. the results of a comparison between averages of the clients' perceptions and behaviors toward the aforementioned service were as follows:

2.1 when the sample was classified by gender, age, and career, their perceptions were statistically significantly different at the level of 0.05. For educational degree, their perceptions were statistically significantly different at the level of 0.01. For average monthly income and telephone monthly payment, their perceptions were not statistically significantly different.

2.2 for gender and telephone monthly payment, their behaviors were statistically significantly different at the level of 0.05. For educational degree, their behaviors were statistically significantly different at the level of 0.001. For age, career, and average monthly income, their behaviors were not statistically significantly different.

ประกาศคุณูปการ

วิทยาลัยนพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสิณี คิริโกคาภิรมย์ ประธานกรรมการวิทยาลัยนพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์กมลลา ศรีเหนียง กรรมการควบคุมวิทยาลัยนพนธ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ให้ คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้ ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา เพิ่มศิริ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศรีศิริ อภิยาหอม คุณสุรพล พนาโรจน์วงศ์ ผู้จัดการส่วนระบบตอนนอก ที่ 1 คุณสุภาสณี ศรีสวัสดิ์ ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ฝ่ายขายและ บริการลูกค้าภูมิภาคที่ 1.2 และคุณไพโรจน์ รักษาเจริญ ผู้จัดการศูนย์การขายและลูกค้าสัมพันธ์ จังหวัดสระบุรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ คุณภาพของเครื่องมือวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรรีย์ คิริโกคาภิรมย์ ประธานและคณะกรรมการ สอบวิทยาลัยนพนธ์ทุก ๆ ท่าน และขอขอบพระคุณอย่างยิ่งสำหรับ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.เพ็ญจันทร์ ศิริพานิชกร ที่ให้การชี้แนะเพิ่มคุณภาพให้วิทยาลัยนพนธ์

ขอบคุณเพื่อนๆ นักศึกษาร่วมรุ่น ร่วมศูนย์การเรียนรู้ทุกท่านที่ให้กำลังใจ สนับสนุน และให้การช่วยเหลือโดยเฉพาะคุณรัตนาภรณ์ คชมะเรง ที่ให้ความอนุเคราะห์ ในด้านต่าง ๆ ตลอดถึงผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้ตอบ แบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ทำให้วิทยาลัยนพนธ์สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงมีจากวิทยาลัยนพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณสูงสุด ได้แก่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ ทุกคนในครอบครัว พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ ผู้มีพระคุณทุกท่าน

ทรงกิจ อธิวาสนพงศ์

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	11
ประวัติความเป็นมาบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	11
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	13
โครงสร้างการบริหาร.....	20
การบริการรับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	27
ความหมายของการบริการ.....	27
ลักษณะของการบริการ.....	29
ภารกิจในการประกอบธุรกิจบริการ.....	30
การบริการสาธารณะ.....	32
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	33
ความหมายของการรับรู้.....	33
องค์ประกอบและกระบวนการทางการรับรู้.....	34
ความสำคัญในการรับรู้.....	38
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	39
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	40
ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค.....	40
การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค.....	41
พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคในตลาดบริการ.....	41

บทที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยตามลักษณะของผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมซื้อ บริการ.....	42
การรับรู้เรื่องการแจ้งเหตุขัดข้องของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ประจำที่ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	54
สื่อในการรับรู้.....	54
ความรู้ความเข้าใจ.....	56
ความคาดหวัง.....	59
พฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้องของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ประจำที่ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	60
การตัดสินใจใช้บริการ.....	60
ลักษณะการใช้บริการ.....	63
ความรู้สึกหลังใช้บริการ.....	66
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67
งานวิจัยในประเทศ.....	67
งานวิจัยต่างประเทศ.....	71
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	74
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	74
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	76
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	76
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	77
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	77
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	79
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	118
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	118
สมมติฐานการวิจัย.....	118
วิธีดำเนินการวิจัย.....	118
สรุปผลการวิจัย.....	120
อภิปรายผล.....	122
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	125
 บรรณานุกรม.....	 127
 ภาคผนวก.....	 134
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	135
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย....	141
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือการวิจัย.....	143
 ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	 149

สารบัญตาราง

	หน้า	
ตาราง 1	รายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ ของส่วนขายและบริการ ลูกค้าจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระหว่างปี พ.ศ.2546-2548 จำแนกตาม เดือน.....	2
ตาราง 2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	75
ตาราง 3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	84
ตาราง 4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านสื่อในการรับรู้.....	86
ตาราง 5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้และความเข้าใจ.....	87
ตาราง 6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความคาดหวัง.....	88
ตาราง 7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม.....	88
ตาราง 8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้ง เหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านการตัดสินใจใช้บริการ.....	89
ตาราง 9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้ง เหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านลักษณะการใช้บริการ.....	90
ตาราง 10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้ง เหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ.....	91
ตาราง 11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการใช้บริการแจ้ง เหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม.....	92

ตาราง 12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามเพศ.....	93
ตาราง 13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับการรับรู้วิธีการแจ้ง เหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามอายุ.....	93
ตาราง 14	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	94
ตาราง 15	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวัง จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	95
ตาราง 16	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	95
ตาราง 17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับการรับรู้วิธีการแจ้ง เหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	96
ตาราง 18	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	97
ตาราง 19	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็น รายคู่.....	98
ตาราง 20	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวัง จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	99
ตาราง 21	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	99
ตาราง 22	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับการรับรู้วิธีการแจ้ง เหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามอาชีพ.....	100

ตาราง 23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	101
ตาราง 24	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	102
ตาราง 25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	103
ตาราง 26	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน.....	103
ตาราง 27	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	104
ตาราง 28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามเพศ.....	105
ตาราง 29	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามอายุ.....	105
ตาราง 30	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	106
ตาราง 31	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	107
ตาราง 32	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	108
ตาราง 33	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้สึกลังใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	109

ตาราง 34	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	110
ตาราง 35	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามอาชีพ.....	110
ตาราง 36	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	111
ตาราง 37	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่.....	112
ตาราง 38	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	113
ตาราง 39	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน.....	114
ตาราง 40	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	115
ตาราง 41	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่.....	116
ตาราง 42	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการใช้บริการ การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในภาพรวม จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่...	116

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
ภาพ 2 โครงสร้าง บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน).....	21
ภาพ 3 โครงสร้างภาคขายและบริการภูมิภาคที่ 1 บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)...	22
ภาพ 4 โครงสร้างงานรับแจ้งเหตุขัดข้อง ศูนย์บริการตอนนอกจังหวัด พระนครศรีอยุธยา.....	23
ภาพ 5 แสดงภาพรวมองค์ประกอบและกระบวนการรับรู้.....	35
ภาพ 6 แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบการตัดสินใจใช้บริการ.....	61
ภาพ 7 ลักษณะของผู้รับบริการ.....	64