

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความคาดหวัง และความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ของศูนย์บริการลูกค้าที่ไอที
คำสำคัญ	ความคาดหวัง / ความพึงพอใจ / อินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติกของศูนย์บริการลูกค้าที่ไอที
ชื่อนักศึกษา	บรรจง ปีกชัยภูมิ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปริยา รินรัตนาก
ระดับการศึกษา	นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต
คณะ	คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2563

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร กับความคาดหวังต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ของศูนย์บริการลูกค้าที่ไอที 2) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ของศูนย์บริการลูกค้าที่ไอที 3) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ของศูนย์บริการลูกค้าที่ไอที กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ของศูนย์บริการลูกค้าที่ไอที กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยศึกษา คือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษากับผู้ให้บริการเพศชาย และหญิง ที่มีอายุตั้งแต่ 20 - 60 ปีขึ้นไป และเคยมีประสบการณ์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ของศูนย์บริการลูกค้าที่ไอที ซึ่งมี จำนวน 4 ศูนย์บริการดังนี้ ศูนย์บริการลูกค้าที่ไอทีสาขาพญา ศูนย์บริการลูกค้าที่ไอทีสาขาบ้านอำเภอ ศูนย์บริการลูกค้าที่ไอที สาขาสดหีบ และศูนย์บริการลูกค้าที่ไอที สาขาศรีราชา จำนวน 400 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพื่อคำนวณหา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติ pearson correlation coefficient และใช้การหาค่า F - test และ one way analysis of variance : anova เพื่อทดสอบสมมติฐาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีจำนวน 225 คนมีอายุระหว่าง 31- 40 ปี มากที่สุด มีจำนวน 149 คน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,001 – 35,000 บาท มากที่สุด มีจำนวน 129 คน และใช้ศูนย์บริการพญาขอติดตั้งอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) มากที่สุด มีจำนวน 175 คน มีระยะเวลาการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) 1 – 2 ปี มากที่สุด มีจำนวน 150 คน เลือกรับบริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) 80 – 100 mbps.มากที่สุด จำนวน 149 คน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่เคย

เปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ค่าอื่น มากที่สุด มีจำนวน 137 คน มีการรับรู้โปรแกรมอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ผ่านสื่อ พนักงานขาย มากที่สุด จำนวน 79 คน

ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ของศูนย์บริการลูกค้าที่โอที ด้านราคา แตกต่างกัน 2) ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ของศูนย์บริการลูกค้าที่โอที ด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกัน 3) ความคาดหวังต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ของศูนย์บริการลูกค้าที่โอที มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ออฟติก (fiber optic) ของศูนย์บริการลูกค้าที่โอที (ส่วนบริการลูกค้าเมืองพัทยา)

Thesis Topic	Expectation and Satisfaction on Fiber Optic Internet Service of TOT Customer Service Center
Keywords	Expectation /Satisfaction / Fiber Optic Internet / TOT Customer Service Center
Student	Banjong Peekchaiphum
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Pariya Rinrattanakorn
Level of Study	Master of Communication Arts
Faculty	Faculty of Communication Arts, Sripatum University at Chonburi
Year	2020

ABSTRACT

This research aimed to study expectation and satisfaction on Fiber Optic Internet services of TOT customer service center (Pattaya Customer Care Center). The research used a quantitative approach. The research sample were 400 female and male services users, age between 20-60 years and above, and have experiences using Fiber Optic Internet service from four TOT customer care centers: TOT Pattaya branch, TOT Ban-Amphoe branch, TOT Sattahip branch and TOT Sriracha branch. The statistical data analysis analyzed percentage, mean values, standard deviation and tested variables relationship used Pearson's correlation coefficient and analyzed F-test and One-way analysis of variance: ANOVA. The research findings showed that the participants are more male than female and with 31-40 years of age. The research sample have monthly income of 21,001-35,000 baht. TOT Pattaya branch is the top requests for Fiber Optic Internet service installation and have service contract of 1-2 year. Most of the participants use Fiber Optic Internet feature 80-100 Mbps service, and they have never used the internet service from any other service providers. Further, most of the participants have information exposure related to Fiber Optic Internet promotions through sales representative.

The study found that participants express their expectation from TOT service center. At the highest level. the service users expect marketing promotion at high level, then services fee and services location respectively. The participants' satisfaction level with Fiber Optic Internet service found is at high level, and most of them are satisfied with marketing promotion.

The service users express high level of satisfaction on marketing promotion and services fee and least with services officers.

SPU CHONBURI