หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการติดตั้งโทรศัพท์บ้านต่อพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาชลบุรี
ชื่อนักศึกษา	ทัศนา มีสุข
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	อาจารย์กฤษณ์ตินทร์ รักษาคำ
ระดับการศึกษา	นิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์
คณะ	นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2549

บทคัดย่อ

จากการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการติดตั้งโทรศัพท์บ้านต่อพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาชลบุรี โดยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 100 ชุด และสรุปผลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ข้อมูลในการสำรวจ

ในการเลือกทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการติดตั้งโทรศัพท์บ้านต่อพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาชลบุรี เนื่องจากต้องการทราบว่ากลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่เป็นกลุ่มใด และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงาน บริษัทที่โอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาชลบุรี มาก - น้อย เพียงใด เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น ในส่วนของการศึกษาข้อมูลจากแบบสอบถามพบสาระสำคัญว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์บ้านส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีระดับอายุ 18 - 25 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 5,000 - 10,000 บาท โดยมาขอติดตั้งโทรศัพท์บ้านในฐานะผู้อาศัยเป็นส่วนใหญ่ สำหรับด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการติดตั้งโทรศัพท์บ้านที่มีต่อการให้บริการของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาชลบุรี ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมาก ในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมของศูนย์บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.98 และ การบริการของพนักงานในด้านการขอติดตั้งโทรศัพท์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 2.75

SPU CHONBURI