

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	5
กรอบความคิดการวิจัย	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
หลักการให้บริการ	9
1. ความหมายของการให้บริการ	9
2. ความสำคัญของการให้บริการ	10
3. ลักษณะของการบริการ	12
4. ประเภทของการบริการ	12
5. องค์ประกอบของการบริการ	13
6. คุณภาพการบริการ	14
7. กระบวนการตัดสินใจซื้อ	15
แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ	15
1. ความหมายของความพึงพอใจ	15
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	17
3. ความพึงพอใจของผู้บริโภค	18

	หน้า
แนวคิดยุทธศาสตร์การพัฒนา	19
1. หลักทฤษฎีระบบ	19
2. หลักวิชาเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนา	24
หลักการการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	29
1. นโยบายด้านบริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)	29
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	31
3. เป้าหมายของการพัฒนา	31
4. ยุทธศาสตร์การพัฒนา	32
5. บริการ Internet Protocol : IP	34
6. ยุทธศาสตร์พัฒนาบริการ IP	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	41
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับเก็บข้อมูลการวิจัย	41
วิธีการวิจัย	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
1. ลักษณะเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
2. หลักเกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม	43
3. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	43
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	47
สภาพการใช้โทรศัพท์พื้นฐานของผู้ใช้บริการ	50
ความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	55
ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	58

	หน้า
ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์	62
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	65
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	65
2. เหตุผลการขอรับบริการ โทรศัพท์	66
3. ระดับความพึงพอใจ	67
4. ปัญหาการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	68
5. การประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	69
อภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะ	70
1. ข้อเสนอแนะทั่วไป	70
2. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	71
3. ข้อเสนอแนะแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	72
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	79
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	89
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น	99
ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan	101
ภาคผนวก ง แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2547- 2551 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	103
ประวัติผู้วิจัย	120

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงโครงสร้างทางความคิดที่แสดงคุณสมบัติของแต่ละหน่วยระบบ	26
2.2	เป้าหมายการให้บริการ IP	35
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ กลุ่มอายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดของครอบครัว และที่พักอาศัย	48
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายการ	51
4.3	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายการ ...	55
4.4	จำนวนคน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายการปัญหา	58
4.5	จำนวนและร้อยละที่ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะตามรายการ	61
4.6	แสดงรายละเอียดแต่ละยุทธศาสตร์	62
5.1	แสดงรายละเอียดโครงการที่เสนอและยุทธศาสตร์	72

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดของการวิจัย	6
2.1	โครงสร้างทางความคิดที่แสดงคุณสมบัติของหนึ่งหน่วยระบบ	21
2.2	โครงสร้างและการทำงานของยุทธศาสตร์การพัฒนา	24

