

ชื่อเรื่องภาคนิพนธ์

คุณภาพการบริการของจตุรรับชำระค่าบริการ
โทรคมนาคม ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า

บางกะปิ

ชื่อนักศึกษา

พรพิมล สุขดี

รหัสประจำตัว

48B53180209

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)

ประธานควบคุมภาคนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภา ไสยสมบัติ

กรรมการควบคุมภาคนิพนธ์

ดร. ภิเชก จันท์เอี่ยม

ปีการศึกษา

2550

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของจตุรรับชำระค่าบริการโทรคมนาคม ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า บางกะปิ เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้ใช้บริการของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 379 คน โดยสุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิและการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ เครื่องที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งผลการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการบริการของจตุรรับชำระค่าบริการโทรคมนาคมทั้ง 2 บริษัท โดยรวม และรายด้านมีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูง
2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการบริการของจตุรรับชำระค่าบริการโทรคมนาคม ภายในศูนย์การค้าเซ็นทรัลพลาซ่า บางกะปิ จำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการคือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เห็นว่าระดับคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ให้บริการบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจได้ ด้านความเต็มใจและรวดเร็วในการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือและมั่นใจ ด้านความเข้าใจลูกค้ารายบุคคลและด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ แต่ไม่มีความแตกต่างกัน

Term Paper Title	The Service Quality of Communication Payment Point at N-MARK Plaza, Bangkokpi
Student	Pornpimol Sukdee
Student ID	48B53180209
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration (General Management)
Term Paper Advisor	Assistant Professor Apa Saisombat
Term Paper Co-Advisor	Dr. Pisake Jun-eam
Academic Year	2007

ABSTRACT

The purpose of this research was to study and compare opinion towards service quality of telecommunication payment points at N-MARK Plaza as a viewed by payment customers. The sample consists of customers who contacted The CAT TELECOM Shop and The TOT Shop. The respondents use in this study were 379 persons which selected by stratified random sampling and systematic sampling. The instrument used for data collection was a set of questionnaires with a reliability of 8925. Data analysis was through percentage, mean, standard deviation and t-test.

The results of the research by summarized as follow:

1. Service Quality of both companies were rated as a whole and by dimension at high level.
2. The comparison of The Service Quality level in all parts of services such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles of The CAT TELECOM Shop is better than The TOT Shop. There was no significant different.