

ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
ในสายตาผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

นางสาว สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต

ภาควิชาการประชาสัมพันธ์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2539

ISBN 974-636-107-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I 1741 9840

**THE IMAGE OF THE TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND
AMONG CUSTOMERS IN BANGKOK METROPOLIS AREA**

MISS SANTIMA KASEMSAN NA AYUDHYA

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requierments

for the Degree of Master of Arts

Department of Public Relations

Graduate School

Chulalongkorn University

Academic Year 1996

ISBN 974-636-107-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ในสายตาผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร

โดย นางสาว สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา

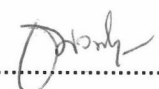
ภาควิชา การประชาสัมพันธ์

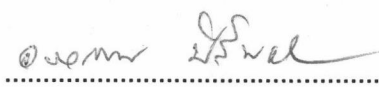
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท

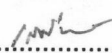
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบัณฑิต



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศุภวัฒน์ ชุตินวงศ์)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ธนวดี บุญลือ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เสถียร เขยประทับ)


.....กรรมการ
(ดร. วิเชียร เกตุสิงห์)


.....กรรมการ
(นางสาว ทวีนนท์ คงคราญ)

พิมพ์ต้นฉบับบทความวิจัยวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

สันติมา เกษมสันต์ ณ อยู่ธยา : ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในสายตา
ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร (THE IMAGE OF THE TELEPHONE ORGANIZATION OF
THAILAND AMONG CUSTOMERS IN BANGKOK METROPOLIS AREA)
อ.ทิปรีक्षा รองศาสตราจารย์ ดร.อรุวรรณ ปิลันธน์โอวาท, 89 หน้า.
ISBN 974-636-107-4

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในสายตา
ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร และ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีผลต่อการดำเนินงาน
และการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ฯ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
ข้อมูลคือ แบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ใช้การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบรายคู่ของ Scheffe และค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ประมวลผลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC

ผลการวิจัยมีดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่าง
ต่างกัน มีเพียงอายุและอาชีพเท่านั้น ที่มีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ แตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และฐานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่าง
ต่างกัน มีเพียงอายุที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานขององค์การโทรศัพท์ฯ แตกต่างกัน
3. การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้
บริการในเรื่องต่าง ๆ คือองค์การโทรศัพท์ฯสามารถสร้างสรรค์และทำประโยชน์ต่อสังคมได้มาก เป็นองค์กร
ที่ดีและมั่นคงทำให้บุคคลภายนอกอยากจะทำมาร่วมงานในองค์กรฯเป็นจำนวนมาก และเป็นองค์กรที่มีการ
พัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์การโทรศัพท์ฯที่มีความสัมพันธ์
เชิงลบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้นจะเป็นในเรื่องของ ความไม่แน่ใจในการให้บริการขององค์การ
โทรศัพท์ฯ การขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใช้บริการ และขาดการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ต่อ
สาธารณชน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ

1. องค์การโทรศัพท์ฯ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้นเพราะจากผลการวิจัย
พบว่า ผู้ใช้บริการไม่ได้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ
2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่อง การบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการพัฒนาอุปกรณ์โทรศัพท์ให้มีความทันสมัย ก้าวทันเทคโนโลยีทางการสื่อสารตลอด
4. ควรมีการร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมกับหน่วยงานต่าง ๆ ให้มากขึ้น
5. ควรให้ความสำคัญกับโทรศัพท์สาธารณะทั่วไป ให้ใช้การได้ดีมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
6. ควรเร่งดำเนินการเรื่องโทรศัพท์บ้านที่พกพาได้ให้เป็นรูปธรรมโดยเร็วที่สุด

ภาควิชา การประชาสัมพันธ์
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์พัฒนาการ
ปีการศึกษา 2539

ลายมือชื่อนิติต
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

พิมพ์ต้นฉบับบทความวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

C 851895: MAJOR DEVELOPMENT COMMUNICATION

KEY WORD: IMAGE/ THE TELEPHONE ORGANIZATION OF THAILAND/CUSTOMERS SATISFACTION
SANTIMA KASEMSAN NA AYUDHYA : THE IMAGE OF THE TELEPHONE ORGANIZATION
OF THAILAND AMONG CUSTOMERS IN BANGKOK METROPOLIS AREA. THESIS
ADVISOR : ASSO. PROF. ORAWAN PILUNOWAD, Ph.D. 89 pp.
ISBN 974-636-107-4

The purpose of this research was to survey the image, customers' satisfaction and services provided by The Telephone Organization of Thailand. It comprises 400 samplings. The data had been gathered by means of questionnaires while the analysis applied percentage, mean, t-test, one-way Anova and Pearson's Product Moment Correlation Coefficients.

The findings are as follows :

1. Of all demographic structures such as sex, age, education, profession and income, only age and profession Correlated with different image perception of The Telephone Organization of Thailand (TOT).
2. Of all demographic structures such as sex, age, education, profession and income, merely age was related to the difference in satisfaction with TOT's operation.
3. The positive images of TOT reflected from customers' satisfaction were that TOT's services had created lots of benefits for the society. It was a stable and well-established organization appealing to many people to join in. Its communication technology had been developed constantly. However, TOT's negative image resulted from uncertainly in TOT's services, poor customers relations, and lack of public relations news releases.

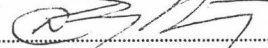
The recommendations from this research are as follows :

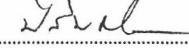
1. TOT should take more action in public relations news releases.
2. TOT should provide more staff trainings in service efficiency.
3. TOT should improve telephone equipment to be more modern and to catch up with advanced communication technology.
4. TOT should conduct more social activities to create positive images among general users.
5. TOT should give priorities to public telephone services and maintain them efficiently.
6. TOT should urge as quickly as possible the one million mobilephone project.

ภาควิชา..... การประชาสัมพันธ์.....

สาขาวิชา..... นิเทศศาสตร์พัฒนาการ.....

ปีการศึกษา..... 2539.....

ลายมือชื่อนิสิต..... .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา..... .....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....



กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พระราชอุดมมงคล หลวงพ่ออุตตมะ วิริยะรัมย์โก วัดวังแก้วเวการาม จังหวัดกาญจนบุรี หลวงพ่อกัสสปมณี วัดปิปผลิวนาราม จังหวัดระยอง และพระครูฐาปนกิจสุนทร (หลวงพ่อเป็น ฐิตคุโณ) วัดบางพระ จังหวัดนครปฐม ที่กรุณาเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ให้ผู้วิจัยอดทน ต่อสู้ ตั้งแต่วันเริ่มต้นของการสอบเข้าเรียนปริญญาโทของคณะนี้ จวบจนถึงการทำงานวิจัยชิ้นนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ พันเอก หม่อมหลวง ฐิติพันธุ์ (บิดา) และคุณพรระฆมนต์ เกษมสันต์ (มารดา) ผู้ซึ่งมีพระคุณสูงสุดในชีวิต ที่กรุณาให้กำลังใจและคอยกระตุ้นให้เกิดความมานะที่จะทำงานวิจัยชิ้นนี้ให้สำเร็จ ตลอดจนเกี่ยวหนุนทุนทรัพย์ให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านรศ.ดร. อรรวรรณ ปิลาพันธ์โอวาท ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำแนะนำ เกี่ยวเชิญ ติดตามผู้วิจัย ตลอดจนชี้แนะแนวทางด้านวิชาการต่าง ๆ ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ในที่สุด

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านกรรมการทั้ง 3 ท่านคือ

- ดร.วิเชียร เกตุสิงห์ ที่ได้ช่วยเหลือและแนะนำข้อมูลทางสถิติแก่ผู้วิจัย
- รศ.ดร.เสถียร เขยประทับผู้ตรวจตราและแนะนำสิ่งต่างๆที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย
- คุณทวินันท์ คงคราญ ที่ช่วยแนะนำและให้ข้อมูลในบางเรื่องแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านประธานกรรมการที่เคารพ รศ.ดร.ชนวดี บุญลือ ผู้ให้ความกรุณาเป็นประธานการสอบวิทยานิพนธ์

ขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ ศิริ วิชเวช อาจารย์พิเศษส่วนตัว ที่คอยให้กำลังใจ และช่วยเหลือมาโดยตลอด

ขอขอบคุณน้องชายที่แสนดี และ เพื่อน ๆ ที่ได้ช่วยเหลือผู้วิจัยมาโดยตลอดเสมือนหนึ่งว่าเป็นเป็นงานวิจัยของตัวเอง

สันติมา เกษมสันต์ ณ อยุธยา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ง

บทที่

1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	3
ปัญหาคำวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตของงานวิจัย.....	4
ข้อจำกัดงานวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2. ทฤษฎีแนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	33
4. ผลการวิจัย.....	39
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	65
รายการอ้างอิง.....	79
ภาคผนวก.....	83
ประวัติผู้เขียน.....	89

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 1	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ.....	40
2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ.....	41
3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามการศึกษา.....	42
4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ.....	43
5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้.....	44
6	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรโทรศัพท์ฯ..... ในด้านต่าง ๆ	45
7	แสดงค่าเฉลี่ยการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์.....	46
8	แสดงจำนวนร้อยละของการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ฯของ ผู้ใช้บริการ.....	47
9	แสดงจำนวนร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ องค์กรโทรศัพท์ฯในด้านต่าง ๆ.....	49
10	แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง..... เพศกับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ฯ	52
11	แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง..... อายุกับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ฯ	53
12	แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง..... ระดับการศึกษากับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ฯ	54
13	แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง..... อาชีพกับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ฯ	55
14	แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง..... รายได้กับการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรโทรศัพท์ฯ	56
15	แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง..... เพศกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรฯ	58

16	แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง.....	59
	อายุกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรฯ	
17	แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง.....	61
	ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรฯ	
18	แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง.....	62
	อาชีพกับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรฯ	
19	แสดงการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง.....	63
	รายได้กับความพึงพอใจในการดำเนินงานขององค์กรฯ	
20	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนเฉลี่ยระหว่าง.....	64
	การรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กรฯ กับความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการ	