

**ชื่อเรื่อง** : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ให้บริการโดย บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

**ผู้วิจัย** : อาลี เส็มเกอ, สิทธิพร โพธิ์ระหง, ศิรชญาณ์ การะเวก และประจักษ์ มหาสวัสดิ์

**ปีการศึกษา** : 2567

### บทคัดย่อ

ปัจจุบัน สภาวะตลาดในอุตสาหกรรมโทรคมนาคมในประเทศไทยมีอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการขยายตัวอย่างรุนแรงตั้งแต่ปี 2543 เป็นต้นมา ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่ และด้วยต้นทุนที่ต่ำลงของค่าบริการ ส่งผลให้มีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างแพร่หลาย จนทำให้การสื่อสารด้วยเสียงหรือโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามามีบทบาทและกลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์ในยุค ปัจจุบันวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ให้บริการโดย บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)และนำผลการวิเคราะห์ไปพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ให้บริการโดย บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ให้บริการโดย บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ให้บริการโดย บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการในกรุงเทพมหานคร (Y1) กลุ่มลูกค้าในกรุงเทพมหานคร ด้านการประชาสัมพันธ์ (X2) มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 (0.000 < 0.05) และ ด้านส่งเสริมการขาย (X3) มีค่า P-value เท่ากับ 0.001 น้อยกว่า 0.05 (0.000 < 0.05) สามารถเขียนเป็นสมการการวิเคราะห์การถดถอยได้ดังนี้  $Y=181.516 + 1.344 (X2) + 2.312 (X3)$

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของลูกค้า, ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน, บมจ. โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น

**Title** : Customer Satisfaction Towards Landline Services Provided BY Total Access Communication PLC.

**Researcher** : Ali Sempher, Sitthiporn porahong, Sirachaya Karawek and Prachak Mahasawat

**Academic Year** : 2024

### ABSTRACT

Currently, the market conditions in the telecommunications industry in Thailand are continuously increasing. There has been a serious expansion since 2000 with advancements in communication technology. and with lower costs of service fees as a result, there are widespread mobile phone service users. Until voice communication or mobile phones play a role and become one of the factors necessary for the daily living of humans in the present era. The objective of the research is to gain knowledge and understanding about customer satisfaction with landline telephone services provided by Total Access Communication Public Company Limited and use the analysis results to develop. Basic telephone service format provided by Total Access Communication Public Company Limited has standards.

The results of the research found that the analysis of customer satisfaction with the landline telephone service provided by Total Access Communication Public Company Limited among users in Bangkok. Testing the relationship between customer satisfaction with landline telephone services provided by Total Access Communication Public Company Limited. of service users in Bangkok ( $Y_1$ ) customer group in Bangkok Public relations side ( $X_2$ ) has a P-value of 0.001 less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ) and sales promotion side ( $X_3$ ) has a P-value of 0.001 less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). It can be written as an equation. The regression analysis is as follows:  $Y=181.516 + 1.344 (X_2) + 2.312 (X_3)$ .

**Keywords:** Customer satisfaction, Landline services provided, Total access communication PLC.