

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ณ ศูนย์บริการลูกค้าโรบินสัน และศูนย์บริการลูกค้ากาดสวนแก้ว ในจังหวัดเชียงใหม่
ผู้จัดทำ	นางสาวณัฐมา พงษ์คำ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศรีสุตา แซ่ลี
วันที่อนุมัติผลงาน	วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2553
จำนวนหน้า	54 หน้า
คำสำคัญ	คุณภาพการให้บริการ

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ณ ศูนย์บริการลูกค้าโรบินสัน และศูนย์บริการลูกค้ากาดสวนแก้ว ในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 339 ตัวอย่าง โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม คำสถิติที่ใช้ในการวิจัยได้ นำโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์มาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ผลเพื่อหาการแจกแจง ความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 20 – 29 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี สถานภาพ โสด มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อคนต่ำกว่า 10,000 บาท ไปใช้บริการที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาโรบินสัน เป็นบางครั้ง โดยใช้บริการชำระค่าอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง ใช้บริการมานาน 1 – 2 ปี เพราะอยู่ใกล้/สะดวก สำหรับปัญหาที่พบนั้นคือ จำนวนช่องในการให้บริการมีน้อย

ผลการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ณ ศูนย์บริการ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความไว้วางใจ/ความน่าเชื่อถือผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากกับเรื่องการออกใบเสร็จรับเงินตรงตามใบแจ้งหนี้ การคำนวณค่าใช้จ่าย การทอนเงิน และบริษัทฯจัดทำเอกสารสัญญาข้อตกลงการออกใบเสร็จรับเงินอย่างถูกต้อง ด้านความมั่นใจผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากกับเรื่องผู้ให้บริการมีความรู้ต่อบริการของแต่ละประเภทต่าง ๆ ของบริษัท มีทักษะในการให้บริการเพื่อ

อำนวยความสะดวกต่อผู้มาใช้บริการ เช่น คอมพิวเตอร์ในการออกใบเสร็จ และสามารถอธิบายเงื่อนไขรายละเอียดข้อตกลงที่เกี่ยวข้องได้อย่างชัดเจน ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในเรื่องสถานที่จอดรถ มีบริการที่เพียงพอ มีเก้าอี้เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และระบบคิวในการรอรับบริการ ส่วนด้านความใส่ใจนั้นผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องพนักงานมีความเป็นกันเองต่อผู้รับบริการ การใช้ภาษาที่สุภาพและอ่อนหวาน มีกริยามารยาทที่สุภาพและเรียบร้อย เต็มใจให้บริการ มีการทักทายกล่าวต้อนรับและกล่าวขอบคุณต่อผู้มารับบริการทุกครั้ง และด้านการตอบสนองลูกค้า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการ พยายามแก้ไขปัญหาและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มารับบริการ

ผู้ให้บริการต้องการให้ศูนย์บริการฯ มีนิตยสาร หนังสือพิมพ์ ขณะรอรับบริการ ควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา การออกบูธ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น เพื่อให้ผู้ให้บริการได้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการมากยิ่งขึ้น