

บทคัดย่อ

วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อหัวเรื่อง : พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์ของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน)หรือ ทีทีแอนด์ที ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : นางสาวอภิญา ดันบรรจง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : สิงหาคม 2544

จำนวนหน้า : 67 หน้า

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์ของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน)หรือ ทีทีแอนด์ที ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์และความพึงพอใจในการใช้บริการของ บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) หรือ บริษัททีทีแอนด์ที เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของบริษัทฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัททีทีแอนด์ที ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 300 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน การศึกษาปริญญาตรีหรือ เทียบเท่า ระดับรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

พฤติกรรมของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์ส่วนใหญ่พบว่า หน่วยงานที่ผู้บริโภค รู้จักมากที่สุดคือ องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ลูกค้าที่ใช้บริการขององค์กรโทรศัพท์และใช้ บริการของบริษัททีทีแอนด์ที ส่วนใหญ่มีเลขหมายที่ใช้ในปัจจุบันจำนวน 1 เลขหมาย เสียค่าบริการ โทรศัพท์รายเดือนประมาณ 100-1,000 บาท รวมถึงเลขหมายปลายทางที่ลูกค้าโทรออกแต่ครั้ง ส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์พื้นฐาน โทรออกภายในจังหวัดเดียวกัน ส่วนปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ผู้บริโภคให้ความสำคัญมากในเรื่องของ เสียงดัง ชัดเจน ไม่มีเสียงแทรก โทรติดง่าย สายไม่หลุด ใบแจ้งค่าบริการมีความน่าเชื่อถือถูกต้อง และจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีชื่อเสียง ทันสมัยและมั่นคง

ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัททีทีแอนด์ทีพบว่าลูกค้าพึงพอใจในระดับ มากต่อความน่าเชื่อถือของระบบโทรศัพท์ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้านความถูกต้องใน

การจัดการใบแจ้งค่าบริการ การปฏิบัติของพนักงาน ความสะดวกในการติดตั้ง/โอน/ย้ายโทรศัพท์ การบริการของสำนักงาน/ศูนย์บริการ ความสามารถในการแก้ไขเหตุเสียได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และความสามารถในการจัดการเรื่องร้องเรียนค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

ลูกค้ามีความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของบริษัทระดับมาก ว่าการบริการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นองค์กรที่มีส่วนช่วยต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ เป็นกิจการที่น่าใช้บริการ ให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นหน่วยงานที่มั่นคง มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ที่เชื่อถือได้ เปิดเผย และซื่อสัตย์ต่อผู้ให้บริการ มีบริการเสริมที่ตรงต่อความต้องการ

ผลการวิจัยพบว่าลูกค้าพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการ ฉะนั้น บริษัทควรจะรักษาระดับความพึงพอใจและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ แต่มีบริการที่บริษัทควรปรับปรุงและทำการแก้ไข ในการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่นการพูดทักทาย การยิ้มแย้มแจ่มใส การบริการของสำนักงาน/ศูนย์บริการในด้านความสะอาดเรียบร้อย การมีจิตสำนึกในการให้บริการ ความสามารถในการแก้ไขเหตุเสียเมื่อเกิดเหตุขัดข้อง และการจัดการเรื่องร้องเรียนค่าใช้จ่าย