

บทคัดย่อ

168541

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) สาขาสุโขทัย-ลพบุรี จังหวัดนครราชสีมา
ชื่อผู้เขียน : นางสาวพนารัตน์ สุวรรณสิงห์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2548

การศึกษา ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) สาขาสุโขทัย-ลพบุรี จังหวัดนครราชสีมา และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาสุโขทัย-ลพบุรี จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นลูกค้าของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) สาขาสุโขทัย-ลพบุรี จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 120 คน การเลือกตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูล ภูมิหลัง ได้แก่ เพศ ศาสนา อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ ตอนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการจำนวน 37 ข้อ ครอบคลุม 6 ด้าน คือ 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านลักษณะการให้บริการ 3) ด้านอาคารสถานที่ 4) ด้านการรับชำระเงิน 5) ด้านการติดตั้งหรือย้ายโทรศัพท์ และ 6) ด้านตรวจแก้เหตุขัดข้อง และตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการจำนวน 3 ข้อ เพื่อการปรับปรุงบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance)

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ลูกค้าในกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 52.5 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.0 นับถือศาสนาพุทธ มีอายุโดยเฉลี่ย 32.0 ปี ซึ่งร้อยละ 53.3 มีอายุไม่เกิน 30 ปี ร้อยละ 34.2 มีระดับการศึกษาปวช.หรือปวส.และปริญญาตรี ร้อยละ 32.5 มีอาชีพเป็นพนักงานหรือลูกจ้างระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 38.3 มีรายได้ระหว่าง 6,001-10,000 บาท มากกว่าครึ่งหนึ่งหรือ ร้อยละ 59.2

168541

มีภูมิลำเนาในเขตอำเภอสุโขทัย-ลก ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มีการมาใช้บริการโดยเฉลี่ย 7 ครั้งต่อปี ส่วนใหญ่ร้อยละ 73.3 รู้จักบริการต่างๆ ของบริษัทจากสื่อต่างๆ (เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เอกสารสิ่งพิมพ์) และร้อยละ 68.3 มารับบริการเพื่อชำระค่าบริการโทรศัพท์

2. ข้อมูลด้านระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สาขาสุโขทัย-ลก จังหวัดนครราชสีมา ลูกค้าในกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในภาพรวมและใน 6 ด้านย่อยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากสูงสูดมาต่ำสุด ได้ดังนี้ คือ ด้านการชำระเงิน ด้านลักษณะการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านอาคารสถานที่ ด้านการติดตั้งหรือย้ายโทรศัพท์ และด้านตรวจแก้เหตุขัดข้อง ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัทฯ คือ ความดีในการให้บริการ อาชีพ และเพศของลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการบ่อย (มากกว่า 5 ครั้ง) มีความพึงพอใจมากกว่าลูกค้าที่มาใช้บริการไม่บ่อย(1-5 ครั้ง) ลูกค้าที่เป็นข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าลูกค้าในกลุ่มอาชีพอื่นๆ และลูกค้าผู้หญิงพึงพอใจในการบริการมากกว่าลูกค้าผู้ชาย

4. จากการตอบคำถามปลายเปิด สิ่งที่ลูกค้าพอใจมากที่สุดต่อบริการของบริษัท คือ การต้อนรับและการบริการของพนักงาน สิ่งที่ไม่พอใจมากที่สุด คือ มีจำนวนพนักงานที่ให้บริการไม่เพียงพอ และสำหรับข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อการปรับปรุงบริการที่เสนอมากที่สุด คือ ควรขยายตัวอาคารสำนักงานให้กว้างขึ้นกว่าเดิม เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการมาติดต่อ

ผลการศึกษานี้ ทำให้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ คือ 1) ควรปรับปรุงบริการด้านตรวจแก้เหตุขัดข้อง และการติดตั้ง/ย้ายโทรศัพท์ ให้มีบุคลากรเพียงพอ และบริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น 2) ควรให้บริการด้านต่างๆ แก่ลูกค้าด้วยความเอาใจใส่ และกระตือรือร้นกับลูกค้าทุกคน โดยเฉพาะลูกค้าชาย และลูกค้าที่เพิ่งมาใช้บริการ และ 3) ควรขยายสถานที่ทำการของบริษัทให้กว้างขวางขึ้นกว่าเดิม

ABSTRACT

168541

Title of Research Paper : Customers ' Satisfaction with the Service of the Telephone Organization of Thailand Public Company Limited (TOT) at Su-ngai Kolok Branch in Narathiwat Province

Author : Miss Panarat Suwansing

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2005

The purpose of the study was twofold: (1) to measure the customers' satisfaction with the service of Su-ngai Kolok Branch of the Telephone Organization of Thailand (Public) Co.,Ltd. (TOT) in Narathiwat Province and (2) to identify the factors related to their service satisfaction. Accidental random sampling was used to select the sample of 120 TOT customers at Su-ngai Kolok Branch in Narathiwat Province. The questionnaire consisted of three parts. The first part dealt with the respondents' background information, namely, sex, religion, age, education, occupation, income and frequency in service use. The second part measured their service satisfaction, which covers six dimensions: (1) the service staff, (2) service quality, (3) service place, (4) payment service, (5) telephone installation/shift, and (6) repair service. This part had 37 items. The last part contained three open-ended questions for the customers to express their opinions about how to improve the services to increase their satisfaction. Frequency, percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and One-Way Analysis of Variance to test the hypotheses.

The findings were summed up below.

1. General background information. About 52.5% of the TOT customers in the sample were female. About 60.0% were Buddhists. The average age was 32.0. About

168541

53.3% were not more than 30 years old. About 34.2% had a vocational certificate or higher vocational certificate and Bachelor's degree. About 32.5% were employees in the staff line. About 38.3% earned a monthly income of 6,001-10,000 baht. Most of them, or 59.2%, lived permanently in Su-ngai Kolok District. They used the TOT service seven times on an average in the previous year. Most of them (73.3%) learnt about TOT services from mass media (e.g., radio, television and publications) and about 68.3 came to the TOT office to pay for the telephone bill.

2. Overall, the TOT customers in the sample were moderately satisfied with TOT services. They were satisfied at a moderate level with all six dimensions. Of the six dimensions, they were most satisfied with payment service, followed by service quality, the service staff, service place, telephone installation or shift service, and repair service, respectively.

3. The factors found to be significantly related to the TOT customers' service satisfaction were frequency of service use, occupation, and gender. That is, the customers who used the service often (more than 5 times) were more satisfied with the service than those who used the service less often (1-5 times). The customers who were government officials or state enterprise employees were more satisfied with the service than other groups of customers. The female customers were more satisfied with the service than the male ones.

4. From the three open-ended questions, it was found that the staff's reception and service was the most satisfactory. The customers were the least satisfied with the inadequate number of service staff. What they most suggested to improve was extension of the office building to have more space.

The researcher made the following recommendations. 1) Improvement should be made in repair service and telephone installation/shift service by increasing the service representatives or repair men and service speed. 2) The staff should be enthusiastic to give service to all customers, especially male service users and new customers and 3) The office building should be extended to have more service space.