

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile CSR) ที่จะสร้างความภักดีในลูกค้าว่าประกอบด้วยองค์ประกอบใดบ้าง โดยใช้องค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้านในการกำหนดความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านเศรษฐศาสตร์ กฎหมาย จริยธรรม และสาธารณะ เพื่อทดสอบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้านที่มีต่อความพึงพอใจ และความภักดีของลูกค้า ด้วยการ ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทดสอบกรอบแนวคิดของงานวิจัย

ผลของงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐศาสตร์ ประกอบด้วย 4 มุมมอง คือ ราคาสมเหตุสมผล คุณภาพการให้บริการ คุณภาพของเครือข่าย และการสร้างกำไรให้กับผู้ถือหุ้น และความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 3 ด้าน คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย จริยธรรม และสาธารณะ

ปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า คือ คุณภาพการให้บริการ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสาธารณะ ราคาสมเหตุสมผล ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม และคุณภาพของเครือข่าย โดยปัจจัยการสร้างกำไรให้กับผู้ถือหุ้นเป็นปัจจัยเดียวที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจของลูกค้าได้ ซึ่งปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมส่งผลในเชิงบวกต่อความพึงพอใจของลูกค้ามากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านคุณภาพของเครือข่ายส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าน้อยที่สุด นอกจากนี้ปัจจัยที่สามารถสร้างความภักดีในลูกค้า คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสาธารณะ ราคาสมเหตุสมผล ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม และความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งปัจจัยความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสาธารณะส่งผลต่อการสร้างความภักดีในลูกค้ามากที่สุด ในขณะที่ปัจจัยด้านราคาสมเหตุสมผลส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าน้อยที่สุด

ผลของงานวิจัยระบุว่า ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยการกำหนดราคาที่เหมาะสมและสมเหตุสมผล ให้บริการที่มีคุณภาพ และมีเครือข่ายที่สามารถสนับสนุนการโทรของลูกค้า เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนเคารพกฎหมายในการดำเนินธุรกิจด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใส และเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ผู้อื่นด้วยการให้การช่วยเหลือด้านต่างๆ เพื่อที่จะทำให้เกิดความภักดีในลูกค้า นำมาซึ่งการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ในอนาคต อีกทั้งผู้ให้บริการควรสื่อสารถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือสังคม เพื่อเป็นการ
ประชาสัมพันธ์ว่าองค์กรไม่ได้ดำเนินธุรกิจ เพื่อหาผลกำไรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังให้
ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำด้วย
ทัศนคติในเชิงบวกต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย และเป็นการสร้างความภักดีให้
เกิดกับลูกค้าในระยะยาวอีกด้วย