

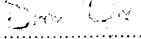
ชื่อภาคนิพนธ์ การบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

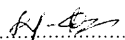

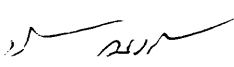
ผู้วิจัย นายธนารักษ์ บุญปี ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ (การตลาด) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ. ดร. ยวลักษณ์ เวชวิทยาลัง 2) รศ. ปรีชา วัฒนาทิพย์ธำรงค์ 3) ผศ. นิภา เมธธาวิชัย ปีการศึกษา 2550 จำนวน 97 หน้า คำสำคัญ การบริหารการให้บริการ ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้าบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) ในเขตนครหลวงเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 118 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือ ด้านติดตั้งโทรศัพท์ ด้านย้ายโทรศัพท์ ด้านโอนสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์ และด้านขอใช้บริการทั่วไป ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ของการบริหารการให้บริการด้วยระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีเพศ และระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็น ในด้านติดตั้งโทรศัพท์ และด้านย้ายโทรศัพท์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีความคิดเห็น ในด้าน โอนสิทธิการใช้บริการโทรศัพท์ และด้านขอใช้บริการทั่วไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ลายมือชื่อนักศึกษา..... 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....  2.....  3..... 



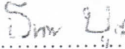
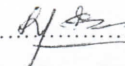

Term paper title Service Management with Customer Relationship Management System of Customer Services Center, TOT Public Company Limited in Metropolitan Area

Researcher Mr. Thanathip Boonpee, Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors: 1) Asst. Prof. Dr. Yuwalak Vejwittayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatipdhumrong 3) Asst. Prof. Nipa Mettavechai Academic year: 2007. 97 pp. Keywords: service management, customer relationship management system

Abstract

The purposes of this research aimed to study the efficiency of service management with customer relationship management system of Customer Services Center, TOT public company limited in metropolitan area and to compare study the efficiency of service management with customer relationship management system of Customer Services Center, TOT public company limited in metropolitan area, classified by demographic traits. The sample size accounted for 118 samples. The questionnaire was used as a research tool. The data analysis were by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and analysis of variance.

The findings of this research were: the efficiency of service management with customer relationship management system of Customer Services Center, TOT public company limited in metropolitan area as a whole was at moderate level. When considering aspect by aspect, it showed that all aspects, telephone installation, telephone movement, service right transfer and general service application. The comparison results of the efficiency of service management with customer relationship management system of Customer Services Center, TOT public company limited in metropolitan area, classified by demographic traits indicated the staffs with different education level had satisfaction as a whole with statistical difference at significance level of 0.01. When considered aspect by aspect, it showed the staffs with different sex, and education level had the opinion in aspects of telephone installation and telephone movement with statistical difference at significance level of 0.01 and the staffs with different education level had the opinion in aspects of service right transfer and general service application with statistical difference at significance level of 0.01.

Student's signature..... 
Thesis advisors' signature 1.....  2.....  3..... 