

ชื่อการค้นคว้าอิสระ การให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้า สาขาเพลินจิต กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางศิริจิตร์ อินทรสุวรรณ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาลัง 2) รศ.ปรีชา วัฒนาทิพย์ธำรงค์ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 139 หน้า คำสำคัญ การให้บริการ ประสิทธิภาพ ศูนย์บริการลูกค้า

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเพลินจิต กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในทัศนะของลูกค้า จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าที่มาใช้บริการต่างๆ ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเพลินจิต กรุงเทพมหานคร จำนวน 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่ามากไปน้อยคือ การให้บริการของพนักงาน และสถานที่ให้บริการ และอยู่ในระดับมากจำนวน 3 ด้าน คือ กระบวนการในการให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มี เพศ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ กระบวนการในการให้บริการ เครื่องมือและเทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ลูกค้าที่มีสถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้บริการของพนักงาน สถานที่ให้บริการ โดยรวม และพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

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

Independent Study title: Service affecting to TOT Public Company Limited's efficiency at Ploenchit Customer Service Center, Bangkok.

Researcher: Mrs. Sirijit Intarasuwan. Degree Master of Business Administration (General management). Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors : 1) Asst. Prof. Dr.Yuwalak Vejjittayaklung 2) Assoc. Prof. Preecha Wattanatiphumrong. Academic year: 2010. 139 pp.
Key words: service efficiency customer service center.

Abstract

The purpose of this research were to study service affecting to TOT Public Company Limited's efficiency at Ploenchit Customer Service Center, Bangkok and to compare service affecting efficiency in view of customers classified by personal status. The samples in this study were drawn 375 samples from customers who came to use TOT 's service at Ploenchit Customer Service Center, Bangkok. The questionnaire was used as a research tool. Data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings revealed that customers had opinions about service affecting efficiency overall at middle level. Considered aspect by aspect, customers had opinions at high level in two aspects arranged in order from more to less: officials' service, place of service. They had opinions at high level in three aspects: service procedure, equipment and technology and information. The average comparison results of opinions about service affecting efficiency classified by personal status were that: customers who had difference in sex, education level had different opinions about service procedure, equipment and technology and information overall. Considered as item by item, opinions about service affecting efficiency were different in significant difference level at 0.01 and 0.05. Customers who had difference in marital status, occupation, average income per month had different opinions about officials' service, place of service in overall and considered by item in significant difference level at 0.01 and 0.05.

Student's signature.....

Independent study advisors' signature 1. 2.....