

ชื่อวิทยานิพนธ์	การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอกาญหะดิ จังหวัดสงขลา
ผู้วิจัย	นายพรชัย เจริญยี ปีการศึกษา 2550
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒนา
สถานที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. วันชัย ธรรมสังการ
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุนิษฐ์ เป็นนานบอน

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่รูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ศึกษาสภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปัญหาอุปสรรคจากการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจากผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอกาญหะดิ จังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจากแบบสอบถาม แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีความพึงพอใจมาก ในคุณภาพของการให้บริการในด้านความถูกต้องเรียบร้อยในการดำเนินการ ด้านพนักงานตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ได้เข้าใจชัดเจน ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ ความสะดวกในการใช้ Y-Tel 1234 ความชัดเจนของเสียงขณะที่ใช้ และความพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน การให้บริการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ด้านขอติดตั้งเลขหมายใหม่ ความรวดเร็วในการดำเนินการติดตั้งเลขหมาย ด้านการนัดหมายเพื่อมาติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ ความตรงต่อเวลาในการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ ด้านการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีความกระตือรือร้น พนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการทุก ๆ คน ความสะดวกในการแจ้งเหตุเสีย ความสะดวกในการสอบถามเลขหมาย 1133 ความสะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต ToT on Line ความรวดเร็วในการรับขอใช้บริการ ความรวดเร็วในการแจ้งผลการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ ความรวดเร็วในการขอย้ายเลขหมายโทรศัพท์ ความรวดเร็วในการต่อสาย กรณีค้างชำระค่าบริการ ความรวดเร็วในการตรวจแก้เหตุเสียให้ใช้งานตามปกติ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการยื่นขอเลขหมายโทรศัพท์ ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการติดตั้งเลขหมาย

โทรศัพท์และอัตราค่าธรรมเนียมในการขอเลขหมายโทรศัพท์ที่อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 3.34

ในส่วนของปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการซ่อม การติดตั้ง การย้ายโทรศัพท์ให้รวดเร็วขึ้น มีความตรงต่อเวลาในการติดตั้งโทรศัพท์มากขึ้น มีการเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ในพื้นที่ให้เพียงพอ ในส่วนของการให้บริการ การรับชำระเงิน การประชาสัมพันธ์ และการตลาด พนักงานต้องมีความรู้ความสามารถนำผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าให้มีความถูกต้องชัดเจนมาก พนักงานต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการเพิ่มขึ้น

การวิจัยครั้งนี้ได้เสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์ 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ และศักยภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดี ยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์และการโฆษณา ยุทธศาสตร์ด้านการตลาดเชิงรุก ซึ่งเป็นรูปแบบการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน เขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่เหมาะสมและยั่งยืนต่อไป



Thesis Title : The Development of a Model of Basic Telephone Service of
The Thai Telephone Corporation, Limited (Plc) : Case Study of Ban Phru.

Researcher : Mr.Pornchai Ngaurangsee Academic year : 2007

Degree : Master of Arts Program in Development Strategy.

Thesis advisors : 1. Associate Professor Dr.Wanchai Thammasajakarn
2. Assistant Professor Sunit Paennabon

Abstract

The objective of the research entitled *The Development of a Model of Basic Telephone Service of the Thai Telephone Corporation, Limited (Plc): Case Study of Ban Phru Town Municipality, Hatyai District, Songkhla Province* was to obtain a model of effective service by studying the state of basic telephone service, degrees of satisfaction with the service, and problems and obstacles concerning the basic telephone service as expressed by customers in the said Municipality. The method of study involved the administration of a questionnaire to a sample of 400 obtained by simple random sampling, and then the data were analyzed. The data analysis was carried out by means of the SPSS statistical package, with percentage, mean and standard deviation values worked out.

The findings of the study are the following. The customers were very satisfied with these: the quality of the service, the accuracy of the conduct of the service, the personnel's ability to answer queries clearly, the facilitation of requests for service, the convenient use of Y-Tel 1234, the clarity of sound quality while in use, and the satisfaction with the existing basic telephone service. Rated as moderately satisfied were the following: the processing of requests for new numbers, the speed of number installation, the setting up of appointment for number installation, the punctuality of telephone number installation, the friendly service offered by personnel regarding telephone number installation, eagerness to serve on the part of the personnel, the personnel's attention to individual customers, the convenience of breakdown reporting, the convenience of the use of number 1133 for queries, the convenience of ToT Line Internet, the speed of response to service request, the speed of notification of completed telephone number installation, the speed of relocation of telephone number, the speed of reconnection in case of

(4)

delinquent payment, and the speed of breakdown check and restoration to normal use. The overall satisfaction with telephone number application and with telephone number installation service as well as telephone number application fee was moderate, with a collective mean of 3.34.

As for problems and suggestions, it was found that the clients wanted speedier telephone repair, installation, and moving, and more punctuality in telephone installation, as well as an increase in new telephone numbers to be installed as needed. As for service, manner of payment, public relations, and marketing, the personnel must possess the knowledge and ability to introduce products to clients accurately and clearly, as well as a greater degree of sense of service.

This research suggested three strategies: strategy of improvement of service efficiency and work-performance potential for good service to clients, strategy of public relations and advertisement, and strategy of aggressive marketing, to constitute a form of development of appropriate and lasting basic telephone service for Ban Phru City Municipality, Hatyai District, Songkhla Province.

