

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน กรณีศึกษาเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามกับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามพื้นที่และกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง (sampling) จำนวน 400 ชุด โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการในการเก็บข้อมูลและรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม จึงได้รับแบบสอบถามคืนมาครบถ้วน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามที่ได้กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งจะได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนตัว สถานะครอบครัว ที่พักอาศัย

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับสภาพการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน โดยภาพรวม ได้จัดแบ่งเป็น 12 ข้อ โดยสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อขึ้นไป

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโดยภาพรวม จัดลำดับคำถามได้ 25 ข้อ

ตอนที่ 4 ปัญหาความต้องการของการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในปัจจุบัน ตลอดจนถึงข้อเสนอแนะการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยภาพรวมจัดลำดับคำถามได้ 7 ข้อ ในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังแสดงผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ กลุ่มอายุ สถานภาพการสมรส
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดของครอบครัว และที่พักอาศัย

N = 400

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ | | |
| 1.1 ชาย | 183 | 45.78 |
| 1.2 หญิง | 217 | 54.25 |
| 2. กลุ่มอายุ | | |
| 2.1 ต่ำกว่า 20 ปี | 76 | 19.00 |
| 2.2 21-30 ปี | 124 | 31.00 |
| 2.3 31-40 ปี | 86 | 21.5 |
| 2.4 41 ปีขึ้นไป | 114 | 28.5 |
| 3. สถานภาพการสมรส | | |
| 3.1 โสด | 183 | 45.75 |
| 3.2 สมรส | 188 | 47.00 |
| 3.3 แยกกันอยู่ | 10 | 2.50 |
| 3.4 หม้าย | 11 | 2.75 |
| 3.4 หย่าร้าง | 8 | 2.00 |
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี | 274 | 68.50 |
| 4.2 ปริญญาตรี | 125 | 31.25 |
| 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี | 1 | .25 |
| 5. อาชีพ | | |
| 5.1 นักเรียน/นักศึกษา | 107 | 26.75 |
| 5.2 ข้าราชการ | 34 | 8.50 |
| 5.3 พนักงานรัฐวิสาหกิจ | 11 | 2.75 |
| 5.4 พนักงานบริษัท | 44 | 11.00 |
| 5.5 เจ้าของธุรกิจ | 42 | 10.50 |
| 5.6 เกษตรกรรม | 36 | 9.00 |
| 5.7 แม่บ้าน | 38 | 9.50 |

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ กลุ่มอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดของครอบครัว และที่พักอาศัย (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------------|-------|--------|
| 5.8 รับจ้าง | 27 | 6.75 |
| 5.9 ว่างาน | 61 | 15.25 |
| 6. รายได้ | | |
| 6.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท | 308 | 77.00 |
| 6.2 มากกว่า 10,000-20,000 บาท | 74 | 18.50 |
| 6.3 มากกว่า 20,000 บาท | 18 | 4.50 |
| 7. จำนวนคนในครอบครัว | | |
| 7.1 1-3 คน | 103 | 25.75 |
| 7.2 4-6 คน | 268 | 67.00 |
| 7.3 มากกว่า 6 คน | 29 | 7.25 |
| 8. ที่พักอาศัยของผู้ใช้บริการ | | |
| 8.1 เป็นของตนเอง | 270 | 66.25 |
| 8.2 อาศัยอยู่กับครอบครัว | 101 | 25.25 |
| 8.3 บ้านเช่า | 29 | 7.25 |
| 8.4 อาศัยอยู่กับญาติ | 5 | 1.25 |

จากตารางที่ 4.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน มีรายละเอียดดังนี้

1. เพศ จากการศึกษาพบว่า เพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.78 และเพศหญิง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25
2. กลุ่มอายุ จากการศึกษาพบว่า อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5
3. สถานภาพการสมรส จากการศึกษาพบว่า สถานภาพการสมรส อยู่กินกับคู่สมรส จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 เป็นโสด จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 45.75 แยกกันอยู่

จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 เป็นหม้าย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 และหย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

4. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.50 ระดับปริญญาตรี จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .25

5. อาชีพ จากการศึกษาพบว่า อาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ข้าราชการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00 เจ้าของธุรกิจ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50 เกษตรกรรม จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 แม่บ้าน จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 รับจ้างใช้แรงงาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75 ว่างาน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25

6. รายได้ จากการศึกษาพบว่า รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.00 รายได้มากกว่า 10,000 บาท แต่ไม่เกิน 20,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 และมีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

7. ขนาดของครอบครัว จากการศึกษาพบว่า ขนาดครอบครัวตั้งแต่ 1-3 คน จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.75 ขนาดครอบครัวตั้งแต่ 4-6 คน จำนวน 268 คน จำนวน 67.00 และขนาดครอบครัว 6 คนขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25

8. ที่พักอาศัย จากการศึกษาพบว่า ที่พักอาศัยเป็นของตนเอง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 66.25 อาศัยอยู่กับครอบครัว 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.25 อาศัยบ้านเช่า จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.25 อาศัยอยู่กับญาติ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

สภาพการใช้โทรศัพท์พื้นฐานของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้โทรศัพท์พื้นฐานของผู้ใช้บริการ มีผลการวิเคราะห์ดังในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายการ

| รายการ | จำนวน | | n = 400 |
|--|-------|--------|---------|
| | คน | ร้อยละ | |
| 1. เหตุผลในการมาขอรับบริการ | | | |
| 1.1 ยังไม่มีโทรศัพท์ | 95 | 23.75 | |
| 1.2 มีโทรศัพท์แล้วแต่ยังต้องการอีก | 30 | 7.50 | |
| 1.3 สะดวก รวดเร็ว ประหยัด | 291 | 72.75 | |
| 1.4 มีความเชื่อมั่นของ ทศท | 91 | 22.75 | |
| 2. แหล่งข้อมูลที่ได้ยิน/เห็น | | | |
| 2.1 โทรทัศน์ (TV) | 348 | 87.00 | |
| 2.2 วิทยุ | 107 | 26.75 | |
| 2.3 หนังสือพิมพ์ | 126 | 31.50 | |
| 2.4 อื่น ๆ ระบุ... | 40 | 10.00 | |
| 3. ระยะเวลาในการรับบริการ | | | |
| 3.1 ภายใน 1 ปี | 43 | 10.75 | |
| 3.2 ภายใน 2- 4 ปี | 92 | 23.00 | |
| 3.3 ภายใน 5 – 7 ปี | 127 | 31.75 | |
| 3.4 7 ปี ขึ้นไป | 127 | 31.75 | |
| 4. ประเภทของโทรศัพท์ที่ใช้ | | | |
| 4.1 โทรศัพท์พื้นฐาน (โทรศัพท์บ้าน, สำนักงาน) | 178 | 44.50 | |
| 4.2 โทรศัพท์มือถือ | 125 | 31.25 | |
| 4.3 โทรศัพท์บ้าน/มือถือ | 199 | 49.75 | |
| 4.4 โทรศัพท์พื้นฐานระบบ 470 Hz | 2 | .50 | |
| 5. ประเภทของการใช้ | | | |
| 5.1 โทรในจังหวัด | 333 | 83.25 | |
| 5.2 โทรต่างจังหวัด | 86 | 21.50 | |
| 5.3 โทรเข้ามือถือ | 157 | 39.25 | |
| 5.4 โทรไปต่างประเทศ | 5 | 1.25 | |

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายการ (ต่อ)

| รายการ | จำนวน | | n = 400 |
|--|-------|--------|---------|
| | คน | ร้อยละ | |
| 6. เหตุผลที่ใช้โทรศัพท์ | | | |
| 6.1 ใช้ติดต่อญาติ | 354 | 88.50 | |
| 6.2 ใช้ติดต่อเรื่องงาน | 142 | 35.50 | |
| 6.3 ไว้รับสายเข้า | 22 | 5.50 | |
| 6.4 ไว้พูดคุยกับเพื่อน ๆ | 18 | 4.50 | |
| 7. ความเห็นต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์ราคา 2 บาทของ ทศท | | | |
| 7.1 เหมาะสม | 316 | 79.00 | |
| 7.2 ไม่เหมาะสม | 78 | 7.00 | |
| 8. ประเภทโทรศัพท์ที่เห็นว่าใช้บริการได้ดี | | | |
| 8.1 โทรศัพท์พื้นฐานของ ทศท | 306 | 76.50 | |
| 8.2 โทรศัพท์พื้นฐานระบบ ISDN | 18 | 4.50 | |
| 8.3 โทรศัพท์มือถือ | 154 | 38.50 | |
| 8.4 โทรศัพท์พื้นฐานของ TT&T | 57 | 14.25 | |
| 9. ความรับรู้ในเรื่องโทรศัพท์ระบบต่าง ๆ | | | |
| 9.1 โทรศัพท์พื้นฐานธรรมดา | 313 | 78.25 | |
| 9.2 โทรศัพท์พื้นฐานระบบ ISDN | 94 | 23.50 | |
| 9.3 โทรศัพท์พื้นฐานระบบ 470 Hz | 50 | 12.50 | |
| 9.4 โทรศัพท์พื้นฐานระบบ TDMA | 41 | 10.25 | |
| 10. ความเห็นต่อสภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท | | | |
| 10.1 ดีมาก | 62 | 15.50 | |
| 10.2 ดี | 255 | 63.75 | |
| 10.3 พอใช้ | 69 | 17.3 | |
| 10.4 ควรปรับปรุง | 23 | 5.8 | |

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายการ (ต่อ)

| รายการ | จำนวน | | n = 400 |
|--|-------|--------|---------|
| | คน | ร้อยละ | |
| 11. องค์กรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านโทรศัพท์ที่ท่านรู้จักมาก่อน | | | |
| 11.1 ทศท คอร์ปอเรชั่น (TOT , ทศท) | 326 | 81.50 | |
| 11.2 ทีทีแอนด์ที (TT&T) | 228 | 57.00 | |
| 11.3 กสท (CAT) | 106 | 26.50 | |
| 11.4 เอ ไอ เอส (AIS) | 192 | 48.00 | |
| 12. วัตถุประสงค์การใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของท่าน | | | |
| 12.1 การใช้โทรศัพท์พื้นฐานหรือที่ทำงานเพื่อพูดคุยภายในท้องถิ่นหรือทางไกล | 355 | 88.75 | |
| 12.2 การใช้โทรศัพท์พื้นฐานหรือที่ทำงานเพื่อรับ/ส่งข้อมูล SMS | 31 | 7.75 | |
| 12.3 การซื้อขายสินค้า/ทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผ่าน โทรศัพท์พื้นฐาน | 43 | 10.75 | |
| 12.4 การใช้โทรศัพท์พื้นฐานเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ | 23 | 5.75 | |

หมายเหตุ (1) ทุกข้อสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

(2) ร้อยละคิดเทียบจาก n = 400 เพราะแบบสอบถามมีจำนวน 400 ชุด

จากตารางที่ 4.2 สภาพการใช้โทรศัพท์พื้นฐานของผู้ใช้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. เหตุผลในการขอรับบริการโทรศัพท์ พบว่า เหตุผลในการมาขอรับบริการของผู้ใช้บริการในภาพรวม ความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด อยู่ในระดับสูงกว่าเรื่องอื่น ๆ จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 รองลงมาคือ ยังไม่มีโทรศัพท์ใช้จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 มีความเชื่อมั่นของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และมีโทรศัพท์แล้ว แต่ต้องการอีกอยู่ในระดับต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

2. แหล่งข้อมูลที่ได้รับ แหล่งข้อมูลที่ได้ยิน/เห็นในภาพรวม ได้เห็นจากโทรทัศน์อยู่ในระดับสูงกว่าเรื่องอื่น ๆ จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคือจากหนังสือพิมพ์จำนวน

126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ได้ยินจากวิทยุจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ส่วนที่ได้เห็นจากอินเทอร์เน็ตจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

3. ระยะเวลาในการรับบริการ ตั้งแต่ 5-7 ปี และ 7 ปีขึ้นไปอยู่ในระดับสูงกว่า ตั้งแต่ 1 ปีหรือ 2-4 ปี เป็นจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมา 2-4 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ส่วนระยะเวลาในการใช้บริการ 1 ปี อยู่ในระดับต่ำกว่าเป็นจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75

4. ประเภทของโทรศัพท์ที่ใช้โทรศัพท์บ้าน/มือถือ อยู่ในระดับสูงกว่าประเภทอื่น จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมา เป็นโทรศัพท์พื้นฐาน จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 ใช้โทรศัพท์มือถือจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และใช้ประเภทของโทรศัพท์พื้นฐานระบบ 470 Hz จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .50

5. ประเภทของการใช้โทรศัพท์ในจังหวัด อยู่ในระดับสูงกว่าการใช้ประเภทอื่น จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 83.25 รองลงมาเป็นการใช้โทรศัพท์มือถือจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 ส่วนใช้โทรต่างจังหวัด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และใช้โทรไปต่างประเทศ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

6. เหตุผลที่ใช้โทรศัพท์ ติดต่อกฎาติพี่น้องอยู่ในระดับสูงกว่าเหตุผลอื่น จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50 รองลงมาใช้ติดต่อเรื่องงาน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 เหตุผลที่ใช้ไว้รับสายเข้า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และไว้พูดคุยกับเพื่อน ๆ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

7. อัตราค่าบริการโทรศัพท์ ในอัตราราคา 2 บาท อยู่ในระดับสูงมากและพึงพอใจต่อราคา 2 บาท เป็นจำนวน 316 คน คิดเป็นร้อยละ 79.00 รองลงมาต้องการให้ราคาลดลงอีกจาก 2 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

8. ประเภทของโทรศัพท์ที่ใช้บริการได้ดี ผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ ทศท อยู่ในระดับสูงกว่าผู้ให้บริการของบริษัทอื่น จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมา เป็นโทรศัพท์มือถือจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ส่วนโทรศัพท์พื้นฐานของ TT & T มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25 และโทรศัพท์ ระบบ ISDN อยู่ในระดับต่ำสุด จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

9. ระบบโทรศัพท์ที่ใช้ในปัจจุบัน โทรศัพท์ระบบโทรศัพท์พื้นฐานจัดอยู่ในระดับสูงกว่าทุกระบบ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 รองลงมา เป็นระบบโทรศัพท์ ISDN จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ส่วนการใช้โทรศัพท์ระบบ 470 Hz จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และใช้โทรศัพท์ระบบ TDMA จำนวน 41 คิดเป็นร้อยละ 10.25

10. ความคิดเห็นสภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท อยู่ในระดับดี สูงกว่าระดับอื่น ๆ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 รองลงมาอยู่ในระดับพอใช้ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และระดับอื่น ๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

11. ประเภทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านโทรศัพท์ที่รู้จักและได้ยินชื่อเสียงมาก่อนหน้านี้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น อยู่ในระดับที่สูงกว่าจำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมาเป็นบริษัท TT & T จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ส่วนบริษัท กสท. จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และบริษัท AIS อยู่ในระดับต่ำ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

12. วัตถุประสงค์การใช้บริการโทรศัพท์ ใช้โทรศัพท์ที่ทำงานเพื่อพูดคุยในท้องถิ่นหรือทางไกล อยู่ในระดับสูงกว่าระดับอื่น จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมา คิดต่อซื้อขายสินค้าทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตจำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 10.75 ส่วนใช้โทรศัพท์เพื่อรับส่งข้อมูล SMS จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ส่วนการใช้โทรศัพท์พื้นฐานเพื่อวัตถุประสงค์อื่นอยู่ในระดับต่ำสุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

ความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายการ

n = 400

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{x} | S.D. | เกณฑ์ |
|---|------------------|----------------|----------------|---------------|--------------|-----------|------|---------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) | | | |
| 1. การขอติดตั้งเลขหมายใหม่สามารถบริการได้ | 5.25 (21) | 41.25 (165) | 43.50 (174) | 5.75 (23) | 4.25 (17) | 3.35 | 0.84 | ปานกลาง |
| 2. ความรวดเร็วในการดำเนินการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน | 4.50 (18) | 35.50 (142) | 45.75 (183) | 12.00 (48) | 2.25 (9) | 3.28 | 0.85 | ปานกลาง |
| 3. การนัดหมายเพื่อมาติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ | 3.75 (15) | 38.00 (152) | 45.00 (180) | 12.25 (49) | 1.00 (4) | 3.31 | 0.77 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายการ (ต่อ)

n = 400

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{x} | S.D. | เกณฑ์ |
|--|------------------|----------------|----------------|---------------|--------------|-----------|------|---------|
| | มาก | มาก | ปาน | น้อย | น้อย | | | |
| | ที่สุด | กลาง | | | ที่สุด | | | |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) | | | |
| 4. ความตรงต่อเวลาในการมาติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ | 3.25 (13) | 37.00 (148) | 46.00 (186) | 12.00 (48) | 1.25 (5) | 3.29 | 0.77 | ปานกลาง |
| 5. ความถูกต้องเรียบร้อยในการดำเนินการ | 7.00 (28) | 46.25 (185) | 40.50 (162) | 6.00 (24) | .25 (1) | 3.53 | 0.72 | มาก |
| 6. การบริการของพนักงานที่มาดำเนินการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ | 4.25 (17) | 39.00 (156) | 48.25 (193) | 7.75 (31) | .75 (3) | 3.38 | 0.72 | ปานกลาง |
| 7. พนักงานให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส | 7.50 (30) | 36.25 (145) | 45.25 (181) | 10.25 (41) | .75 (3) | 3.39 | 0.80 | ปานกลาง |
| 8. พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.50 (18) | 37.25 (149) | 46.75 (187) | 9.75 (39) | 1.75 (7) | 3.33 | 0.78 | ปานกลาง |
| 9. พนักงานเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการทุก ๆ คน โดยเท่าเทียมกัน | 4.25 (17) | 34.00 (136) | 49.25 (197) | 10.25 (41) | 2.25 (9) | 3.27 | 0.79 | ปานกลาง |
| 10. พนักงานตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ได้เข้าใจชัดเจน | 6.25 (25) | 47.00 (188) | 38.75 (155) | 7.50 (30) | 1.50 (2) | 3.51 | 0.75 | มาก |
| 11. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ | 4.50 (18) | 43.00 (172) | 38.75 (174) | 7.50 (33) | 1.50 (3) | 3.42 | 0.74 | มาก |
| 12. ความสะดวกในการแจ้งเหตุเสีย 1177 | 7.75 (31) | 36.75 (147) | 38.00 (152) | 14.00 (56) | 3.50 (14) | 3.31 | 0.93 | ปานกลาง |
| 13. ความสะดวกในการสอบถามเลขหมาย 1133 | 8.50 (34) | 31.25 (149) | 39.25 (157) | 11.25 (45) | 3.75 (15) | 3.35 | 0.92 | ปานกลาง |
| 14. ความสะดวกในการใช้ Y-Tel 1234 | 13.00 (52) | 38.75 (155) | 36.25 (145) | 10.25 (41) | 1.75 (7) | 3.51 | 0.91 | มาก |
| 15. ความสะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต TOT online | 4.50 (18) | 32.00 (128) | 39.75 (159) | 14.50 (58) | 9.25 (37) | 3.08 | 1.00 | ปานกลาง |

ตารางที่ 4.3 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายการ (ต่อ)

n = 400

| รายการ | ระดับความพึงพอใจ | | | | | \bar{x} | S.D. | เกณฑ์ |
|---|------------------|----------------|----------------|---------------|--------------|-----------|------|---------|
| | มาก | มาก | ปาน | น้อย | น้อย | | | |
| | ที่สุด | (4) | กลาง | (2) | ที่สุด | | | |
| | (5) | (4) | (3) | (2) | (1) | | | |
| 16. ความรวดเร็วในการรับขอใช้ บริการ | 4.00 (16) | 36.00 (144) | 47.50 (190) | 11.75 (47) | .75 (3) | 3.30 | 0.76 | ปานกลาง |
| 17. ความรวดเร็วในการแจ้งผลขอ ติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ | 4.25 (17) | 36.50 (146) | 44.50 (190) | 13.00 (47) | 1.75 (3) | 3.28 | 0.81 | ปานกลาง |
| 18. ความรวดเร็วในการขอย้าย เลขหมายโทรศัพท์ | 2.25 (9) | 26.25 (105) | 53.25 (213) | 15.25 (61) | 3.00 (12) | 3.09 | 0.79 | ปานกลาง |
| 19. ความรวดเร็วในการต่อสายคืน กรณีค้างชำระค่าบริการ | 4.50 (18) | 32.50 (130) | 44.50 (178) | 15.75 (63) | 2.75 (11) | 3.20 | 0.86 | ปานกลาง |
| 20. ความรวดเร็วในการตรวจแก้ เหตุเสียให้ใช้งานตามปกติ | 5.50 (22) | 32.25 (129) | 44.25 (177) | 14.50 (58) | 3.50 (14) | 3.21 | 0.88 | ปานกลาง |
| 21. ความชัดเจนของเสียงขณะใช้ โทรศัพท์ | 13.50 (54) | 41.25 (165) | 38.75 (155) | 5.75 (23) | .75 (3) | 3.61 | 0.82 | มาก |
| 22. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ ยื่นขอเลขหมายโทรศัพท์ | 4.50 (18) | 37.75 (151) | 49.00 (196) | 7.75 (31) | 1 (4) | 3.37 | 0.73 | ปานกลาง |
| 23. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการ บริการติดตั้งเลขหมาย โทรศัพท์ | 5.75 (23) | 39.50 (158) | 41.50 (166) | 12.50 (50) | .75 (3) | 3.37 | 0.80 | ปานกลาง |
| 24. อัตราค่าธรรมเนียมในการขอ เลขหมายโทรศัพท์ | 3.75 (15) | 34.25 (137) | 46.75 (187) | 14.00 (56) | 1.25 (5) | 3.25 | 0.79 | ปานกลาง |
| 25. ความพึงพอใจในการให้ บริการโทรศัพท์พื้นฐานใน ปัจจุบัน | 9.00 (36) | 44.75 (179) | 38.00 (152) | 7.50 (30) | .75 (3) | 3.53 | 0.79 | มาก |
| | ค่าเฉลี่ยรวม | | | | | 3.34 | | |

- **หมายเหตุ** ค่าเฉลี่ยอาศัยพิสัยในการคำนวณ ซึ่งสามารถแบ่งช่วงค่าเฉลี่ย ช่วงเพื่อการแปลผลได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 เกณฑ์พึงพอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 เกณฑ์พึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 เกณฑ์พึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 เกณฑ์พึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 เกณฑ์พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 จากแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการให้บริการ 25 ข้อ โดยใช้ระบบคะแนน จากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด แสดงว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อพิจารณา รายข้อ พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าใช้โทรศัพท์พื้นฐานมีระดับอยู่ในเกณฑ์มาก ด้านความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.61 รองลงมา เป็นความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.53 ด้านความถูกต้องเรียบร้อยในการดำเนินการมีค่าเฉลี่ย 3.53 ด้านสะดวกในการใช้ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.51 ส่วนด้านพนักงานตอบข้อสงสัยต่าง ๆ ได้เข้าใจชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.51 และด้านความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.42

จากการวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ซึ่งมีรวมทั้งหมด 25 ข้อ นั้น ผลการสำรวจพบว่า มีระดับความพึงพอใจมากกว่าอยู่ 6 รายการ ดังกล่าวแล้วข้างต้น ส่วนรายข้อที่เหลือนั้นมีผลความพึงพอใจอยู่ในระดับเกณฑ์ปานกลาง จำนวน 19 ข้อ ทั้ง 19 ข้อนี้ จะได้นำเสนอเพื่อทำการพัฒนาต่อไป และผลเฉลี่ยรวมทั้ง 25 ข้อ มีผลค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง

ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนคน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายการปัญหา

| รายการ | จำนวน | | n = 400 |
|---|-------|--------|---------|
| | คน | ร้อยละ | |
| 1. ปัญหาการให้บริการด้านการรับชำระค่าบริการ | | | |
| 1.1 ไม่มีความรวดเร็ว | 169 | 42.25 | |
| 1.2 ไม่มีความเป็นกันเอง | 95 | 23.75 | |
| 1.3 ไม่มีความสะดวก | 49 | 12.25 | |
| 1.4 อื่น ๆ | 96 | 24.00 | |
| 2. ปัญหาการให้บริการด้านเทคนิค | | | |
| 2.1 ไม่มีความรวดเร็ว | 166 | 41.50 | |

ตารางที่ 4.4 จำนวนคน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายการ (ต่อ)

| รายการ | จำนวน | | n = 400 |
|-------------------------------------|-------|--------|---------|
| | คน | ร้อยละ | |
| 2.2 ไม่มีความเป็นกันเอง | 88 | 22.00 | |
| 2.3 ไม่มีความสะดวก | 75 | 18.75 | |
| 2.4 อื่น ๆ | 76 | 19.00 | |
| 3. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ | | | |
| 3.1 ราคาผลิตภัณฑ์ไม่หลากหลาย | 197 | 49.25 | |
| 3.2 สถานที่จำหน่ายไม่เพียงพอ | 86 | 21.50 | |
| 3.3 รูปแบบผลิตภัณฑ์มีไม่เพียงพอ | 69 | 17.25 | |
| 3.4 อื่น ๆ | 44 | 11.00 | |
| 4. ปัญหารูปแบบในการให้บริการ | | | |
| 4.1 มีรูปแบบให้บริการน้อย | 173 | 43.25 | |
| 4.2 มีรูปแบบไม่เพียงพอ | 67 | 16.75 | |
| 4.3 ยังไม่เข้าใจกับการให้บริการ | 145 | 36.25 | |
| 4.4 อื่น ๆ | 35 | 8.75 | |
| 5. ปัญหาด้านอาคารสถานที่ | | | |
| 5.1 ไม่สะดวกต่อการมาติดต่อ | 117 | 29.25 | |
| 5.2 อยู่ห่างไกลยากต่อการติดต่อ | 231 | 57.75 | |
| 5.3 อาคารสถานที่คับแคบ | 39 | 9.75 | |
| 5.4 อื่น ๆ | 27 | 6.75 | |
| 6. ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ | | | |
| 6.1 อัตราค่าบริการสูง | 121 | 30.25 | |
| 6.2 อัตราค่าบริการเหมาะสม | 208 | 52.00 | |
| 6.3 อัตราค่าบริการเสริมไม่เหมาะสม | 67 | 16.75 | |
| 6.4 อื่น ๆ | 9 | 2.25 | |

ปัญหาการให้บริการในด้านต่าง ๆ ตามตารางที่ 4.4 อธิบายได้ดังนี้

1. ปัญหาการให้บริการด้านการรับชำระค่าบริการ ปรากฏว่าในด้านไม่มีความรวดเร็ว จัดอยู่ในระดับสูงสุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาในด้านการเดินทางมาติดต่อ ไม่สะดวก จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ส่วนด้านไม่มีความเป็นกันเอง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 ส่วนด้านไม่มีความสะดวก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25

2. ปัญหาการให้บริการด้านเทคนิค ปรากฏว่า ในด้านไม่มีความรวดเร็วอยู่ในระดับ สูงสุด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาด้านไม่มีความเป็นกันเอง จำนวน 88 คน คิด เป็นร้อยละ 22.00 ส่วนด้านการจัดการไม่เป็นระบบ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และด้าน ไม่มีความสะดวก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75

3. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ปรากฏว่า ราคาผลิตภัณฑ์ไม่หลากหลาย จัดอยู่ในระดับสูงสุด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมา ด้านสถานที่จำหน่ายไม่เพียงพอ จำนวน 86 คน คิด เป็นร้อยละ 21.50 ส่วนด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์มีไม่เพียงพอ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 และยังไม่เข้าใจถึงรูปแบบการให้บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

4. ปัญหารูปแบบในการให้บริการ ยังมีให้บริการน้อย จำนวน 173 คนคิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมา เป็นด้านยังไม่เข้าใจถึงการให้บริการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 ส่วน ด้านรูปแบบไม่เพียงพอ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 ส่วนด้านขาดความประชาสัมพันธ์ที่ดี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

5. ปัญหาด้านอาคารสถานที่ ปรากฏว่าสถานที่ที่มาติดต่อ อยู่ห่างไกลยากต่อการมา ติดต่อ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมา ด้านไม่สะดวกต่อการติดต่อ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 ส่วนด้านอาคารสถานที่คับแคบ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และ สถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ในที่ไม่เปิดเผย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

6. ปัญหาด้านอัตราค่าบริการปรากฏว่า อัตราค่าบริการที่เหมาะสม จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาอัตราค่าบริการยังสูงอยู่ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ส่วน ด้านอัตราค่าบริการยังไม่เหมาะสม จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 และอัตราค่าบริการสมควร ลดลงอีก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

ผู้ให้บริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละที่ผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะตามรายการ

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 1. ควรปฏิบัติงานให้รวดเร็วกว่านี้ | 87 | 21.75 |
| 2. ควรลดอัตราค่าโทรศัพท์ที่ให้น้อยลงอีก | 34 | 8.50 |
| 3. ควรให้พนักงานมีความเป็นกันเองมากกว่านี้ | 61 | 15.25 |
| 4. ควรปรับปรุงระบบ TOT online ให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ | 54 | 13.50 |
| 5. ควรหามาตรการที่ดีกว่าตัดสายโทรศัพท์ | 53 | 13.25 |
| 6. ควรให้มีสื่อสัญญาณที่มีประสิทธิภาพ | 53 | 13.25 |
| 7. ไม่ควรเก็บค่าบริการรักษารายเดือน | 41 | 10.25 |
| 8. ควรให้เลขหมายโชว์เบอร์ได้หมด | 40 | 10.00 |
| 9. ควรให้สามารถทราบข่าวสารของโทรศัพท์ได้มากกว่านี้ | 37 | 9.25 |
| 10. ควรสามารถดำเนินการติดตั้งได้เร็วกว่านี้ | 34 | 8.50 |
| 11. ควรให้มีแบบเหมาจ่ายรายเดือน | 32 | 8.00 |
| 12. ควรมีส่วนลดกับผู้ใช้โทรศัพท์ทางไกลมาก ๆ | 30 | 7.50 |
| 13. ควรย้ายอาคารสำนักงานใหม่ | 21 | 5.25 |
| 14. ควรสามารถแจ้งเลขหมายโทรออกภายในท้องถิ่นได้ | 24 | 6.00 |
| 15. ควรพัฒนาระบบต่าง ๆ ให้ดีกว่าเดิม | 25 | 6.25 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่าข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจำนวน 15 ข้อ สามารถจัดอันดับความสำคัญในการเสนอแนะเป็นดังนี้

อันดับที่ 1 ผู้ใช้บริการเสนอแนะให้ควรปฏิบัติงานให้รวดเร็วกว่านี้ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 รองลงมาควรให้พนักงานมีความเป็นกันเองมากกว่านี้ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 ควรปรับปรุงระบบ TOT online ให้มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ควรหามาตรการที่ดีกว่าตัดสายโทรศัพท์ และควรให้มีสื่อสัญญาณที่มีประสิทธิภาพ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.25 ไม่ควรเก็บค่าบริการรักษารายเดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25 ควรให้เลขหมายสามารถโชว์เบอร์ได้หมด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ควรให้สามารถทราบข่าวสารของโทรศัพท์ได้มากกว่านี้ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 ควรลดอัตราค่าโทรศัพท์ที่ให้น้อยลง และสามารถดำเนินการติดตั้งได้เร็วกว่านี้ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 ควรให้มีอัตราค่าเหมาจ่ายรายเดือน จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ในเรื่องของกรมีส่วนลดกับผู้ใช้โทรศัพท์ทางไกลมาก ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ในเรื่องของกรพัฒนาระบบ

ต่าง ๆ ให้ดีกว่าเดิม จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 ในเรื่องของการแจ้งเลขหมายโทรออกภายในท้องถิ่นได้ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 และในเรื่องของการย้ายอาคารสำนักงานใหม่ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25

ข้อเสนอแนะเชิงยุทธศาสตร์

จากผลการศึกษา สามารถนำมาพิจารณากำหนดเป็นยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงรายละเอียดแต่ละยุทธศาสตร์

| ปัญหา/ข้อค้นพบจากการศึกษา | วัตถุประสงค์ | ยุทธศาสตร์ | โครงการที่เสนอ |
|---|--|--|--|
| 1. ด้านพนักงาน ความรวดเร็วในการดำเนินการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์, การนัดหมายเพื่อมาติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์, การให้บริการด้านพนักงาน, พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลางต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ลูกค้าต้องการ | เพื่อเพิ่มศักยภาพพนักงานให้มีจิตสำนึกต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง มีคุณภาพในการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็วและสามารถที่จะแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ | ยุทธศาสตร์เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการและศักยภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดี | โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยรอยยิ้ม และประทับใจ |

ตารางที่ 4.6 แสดงรายละเอียดแต่ละยุทธศาสตร์ (ต่อ)

| ปัญหา/ข้อค้นพบจากการศึกษา | วัตถุประสงค์ | ยุทธศาสตร์ | โครงการที่เสนอ |
|---|---|---|--|
| 2. ยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ ความชัดเจนในการตอบข้อสงสัยต่าง ๆ, การต้อนรับด้วยความเป็นกันเองและรอยยิ้ม ซึ่งเป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลางที่ต้องได้รับการพัฒนาต่อเนื่อง เพื่อการเปลี่ยนแปลงในภาพลักษณ์ที่ดี และสามารถอธิบายรายการผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้บริการได้อย่างดี จนลูกค้ายินดีใช้บริการต่อไป | เพื่อถ่ายทอดข่าวสารการให้บริการที่ชัดเจนและถูกต้อง เพื่อปรับเปลี่ยนแนวการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพ และนำมาวางแผนการเดินทางตลาดเชิงรุก | ยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ และโฆษณา | โครงการหนึ่งคนหนึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการรณรงค์ให้พนักงานเป็นนักประชาสัมพันธ์ |
| 3. พนักงานขาดความรู้ในเรื่องของการขาย ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่ รูปแบบในการให้บริการ การนำเสนอผลิตภัณฑ์ การเข้าพบลูกค้า ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง จำเป็นต้องมีการพัฒนาพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการต่อไป | เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในด้านต่าง ๆ รวมทั้งเทคนิคใหม่ ๆ ในการนำเสนอต่อลูกค้า | ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการตลาด | โครงการอบรมเทคนิคด้านการตลาดสำหรับพนักงาน โทรศัพท์ โครงการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีของผลิตภัณฑ์ |

ข้อสรุปยุทธศาสตร์และโครงการที่เหมาะสมเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับเปลี่ยนการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่มีประสิทธิภาพของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สำหรับเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการและศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดี จัดให้มีโครงการหรือกิจกรรมที่เหมาะสมดังนี้

โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยรอยยิ้มและประทับใจ เช่น การนำ

พนักงานไปดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการอบรมความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่มีให้บริการ

2. ยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อเป็นการแนะนำผลิตภัณฑ์ที่มีให้บริการ ตลอดจนจัดให้มีสื่อข้อมูลบริการ เช่น แผ่นพับ ป้ายโฆษณา และจัดทำโฮมเพจผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เป็นที่รู้จักในระดับสากล จัดให้มีโครงการหรือกิจกรรมที่เหมาะสมดังนี้

โครงการหนึ่งคนหนึ่งผลิตภัณฑ์ เช่น จัดอบรมให้กับพนักงานแต่ละสำนักงาน เพื่อให้รู้จักผลิตภัณฑ์ที่มีให้บริการ เกิดความรู้ความเข้าใจจนสามารถนำเสนอแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี และสามารถนำความรู้จากที่ได้อบรมมาถ่ายทอดให้กับเพื่อนพนักงานทราบ และสามารถนำเสนอต่อลูกค้าได้อีกขั้นตอนเป็นอย่างดี

โครงการรณรงค์ให้พนักงานเป็นนักประชาสัมพันธ์ที่ดี เช่น จัดการอบรมการเป็นนักพูด โดยเชิญวิทยากรที่เป็นระดับมืออาชีพ มาแนะนำเทคนิคในการพูดชักชวนลูกค้า

3. ยุทธศาสตร์ด้านการตลาด เพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามศักยภาพที่จะให้บริการได้ โดยการออกไปพบลูกค้าที่ใช้บริการอยู่แล้ว เพื่อรับทราบปัญหา เก็บข้อมูลจากที่ได้ไปพบลูกค้า ติดต่อลูกค้ารายใหม่ที่สามารถทำรายได้ให้กับบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ตลอดจนการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ จัดให้มีโครงการหรือกิจกรรมที่เหมาะสมดังนี้

โครงการฝึกอบรมเทคนิคด้านการตลาดสำหรับพนักงานโทรศัพท์ เช่น จัดการอบรมเรื่องการตลาด โดยเชิญวิทยากรที่มีความสามารถมาแนะนำเทคนิคทางการตลาด และนำพนักงานไปดูงานตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น โรงงานผลิตน้ำดื่ม โรงงานผลิตน้ำอัดลม ตลอดจนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

โครงการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี เช่น จัดพนักงานไปศึกษาด้านเทคโนโลยีที่ศูนย์ฝึกอบรมของโทรศัพท์ หรือ สถาบันที่มีชื่อเสียงในเมืองไทย เพื่อจะได้รับความรู้ใหม่ ๆ ในด้านเทคโนโลยี และสามารถนำมาเผยแพร่ให้พนักงานได้ทราบต่อไป