บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ขนาดครอบครัว และที่พักอาศัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.75 และเพศหญิง 54.25

2. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีอายุ ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 31.00 อายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.5 อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 21.5 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 19.00

3. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีสภาพการสมรส ที่อยู่กินกับสามี-ภรรยา ร้อยละ 47.00 เป็นโสดร้อยละ 45.75 เป็นหม้าย ร้อยละ 2.75 แยกกันอยู่ร้อยละ 2.50 และหย่าร้างร้อยละ 2.00

4. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 68.50 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.25 และระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีร้อยละ .25

5. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีอาชีพเป็นนักเรียนและนักศึกษา ร้อยละ 26.75 อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 13.00 อาชีพพนักงานบริษัทร้อยละ 11.00 อาชีพเจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 10.50 อาชีพแม่บ้านร้อยละ 9.50 อาชีพเกษตรกรรมร้อยละ 9.00 อาชีพข้าราชการร้อยละ 8.50 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 6.75 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจร้อยละ 2.75 และว่างงาน ร้อยละ 15.25

6. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มากกว่า ร้อยละ 77.00 รายได้มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป ร้อยละ 18.50 และรายได้มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 4.50

7. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีจำนวนคนในครอบครัวตั้งแต่ 4-6 คน ร้อยละ 67.00 ตั้งแต่ 1-3 คน ร้อยละ 7.25

8. ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีที่พักอาศัยเป็นของตนเอง ร้อยละ 66.25 อาศัยอยู่กับครอบครัวร้อยละ 25.25 บ้านเช่าร้อยละ 7.25 และอาศัยอยู่กับญาติ ร้อยละ 1.25

2. เหตุผลการขอรับบริการโทรศัพท์

เหตุผลการขอรับบริการโทรศัพท์ มีดังต่อไปนี้

1. เหตุผลในการขอรับบริการของผู้ใช้บริการในภาพรวมพบว่า ความสะดวกรวดเร็วและประหยัด อยู่ในระดับสูงกว่าเรื่องอื่น ๆ จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 72.75 รองลงมาไม่มีโทรศัพท์ใช้จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 มีความเชื่อมั่นของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 และมีโทรศัทพ์แล้ว ยังต้องการอีกอยู่ในระดับต่ำกว่าเรื่องอื่น ๆ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

2. แหล่งข้อมูลที่ได้รับ แหล่งข้อมูลที่ได้ยิน/เห็นในภาพรวมพบว่า ได้เห็นจากโทรทัศน์อยู่ในระดับสูงกว่าเรื่องอื่น ๆ จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมา คือ จากหนังสือพิมพ์ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ได้ยินจากวิทยุจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.75 ส่วนที่ได้เห็นจากอินเทอร์เน็ต จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00

3. ระยะเวลาในการรับบริการพบว่า ตั้งแต่ 5-7 ปี และ 7 ปีขึ้นไป อยู่ในระดับสูงกว่าเป็นจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 รองลงมา 2-4 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ส่วนระยะเวลาในการใช้บริการ 1 ปี อยู่ในระดับต่ำกว่าเป็นจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75

4. ประเภทของโทรศัพท์ที่ใช้พบว่า โทรศัพท์บ้าน/มือถือ อยู่ในระดับสูงกว่าประเภทอื่น จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมาเป็นโทรศัพท์พื้นฐาน จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 ได้โทรศัพท์มือถือจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานระบบ 470 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .50

5. ประเภทของการใช้พบว่า โทรศัพท์ในจังหวัด อยู่ในระดับสูงกว่าการใช้ประเภทอื่น จำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 83.25 รองลงมาเป็นการใช้โทรศัพท์มือถือจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 ส่วนใช้โทรต่างจังหวัด จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และใช้โทรศัพท์ไว้รับสายโทรเข้าอย่างเดียว จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

6. เหตุผลที่ใช้พบว่า โทรศัพท์ติดต่อญาติพี่น้องอยู่ในระดับสูงกว่าเหตุผลอื่น จำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50 รองลงมาใช้ติดต่อเรื่องงาน จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 เหตุผลที่ใช้ไว้รับสายเข้า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 และไว้ใช้งานทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

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

8. ประเภทของโทรศัพท์ที่ใช้บริการได้ดี พบว่า ผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ ทศท อยู่ในระดับสูงกว่าผู้ใช้บริการของบริษัทอื่น จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 76.50 รองลงมาเป็นโทรศัพท์มือถือ จำนวน 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 พบว่า โทรศัพท์ระบบโทรศัพท์พื้นฐานจัดอยู่ในระดับสูงกว่าทุกระบบ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.25 รองลงมาเป็นระบบโทรศัพท์พื้นฐาน ISDN จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 ส่วนการใช้ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน 470 จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานระบบ TDMA จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.25

10. ความคิดเห็นต่อสภาพการให้บริการพบว่า โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท อยู่ในระดับดีสูงกว่าระดับอื่น ๆ จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 63.75 รองลงมาอยู่ในระดับดีมาก จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 รองลงมาอยู่ในระดับพอใช้ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และเห็นว่าควรปรับปรุง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8

11.ประเภทขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านโทรศัพท์ที่รู้จักและได้ยินชื่อเสียงมาก่อนหน้านี้ พบว่า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับที่สูงกว่าจำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.50 รองลงมาเป็นบริษัท TT & T จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ส่วนบริษัท กสท. จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.30 และบริษัท AIS อยู่ในระดับต่ำ จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00

12.วัตถุประสงค์ของการใช้บริการโทรศัพท์ พบว่า ใช้โทรศัพท์ที่ทำงานเพื่อพูดคุยในท้องถิ่นหรือทางไกล อยู่ในระดับสูงกว่าระดับอื่น จำนวน 355 คน คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมาติดต่อซื้อขายสินค้าทำธุรกรรมผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ส่วนใช้โทรศัพท์เพื่อรับส่งข้อมูล SMS จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.75 ส่วนการใช้โทรศัพท์พื้นฐานเพื่อวัตถุประสงค์อื่นอยู่ในระดับต่ำสุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.75

3. ระดับความพึงพอใจ

สำหรับระดับความพึงพอใจรายข้อจำนวน 25 ข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง แต่มีอยู่จำนวน 6 ข้อ ที่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางที่ค่อนไปทางมาก คือ ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์อยู่ในระดับ 3.6 รองลงมาความถูกต้องในการดำเนินการตลอดในปัจจุบันการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานซึ่งอยู่ในระดับเดียวกัน 3.53 ส่วนระดับพนักงานตอบ

ข้อสงสัยต่าง ๆ ได้เข้าใจชัดเจนรวมถึงการใช้บริการ Y-tel 1234 อยู่ในระดับ 3.51 และความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการอยู่ในระดับ 3.42 และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุด คือ ความไม่สะดวกในการใช้โทรศัพท์อินเทอร์เน็ตออนไลน์ อยู่ในระดับ 3.08

4. ปัญหาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

สำหรับปัญหาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน มีดังต่อไปนี้

1. ปัญหาการให้บริการด้านการรับชำระค่าบริการ พบว่ามีความล่าช้า จัดอยู่ในระดับสูงสุด จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาคือ การเดินทางมาติดต่อไม่สะดวก จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ไม่มีความเป็นกันเอง จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 และไม่มีความสะดวก จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.25

2. ปัญหาการให้บริการด้านเทคนิค พบว่า ไม่มีความรวดเร็วอยู่ในระดับสูงสุด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 รองลงมาคือ ไม่มีความเป็นกันเอง จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 ส่วนด้านการจัดการไม่เป็นระบบ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และด้านไม่มีความสะดวก จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.75

3. ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ราคาผลิตภัณฑ์ไม่หลากหลาย อยู่ในระดับสูงสุด จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 รองลงมาคือ สถานที่จำหน่ายไม่เพียงพอจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ส่วนรูปแบบผลิตภัณฑ์มีไม่เพียงพอ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.25 และยังไม่เข้าใจถึงรูปแบบการให้บริการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

4. ปัญหารูปแบบในการให้บริการ ยังมีให้บริการน้อย จำนวน 173 คนคิดเป็นร้อยละ 43.25 รองลงมาคือ ไม่เข้าใจถึงการให้บริการ จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.25 ส่วนรูปแบบไม่เพียงพอ จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 และขาดการประชาสัมพันธ์ที่ดี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

5. ปัญหาด้านอาคารสถานที่ พบว่าสถานที่ที่มาติดต่ออยู่ห่างไกลยากต่อการมาติดต่อ จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 รองลงมาคือ ไม่สะดวกต่อการติดต่อ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.25 ส่วนด้านอาคารสถานที่คับแคบ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.75 และสถานที่ตั้ง ตั้งอยู่ในที่ไม่เปิดเผย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

6. ปัญหาด้านอัตราค่าบริการ พบว่า อัตราค่าบริการที่เหมาะสม จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ อัตราค่าบริการยังสูงอยู่ จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 อัตราค่าบริการยังไม่เหมาะสม จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 และอัตราค่าบริการสมควรลดลงอีก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

5. การประมวลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการมีความต้องการและข้อเสนอแนะ ประมวลได้ดังนี้

1. ปฏิบัติงานให้รวดเร็วกว่านี้
2. ลดอัตราค่าโทรให้น้อยลงอีก
3. พนักงานมีความเป็นกันเองมากขึ้น
4. ระบบ TOT on line มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. หามาตรการที่ดีกว่าการตัดสายโทรศัพท์
6. มีสื่อสัญญาณที่มีประสิทธิภาพ
7. ไม่ควรเก็บค่าบำรุงรักษารายเดือน
8. เลขหมายควรโชว์เบอร์ได้หมด
9. สามารถทราบข่าวสารของโทรศัพท์ได้มากกว่านี้
10. สามารถติดตั้งได้เร็วกว่านี้
11. มีแบบเหมาจ่ายรายเดือน
12. มีส่วนลดกับผู้ใช้ทางไกลมาก ๆ
13. ย้ายอาคารสำนักงานใหม่
14. สามารถแจ้งค่าใช้จ่ายภายในพื้นที่
15. พัฒนาระบบต่าง ๆ ให้ดีขึ้นกว่าเดิม

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศึกษาเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวลัยลักษณ์ ชะโนวรรณะ (2545) เรื่อง การให้บริการโทรศัพท์ธรรมดาขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในข้อที่ว่าผู้ใช้บริการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในการขอติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานให้บริการไม่เป็นกันเอง ดังนั้น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จึงควรวางแผนและขยายการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

และควรพัฒนาผลิตภัณฑ์และบุคลากรให้มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของนิรันดร์ รัตนพงษ์ (2543) เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในข้อที่ว่าผู้ใช้บริการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในการติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ประชาชนต้องการให้ติดตั้งโทรศัพท์สาธารณะให้เพียงพอ ประชาชนต้องการให้อัตราค่าบริการโทรศัพท์ทางไกลมีราคาถูกลงกว่าอัตราในปัจจุบัน คุณภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะทางไกลชนบทในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์พอใช้

ข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศึกษาเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้ศึกษาได้แบ่งข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ข้อเสนอแนะทั่วไป ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีข้อเสนอแนะทั่วไป ดังนี้

1. สิ่งที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานต้องการอย่างมาก คือ การติดตั้งโทรศัพท์ให้รวดเร็ว การซ่อมโทรศัพท์ให้เร็วขึ้น การเพิ่มเลขหมายโทรศัพท์ในพื้นที่ให้เพียงพอ และด้านผลิตภัณฑ์พร้อมที่จะให้บริการใช้งานได้ตลอดเวลา เหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาอย่างยิ่งและเป็นที่ต้องการของประชาชน ถ้าหากสามารถดำเนินการที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จะเป็นการเพิ่มลูกค้าและขยายความเจริญออกสู่พื้นที่ที่ขาดแคลนโทรศัพท์ได้ และประชาชนได้รับความสะดวกในการติดต่อสื่อสารมากขึ้น สิ่งสำคัญ ผู้บริหารควรมีการคาดคะเนความต้องการของผู้ใช้บริการ และมีการวางแผนยุทธศาสตร์การขยายเลขหมาย คู่สาย ให้ทันกับเหตุการณ์ให้เร็วที่สุด เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการที่ไม่มีเลขหมายโทรศัพท์ต้องหันไปใช้บริการอย่างอื่นที่ทำให้ต้องเสียผู้ใช้บริการไปในที่สุด แม้ว่าจะมีข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการดำเนินงานและการพัฒนารูปแบบบริการให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากการมีสภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ ไม่ว่าในเรื่องการอยู่ภายใต้กฎระเบียบ

ทางราชการ การกำกับดูแลของรัฐบาลในด้านการลงทุน การเงินและการบริหารทรัพยากรบุคคล บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต้องพยายามปรับตัวเพื่อรับสถานการณ์แข่งขันในอนาคต เพื่อมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เน้นการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้สูงขึ้นซึ่งถือเป็นนโยบายที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในปัจจุบันโทรศัพท์เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ความประหยัด ตลอดจนในการดำเนินธุรกิจและชีวิตประจำวัน การแข่งขันในการให้บริการโทรศัพท์จึงเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นการพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงมีความจำเป็น มิฉะนั้นจะถูกจัดอยู่ในระดับการให้บริการที่ด้อยคุณภาพ และอาจจะต้องเสียลูกค้าให้กับคู่แข่งขันที่ให้บริการมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจ

2. พนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ควรศึกษาผลการศึกษาครั้งนี้ด้วย เพื่อพัฒนาปรับปรุงตนเองให้สอดคล้องกับหน้าที่ สิ่งที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ต้องการ คือ การบริการรับชำระเงินให้รวดเร็วขึ้น พนักงานมีความเป็นกันเองกับลูกค้าให้มากที่สุด พนักงานสามารถอธิบายผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการทราบได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการที่ดีมีคุณภาพเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า รวมทั้งต้องสร้างเสริมและปลูกฝังคุณธรรมให้เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในโลกยุคสังคมข่าวสาร อันเป็นแนวทางที่ก่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้า เพื่อสร้างความสำเร็จตามเป้าหมาย สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และพนักงาน ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

โดยภาพรวมเสนอให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติงานให้รวดเร็วฉับไว ไม่ว่าจะเป็นด้าน การขอติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน การตรวจแก้เลขหมายโทรศัพท์เสีย การตรวจแก้วงจรเช่า การตรวจแก้โทรศัพท์สาธารณะ การตรวจแก้เคเบิลและตลอดการให้บริการอื่น ๆ ให้มีความคล่องตัว รวดเร็ว ฉับไว มากกว่านี้ เพื่อให้การติดต่อสื่อสารรวดเร็วขึ้น อัตราค่าบริการทางไกล การลดราคาลงหรือให้โทรทั่วประเทศให้ถูกกว่าในอัตราราคาที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน สำหรับพนักงานควรมีความเป็นกันเองกับลูกค้าและความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการเท่าเทียมกัน ควรปรับปรุงระบบ TOT online ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ เพราะสาเหตุ TOT online หลุดบ่อย ต้องเข้าใหม่และทำให้เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น สำหรับสัญญาณโทรศัพท์ควรปรับปรุงให้มีสัญญาณที่ชัดเจนกว่านี้ ไม่มีเสียงรบกวนหรือมีสัญญาณอื่นเข้ามาแทรกในโทรศัพท์ที่กำลังสนทนากัน ส่วนอัตราค่าบำรุงรักษารายเดือนควรงดหรือลดราคาลงอีก

และสามารถให้เลขหมายทุกเลขหมายโชว์เบอร์ได้หมด ตลอดจนแหล่งข่าวสารเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการมีน้อยไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ของโทรศัพท์ได้

3. ข้อเสนอแนะแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ข้อเสนอแนะมีดังต่อไปนี้

1. ยุทธศาสตร์เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และศักยภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดี และพึงพอใจมากที่สุด

เป้าหมาย : เพื่อให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีเป็นประโยชน์ ตลอดจนสร้างความพึงพอใจ

2. ยุทธศาสตร์ด้านการประชาสัมพันธ์ และโฆษณา

เป้าหมาย : เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับทราบข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนด้านผลิตภัณฑ์ให้เป็นที่รู้จักแก่สังคมภายนอก

3. ยุทธ์ศาสตร์ด้านการตลาด

เป้าหมาย : เพื่อดึงดูดลูกค้าให้หันมาใช้บริการ และผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ตามศักยภาพที่สามารถให้บริการได้

ตารางที่ 5.1 *แสดงรายละเอียดโครงการที่เสนอและยุทธศาสตร์*

โครงการที่เสนอ	ยุทธศาสตร์
โครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้วยรอยยิ้ม และประทับใจ	เพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการ และศักยภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดี
โครงการหนึ่งคนหนึ่งผลิตภัณฑ์	ด้านการประชาสัมพันธ์ และโฆษณา
โครงการรณรงค์ให้พนักงานเป็นนักประชาสัมพันธ์	ด้านการประชาสัมพันธ์ และโฆษณา
โครงการฝึกอบรมความรู้เรื่องผลิตภัณฑ์ที่ให้บริการ	การพัฒนาด้านการตลาด
โครงการฝึกอบรมเทคนิคด้านการตลาดสำหรับพนักงานโทรศัพท์	การพัฒนาด้านการตลาด
โครงการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ	การพัฒนาด้านการตลาด

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความต้องการ และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ

2. ควรศึกษาการพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อื่น ๆ ด้วย เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบกับผลการศึกษาในครั้งนี้

3. ควรศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อหาสาเหตุและความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ

1. ควรปฏิบัติงานให้รวดเร็วกว่านี้
2. การตรวจแก้เหตุเสียให้ใช้งานได้ควรทำให้เร็วขึ้นอีก
3. พนักงานต้องมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้