

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง : การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้าในการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้จัดทำ : นายเกรียงไกร ณ ลำปาง

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.พนม พรหมกันธา

หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ

วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2544

จำนวนหน้า : 90

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้าในการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (โทรศัพท์ในจังหวัดแม่ฮ่องสอน) ในเขตอำเภอเมือง มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์พื้นฐานขององค์การฯ และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ได้รับบริการจากองค์การโทรศัพท์ ซึ่งการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทั้งหมด 6 ตำบล จำนวน 350 คน โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นประชากรที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย/มัธยิมเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการโทรศัพท์มากที่สุดในช่วงเวลาที่ไม่ว่างและส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์เรียกออกเฉพาะภายในจังหวัดมากที่สุด ส่วนเรื่องการแจ้งเหตุเสียโทรศัพท์เมื่อเกิดเหตุขัดข้องจะแจ้งที่หมายเลข 1177 เป็นส่วนใหญ่ และเหตุผลที่ผู้เช่าเลือกใช้

บริการโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เนื่องจากยังมีความเชื่อเพราะว่าเป็นหน่วยงานของรัฐ

2. ความพึงพอใจในการได้รับบริการจากแผนกต่าง ๆ ที่ให้บริการ

ในเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการ และการได้รับบริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ จะให้ความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องของอาคารสถานที่ ส่วนความพึงพอใจระดับรองลงมา คือการให้บริการด้านขอติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์, การให้บริการพิเศษต่าง ๆ และการให้บริการชำระเงินค่าโทรศัพท์ตามลำดับ อันดับสุดท้ายคือการให้บริการตรวจแก้เหตุเสีย ส่วนในเรื่องของกลุ่มประชากรที่จัดแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้ใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และกลุ่มผู้ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ในเรื่องของการให้บริการคือ กลุ่มที่ใช้บริการน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี จะมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การโทรศัพท์มากกว่า หรือมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การโทรศัพท์มากกว่ากลุ่มที่ใช้บริการมานานกว่า 3 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป จะให้ความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับกลางถึงระดับน้อย อาจจะเป็นเหตุผลที่ว่ากลุ่มที่ใช้บริการตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไปมีทัศนคติที่ยึดติดกับภาพลักษณ์เก่า ๆ ในการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในช่วงที่องค์การโทรศัพท์ยังไม่มีคู่แข่ง และในสภาพการณ์แข่งขันที่ยังน้อยอยู่

3. ปัญหาที่เกิดขึ้น

- การติดตั้งเลขหมายที่ล่าช้า เมื่อมีการขอติดตั้งเลขหมายแล้วได้ทำการติดตั้งเลขหมายให้ผู้เช่าล่าช้า
- การชำระเงินด้วยการหักผ่านบัญชีธนาคาร และการชำระเงินด้วยบัตรเครดิต ผู้เช่าส่วนใหญ่ไม่มีความคุ้นเคยกับการชำระเงินด้วยวิธีนี้
- การตรวจแก้เหตุเสีย หรือการให้บริการหลังการขายล่าช้า
- การประชาสัมพันธ์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการใหม่ ๆ ขององค์การโทรศัพท์มีน้อยเกินไป

สำหรับผลการวิจัยครั้งนี้จะได้นำเสนอองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (โทรศัพท์จังหวัดแม่ฮ่องสอน) พิจารณาดำเนินการดังนี้

1. มีการรณรงค์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ในข่าวสารใหม่ ๆ หรือการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ในรูปแบบใหม่ ๆ ให้มากกว่านี้ อาจจะตามสถานศึกษา, ย่านชุมชน, ตามสถานประกอบการแล้วแต่ความพร้อมและความเหมาะสมในด้านต่าง ๆ

2. จัดให้มีพนักงานตรวจแก้เหตุเสียและพนักงานติดตั้งมากขึ้นกว่าที่มีอยู่ในปัจจุบัน ประกอบกับจัดการอบรมทักษะในด้านภาคปฏิบัติให้กับพนักงานให้ทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. การโปรโมชันหรือการส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ ในการใช้บริการโทรศัพท์ รวมถึงอัตราการใช้โทรศัพท์ภายในประเทศด้วย