

การศึกษาเรื่อง บริการสาธารณะกับธุรกิจ : การศึกษาวิเคราะห์เส้นทางเดินของธุรกิจ  
ในกรณีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ  
1) เพื่อศึกษาความเป็นมาและการเปลี่ยนแปลงนโยบายกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์การ  
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์การโทรศัพท์  
แห่งประเทศไทยในปัจจุบัน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ ลูกค้าปัจจุบันที่มาใช้บริการของสำนักงานบริการ  
โทรศัพท์นครราชสีมา ในช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน 2544 จำนวน 251 คน และนำข้อมูลมา  
วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ( $\bar{X}$ )  
และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S)

### ผลการศึกษา สรุปได้ว่า

เส้นทางเดินขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เดิมเป็นรัฐวิสาหกิจมุ่งให้บริการ  
สาธารณะแบบไม่แสวงหาผลกำไร ซึ่งการบริหารงานจะมีลักษณะคล้ายกับระบบราชการ องค์การ  
โทรศัพท์แห่งประเทศไทยจำเป็นต้องปรับตัวเองจากองค์กรที่ดำเนินการแบบผูกขาดและค่อนข้าง  
เป็นราชการมาเป็นองค์กรธุรกิจสมัยใหม่ ที่พร้อมจะต่อสู้กับเวทีการแข่งขันอย่างเสรี ทั้งนี้้องค์การ  
โทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้จ้างบริษัทที่ปรึกษามืออาชีพ มาทำการศึกษาและกำหนดแผนงานใน  
การเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพทางด้านการให้บริการ  
ลูกค้า

นอกจากนี้้องค์การโทรศัพท์ฯ ได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแลการบริหารงานขององค์กร  
เพื่อสร้างระบบการบริหารกิจการที่ดีเข้ามาใช้ในการบริหารและพัฒนาองค์กร เพื่อเข้าสู่การบริหาร  
ที่เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยกำหนดแนวทางการกำกับดูแลการบริหารงานที่เน้นเรื่องวิสัยทัศน์  
ภารกิจ ค่านิยม และนโยบายกลยุทธ์ที่มุ่งมั่นในการให้บริการที่มีคุณภาพ และยึดลูกค้าเป็นสำคัญ

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ณ สำนักงานบริการ  
โทรศัพท์นครราชสีมา จำนวน 251 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี  
ร้อยละ 34.3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.8 สมรสแล้ว ร้อยละ 59.0 มีอาชีพ  
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 51.0 มีรายได้ตั้งแต่ 12,001.- บาทขึ้นไป ร้อยละ 34.3 และ  
ใช้บริการมากกว่า 6 ปี ร้อยละ 50.6

คุณภาพการให้บริการในปัจจุบัน พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการ  
โทรศัพท์นครราชสีมา เห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X}=3.46$ ) ซึ่ง  
ประกอบด้วยด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X}=3.50$ ) ด้านการบริการ อยู่ในระดับ  
ปานกลาง ( $\bar{X}=3.38$ ) ด้านพนักงานและการต้อนรับ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X}=3.43$ ) ด้าน  
ความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.36$ ) และด้านความยุติธรรมของอัตราค่าบริการ  
อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ( $\bar{X}=3.64$ )

จากการศึกษาได้มีข้อเสนอแนะให้้องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยปรับปรุงนโยบาย  
กลยุทธ์และคุณภาพของบริการ 5 ด้าน โดยไม่ชักช้า ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรโทรศัพท์สามารถแข่งขัน  
กับภาคเอกชนอื่นได้

The two major objectives of the study was (1) to reveal the background and the change of the operational strategic policy of the Telephone Organization of Thailand (TOT) , and (2) to find out the service quality of TOT at present.

The sample group consisted of 251 present customers who came for services at the telephone service office in Narathiwat Province between April and June, 2001. Descriptive Statistics, i.e. , frequency, percentage, mean and standard deviation, were used for data analysis.

The findings were briefly stated as follows :

TOT Path. In the past, TOT was a non – profit – taking state enterprise. Its administration and management was similar to bureaucratic organizations. However, TOT had to adjust itself, changing from a monopolistic and bureaucratic organization to a modern business organization which was ready to enter a liberal competition. TOT had hired a consulting firm to conduct a study and set the restructure plan to enhance its competitiveness and service efficiency

In addition , TOT had imposed some guidelines to oversee the organizational administrative work in order to create a good business administration system that was socially accepted. Emphasis was on vision , missions , values and strategic policy that was oriented toward quality service.

General characteristics of the sample. Of all the 251 customers at the TOT office in Narathiwat Province, women outnumbered men. Most fell into the age range of 40 –49 (34.3%) About 57.8% had a bachelor's degree. About 59.0 % were married. About 51.0% worked for government agencies or state enterprises. About 34.3% earned 12,001 baht or more. About 50.6% had used the service for more than 6 years.

Current service quality. The TOT customers were satisfied with the overall service at a rather high level ( $\bar{X} = 3.46$ ). The office building was rather highly satisfactory ( $\bar{X} = 3.50$ ). Servicing was moderately satisfactory ( $\bar{X} = 3.38$ ). The employees and reception were rather highly satisfactory ( $\bar{X} = 3.43$ ). Speed was moderately satisfactory ( $\bar{X} = 3.36$ ). And fairness of the fee rate was highly satisfactory ( $\bar{X} = 3.64$ ).

It was recommended that TOT improve its strategic policy and the quality of the five services without delay so that it could compete with other enterprises.