

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : บริการสาธารณะกับธุรกิจ : การศึกษาวิเคราะห์เส้นทางเดินของรัฐวิสาหกิจ
ในกรณีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในจังหวัดนครราชสีมา
ชื่อผู้เขียน : นางสาวนุสิตา เนื่อน้อย
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปี : 2544

การศึกษาเรื่อง บริการสาธารณะกับธุรกิจ : การศึกษาวิเคราะห์เส้นทางเดินของรัฐวิสาหกิจ
ในกรณีขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ
1) เพื่อศึกษาความเป็นมาและการปรับเปลี่ยนนโยบายกลยุทธ์และการดำเนินงานขององค์การ
โทรศัพท์แห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้าขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทยในปัจจุบัน

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

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า

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

(2)

นอกจากนี้องค์กรโทรศัพท์ฯ ได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแลการบริหารงานขององค์กร เพื่อสร้างระบบการบริหารกิจการที่ดีเข้ามาใช้ในการบริหารและพัฒนาองค์กร เพื่อเข้าสู่การบริหารที่เป็นที่ยอมรับของสังคม โดยกำหนดแนวทางการกำกับดูแลการบริหารงานที่เน้นเรื่องวิสัยทัศน์ การกิจ ค่านิยม และนโยบายกลยุทธ์ที่มุ่งมั่นในการให้บริการที่มีคุณภาพ และยึดลูกค้าเป็นสำคัญ

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์นครราชสีมา จำนวน 251 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 34.3 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 57.8 สมรสแล้ว ร้อยละ 59.0 มีอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 51.0 มีรายได้ตั้งแต่ 12,001.- บาทขึ้นไป ร้อยละ 34.3 และใช้บริการมากกว่า 6 ปี ร้อยละ 50.6

คุณภาพการให้บริการในปัจจุบัน พบว่า ลูกค้าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานบริการโทรศัพท์นครราชสีมา เห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=3.46$) ซึ่งประกอบด้วยด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=3.50$) ด้านการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.38$) ด้านพนักงานและการต้อนรับ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=3.43$) ด้านความสะดวกรวดเร็ว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.36$) และด้านความยุติธรรมของอัตราค่าบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง ($\bar{X}=3.64$)

จากการศึกษาได้มีข้อเสนอแนะให้องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยปรับปรุงนโยบายกลยุทธ์และคุณภาพของบริการ 5 ด้าน โดยไม่ชักช้า ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรโทรศัพท์สามารถแข่งขันกับภาคเอกชนอื่นได้