

|                        |                                                                                                                             |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง             | ประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกต จังหวัดเชียงใหม่ |
| ชื่อผู้เขียน           | นางจินตนา ตาสวรรณ                                                                                                           |
| ชื่อปริญญา             | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ                                                                                  |
| ประธานกรรมการที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์                                                                                       |

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของผู้ใช้บริการในเขตพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกต ประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ และเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างอย่างมีระบบจากประชากร 50,439 คน ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใน 5 ตำบลของอำเภอเมืองเชียงใหม่ แล้วจึงเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 ชุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 15 – 25 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีโทรศัพท์ที่บ้าน/ที่พักมากที่สุดรองลงมาคือมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ เหตุผลในการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะคือ ประหยัดค่าใช้จ่าย รองลงมาคือมีความสะดวกในการใช้บริการ โดยส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์สาธารณะมากกว่า 1 ครั้งต่อวัน เวลาที่ใช้น้อยกว่า 3 นาทีต่อครั้ง มีระยะเวลาที่เคยใช้โทรศัพท์สาธารณะของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ไม่ถึง 1 ปี และส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ติดต่อไปยังโทรศัพท์ประจำที่ในจังหวัดเชียงใหม่มากที่สุด รองลงมาใช้โทรศัพท์ติดต่อไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอีก 1 ปีข้างหน้าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ยังคงใช้บริการต่อ โดยให้เหตุผลว่า มีความสะดวก มีตู้โทรศัพท์อยู่ทุกที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยรวมด้านการตลาดมีความสำคัญต่อการตัดสินใจใช้บริการอยู่ในระดับมาก

คือความคมชัดของสัญญาณ ความชัดเจนของเสียง ความเร็วในการโทรติดหลังจากกดเลขหมายแล้ว สายไม่หลุดขณะใช้งาน เครื่องไม่เสียง่าย ใช้งานได้ตลอดเวลา ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท เลือกใช้บริการได้ทั้งแบบหยอดเหรียญและใช้บัตรในเครื่องเดียวกัน รูปแบบความทันสมัยของเครื่อง อัตราค่าบริการถูกกว่าค่าบริการของการใช้เครื่องมือสื่อสารชนิดอื่น สถานที่ตั้งมีความสะดวกเหมาะสม ปลอดภัย จำนวนตู้มีเพียงพอ สำหรับปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง คือการลดราคาอัตราค่าบริการ (เช่น บริการ Ytel 1234) การให้ข้อมูลข่าวสาร การโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ดีมีประโยชน์อย่างต่อเนื่องทันสมัย ครอบคลุมและดึงดูดใจ

สำหรับประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่ามีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน คือใช้งานง่าย มีคำแนะนำในการใช้ชัดเจน เข้าใจง่าย ความเร็วในการโทรติดหลังจากกดเลขหมายแล้ว ความชัดเจนของเสียง ไม่มีเสียงรบกวน เครื่องที่ใช้มีความปลอดภัย เช่น ไฟฟ้าไม่ดูด ไม่รั่ว สายไม่หลุดขณะใช้งาน เครื่องมีคุณภาพดีไม่เสีย ใช้งานได้ตลอดเวลา สามารถเลือกรูปแบบการบริการได้หลายประเภท เครื่องและตู้มีรูปแบบที่ทันสมัย สวยงาม ตู้และเครื่องสะอาดน่าใช้งาน หาซื้อบัตรโทรศัพท์ได้ง่าย โทรศัพท์ไม่กินเหรียญ อัตราค่าบริการเหมาะสม สถานที่ตั้งมีความเหมาะสมทาง่ายเมื่อต้องการใช้งาน จำนวนตู้มีเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งานไม่ต้องรอกิวนาน สถานที่ตั้งมีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีมืดหรืออยู่ในที่เปลี่ยว การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ต่อเนื่องและทันสมัย

ส่วนปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าปัญหาในการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางในทุกด้าน คือ เครื่อง/ตู้ ไม่สะอาด เครื่องเสียงแตก ชำรุด เครื่องถูกทำลาย เครื่องกินเหรียญ บัตรโทรศัพท์หายาก/เสียง่าย มีบริการให้เลือกน้อย/ไม่หลากหลาย เสียงไม่ชัด/มีเสียงรบกวน สายหลุดขณะใช้งาน/สัญญาณขาดหาย อัตราค่าบริการแพง ไม่มีแสงสว่างในกลางคืน/แสงสว่างไม่พอ เครื่องมีน้อยรอกิวนาน ติดตั้งในที่ไม่ปลอดภัย ไม่มีบริการเสริมที่ต้องการ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ ควรนำนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ให้ทันต่อการแข่งขัน สร้างความแตกต่างในด้านสินค้าและด้านคุณภาพ ปรับกลยุทธ์ด้านราคาใหม่ พิจารณาดำเนินการที่ต่างและจำนวนเครื่องโทรศัพท์ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำการโฆษณาประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตามกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

|                                       |                                                                                                             |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Title</b>                          | The Efficiency of Public Telephone Service of<br>TOT Public Company Limited, Wat Kate Office,<br>Chiang Mai |
| <b>Author</b>                         | Mrs.Jintana Tasuwan                                                                                         |
| <b>Degree of</b>                      | Master of Business Administration<br>In Business Administration                                             |
| <b>Advisory Committee Chairperson</b> | Associate Professor Dr.Anurak Panyanuwat                                                                    |

### ABSTRACT

The objectives of this research were to study the factors relating to the use of public telephone services, the service efficiency, problems encountered by users, and increase of service efficiency of TOT Public Company Limited, Wat Kate Office. Four hundred samples were selected systematically from 50,439 people as the population in five sub-districts of the company's service areas. Data were collected by the use of measures to a set of questionnaires.

Results of the study showed that the majority of the public telephone users were females, aged between 15 and 25 years with secondary education qualification, student occupation an average monthly income of less than 5,000 baht. The samples owned telephones in their house/accommodations as well as mobile phones. The primary reason for using TOT public phones was due to its cheaper costs than other kinds of telephones, followed by convenience in availing the services one time per day, and using less than three minutes per time for a period of at least one year. Another following reason was given by the samples who had mobile phones that, in the year ahead, they would continue using the public phone booths at their convenience and availability of the booths.

Factors effecting the services of the TOT public telephone company were as follows: 1) clear signal; 2) clear voice; 3) fast connection; 4) undisturbed connection; 5) reliability /confidence in the TOT company; 6) coin and card options in one telephone booth; 7) updated design of the telephone booth; 8) cheap service costs; 9) safe location of the telephone booths; and 10) enough number of telephone booths. Factors that were found moderately related to the

service efficiency were as follows: 1) reduced service costs (e.g. Ytel 1234); 2) news casting; and 3) attractive promotions.

Efficiency of the services provided by TOT Public Company Limited was found at a moderate level as follows: 1) easy to use; 2) clear suggestions on the services; 3) fast connection; 4) clear voice and no disturbance; 5) safe from electrocute; 6) quality telephones; 7) availability; 8) various optional services; 9) durable telephones and beautiful design; 10) appropriate service costs; 11) sufficient telephone booths in safe locations; and 12) updating promotions.

Problems encountered were as follows: 1) dirty telephone booths; 2) un-repaired telephones; 3) coin consuming; 4) telephone card unavailable; 5) few service options; 6) disturbances while using; 7) unclear signal and lost connection; 8) expensive service costs; 9) insufficient; 10) unsafe locations of telephone booths; and 11) uninteresting promotions.

To increase the efficiency of TOT Public Company Limited, the following were suggested: 1) use of advanced technology; 2) change strategy in pricing; 3) reconsidering numbers and locations of booth the telephone receivers and booths; and 4) regular promotions for the target users.