

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์
เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย
โดย
นายสายฝน ทำการ
พฤศจิกายน 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์

ภาควิชา/คณะ: ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของระบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน 2) เพื่อศึกษาระดับการให้ความสำคัญของการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานตามการรับรู้ของลูกค้า 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพ การให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้รวบรวมจาก ผู้ที่กำลังขอใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยทำการสุ่มตัวอย่างจาก ผู้ที่กำลังขอใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำนวน 156 ตัวอย่างและสุ่มจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำนวน 375 ตัวอย่าง จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS 8.0) ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพโดยรวมของระบบการให้บริการระหว่างการใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยละเอียดพบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อประเด็นของประสิทธิภาพของระบบการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน และสถานที่ให้บริการในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับการให้ความสำคัญของการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานตามการรับรู้ของลูกค้า พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญต่อ ระบบการให้บริการ การให้บริการของพนักงาน และสถานที่ให้บริการ ในระดับสูง

ประสิทธิภาพการให้บริการระหว่างการใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัทนี้ จำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นเพื่อให้ผู้บริโภคมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของบริษัท

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

THE EFFICIENCY OF THE PROVISION TELEPHONE OF THE THAI
TELEPHONE & TELECOMMUNICATION PUBLIC COMPANY
IN MUANG DISTRICT, CHIANG RAI

By

SAIFON TUMKAN

NOVEMBER 2002

Chairman: Associate Professor Dr.Anurak Panyanuwat
Department/ Faculty: Department of Agricultural Business Administration and
Marketing, Faculty of Agricultural Business

The objectives of this study were 1) to study the efficiency of the provision telephone service system 2) to study customers' perceptive level for of the provision telephone service and 3) to give advice for improving the efficiency of the provision telephone for the Thai Telephone and Telecommunication Public Company. Data collected was done by sampling method from 256 of customers whom were applying for the Thai Telephone and Telecommunication Public Company services and 375 of the current customers of the Thai Telephone and Telecommunication Public Company in Muang district, Chiang Rai. The data were analyzed with the SPSS 8.0.

From the analysis, present customers' opinion on the overall efficiency of the provision telephone of the Thai Telephone and Telecommunication Public Company about service system, service personnel and location of service station was range about moderate.

The customers's perceptive level for the provision telephone of the Thai Telephone and Telecommunication Public Company service about service system, service personnel and location of service station was range as about high.

For improving company's provision telephone service efficiency, the Thai Telephone and Telecommunication Public Company must improve their services system to satisfy their customers.