

วิทยานิพนธ์นี้เป็นการศึกษาเพื่อออกแบบเอกลักษณ์องค์กรและสภาพแวดล้อมภายใน สำนักงานบริการทางโทรศัพท์สาขาย่อย บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้มีเอกลักษณ์ที่โดดเด่นและสอดคล้องกับภาพลักษณ์ขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.) เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการออกแบบศูนย์บริการที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานของผู้ใช้ 2.) เพื่อศึกษาถึงภาพลักษณ์องค์กรต่อการรับรู้ของผู้ใช้ 3.) เสนอแนวทางการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในให้เกิดเอกลักษณ์ และสื่อถึงบริษัท ทศท.คอร์ปอเรชั่น

ระเบียบวิธีวิจัยสามารถแบ่งได้ดังนี้คือ

1) ขั้นตอนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเพื่อหาภาพลักษณ์องค์กร

1.1. ศึกษาประวัติความเป็นมา ข้อมูลองค์กร แนวคิด วิธี และรูปแบบในการดำเนินธุรกิจของ บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

1.2. การศึกษาและวิเคราะห์ทัศนคติของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถามจำนวน 100 ชุด โดยแบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

- ข้อมูล พฤติกรรมทางการใช้บริการทัศนคติและความพึงพอใจต่อการตกแต่งศูนย์บริการ ข้อมูลที่ได้จะนำไปพิจารณาใช้ในการออกแบบตกแต่งให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

- ข้อมูลทางการรับรู้ภาพลักษณ์ขององค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผล แล้วจึงนำมากำหนดภาพลักษณ์องค์กรและเป็นพื้นฐานในการออกแบบสภาพแวดล้อมภายในจากการวิเคราะห์และสรุปผลนำมาผลที่ได้มาใช้ในการออกแบบ

2) ขั้นตอนการออกแบบ

สร้างแนวคิดในการออกแบบเอกลักษณ์องค์กรและสภาพแวดล้อมภายใน จากองค์ประกอบทั้งหมดสามารถสรุปภาพลักษณ์ได้ดังต่อไปนี้ คำจำกัดความหรือ key word ในการออกแบบคือการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นมิตร (Communication Friendly) โดยแปลง key word จากรูปแบบคำจากนามธรรมให้เป็นรูปธรรมหรือแนวความคิดในการออกแบบ (Concept) ว่า LINK AT HOME โดยนำเอาแนวความคิดในการออกแบบมา สร้างองค์ประกอบทางสถาปัตยกรรมภายในให้มีเอกลักษณ์ที่สนับสนุนภาพลักษณ์องค์กร

This Thesis is to study about the cooperate identity and Physical interior environment of the Customer Service of TOT. The objectives are as follow

1. To study of the influence of design on the premise user.
2. To study the term of cooperate image's influence on the user's perception

3. To propose the process of environmental design which cause uniqueness of the TOT Corporation Public Company Limited. The Research methodology procedures divided in 2 parts as follows:

1. **Basic information study and analysis procedures**

- 1.1 Study of organization history, information, method and business culture of TOT.

- 1.2 Target group's attitude analysis through 100 questionnaires. The survey process is divided in to 2 main parts as follow.

- Customer's behavior, Customer's attitude and satisfactory information.

The information derived would be utilized in the process of design to make the design and customer's need to be compatible.

- Cooperative image perception information. To use the information as a fundamental of environmental design.

2. **Design Process** to create the cooperate image and environmental design concept. From the whole process can be concluded the design process as follow

Key Message of the theme is " communication friendly " By transforms the key word to be a concept of " Link at home" then utilized the concept to be the fundamental of cooperate image architectural design.