



วารสารวิชาการ อุตสาหกรรมศึกษา

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (65-69)

ความต้องการปรับปรุงคุณภาพข่ายสายโทรศัพท์บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

มานิช บินยะฟีล. พงศ์ ทรดาล, ธวัชชัย รัตนธรรมมา
สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
39/1 ถ.รัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการปรับปรุงคุณภาพข่ายสายโทรศัพท์และเปรียบเทียบคุณภาพของข่ายสายของแต่ละพื้นที่ย่อยเพื่อที่จะนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงคุณภาพให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งจะมีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่ชุมสายสาทรประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตพื้นที่สาทรประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 244 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที่ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลางผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าสอดคล้องกับสมมติฐาน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในด้านเพศ ระดับการศึกษา สถานที่ใช้บริการ และประเภทความเร็วของ ADSL ที่แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงข่ายสายโทรศัพท์ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงข่ายสายโทรศัพท์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: การปรับปรุงคุณภาพ, ข่ายสายโทรศัพท์

Abstract

This study aims to improve the quality of cable network and compare the quality of the cable network to each sub-region to bring the information to improve quality to increase efficiency that will affect service. The company's high-speed Internet TOT Public Company Limited in the area Exchange Sathu Pradit Bangkok

The samples were 244 customers who used high-speed Internet of TOT Public Company Limited in the area Sathu Pradit BANGKOK 244. The tools to collect data were questionnaires. Statistics used to data analyze the data were, cost, frequency, average, percentage, standard deviation. The research found that:

พงศ์ ทรดาล, ธวัชชัย รัตนธรรมมา, มาโนช บินยะพีล
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (65-69)

1 User commented that the factors in the use of broadband Internet services company TOT Public Company Limited in the medium of data analysis found that consistent with the hypothesis

2 Users with different personal factors influencing the use of broadband Internet services company TOT Plc different results of data analysis found that factors in the status of sex education. Test results found inconsistent with the hypothesis that the factors of age, profession and average revenue per month, found that test results consistent with the hypothesis

Keyword: Quality Improvement, Cable Network.

ภูมิหลัง

ปัจจุบันระบบสื่อสารได้ก้าวไกลมีความเจริญก้าวหน้าในด้านเทคโนโลยีอย่างไม่หยุดยั้ง มีเครือข่ายเชื่อมโยงไปทั่วโลก หลายประเทศในภูมิภาคกำลังให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือ ไอที (IT) ซึ่งหมายถึงวิธีการในการประมวลผล จัดเก็บ รวบรวมเรียกใช้และนำเสนอด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้สำหรับงาน ไอที คือ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นสายโทรศัพท์ สายเคเบิล เคเบิลใยแก้วนำแสง หรือ ดาวเทียม ในยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ ข่าวสาร ข้อมูล ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินธุรกิจทุกประเภท คนที่มีโอกาสในการเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วและลึกกว่า จะได้เปรียบคนที่เข้าถึงข้อมูลได้ช้ากว่า ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ก้าวไปไม่หยุดยั้งนั้น ต้องอาศัยอุปกรณ์ ช่องทางและเครื่องมือที่ทันสมัย นั่นก็คือ คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลข่าวสารสารสนเทศเข้าด้วยกัน เปรียบเสมือนชุมทรัพย์ข้อมูลข่าวสารที่คนส่วนใหญ่หันมาให้ความสนใจมากขึ้น อินเทอร์เน็ตนับเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการประยุกต์ใช้ไอที หากเราจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารในการทำงานประจำวัน อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางให้เราเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่ต้องการได้ภายในเวลาอันรวดเร็ว ข่าวสารหรือเหตุการณ์ความ เป็นไปต่าง ๆ ทั่วโลกที่เกิดขึ้นทั้งอดีตและปัจจุบัน แม้กระทั่งความต้องการในการสืบค้นข้อมูลเพื่อศึกษาหรือปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันก็สามารถสืบค้นได้จากอินเทอร์เน็ตเช่นกัน อินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับคนในทุกสาขาอาชีพที่จะช่วยให้เราได้รับข่าวสารที่เกิดขึ้นในมุมอื่น ๆ

ของโลกได้อย่างรวดเร็วกว่าสิ่งอื่น ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ หากจำเป็นจะต้องติดต่อกับบุคคลอื่นเป็นประจำไม่ว่าอยู่ภายในหรือภายนอกประเทศ อินเทอร์เน็ตจะช่วยให้สื่อสารกับบุคคลอื่นได้ทั้งสนทนากับ คอมพิวเตอร์ออนไลน์ หรือสามารถฝากข้อความ อิเล็กทรอนิกส์ไว้กับคอมพิวเตอร์เพื่อรอให้ผู้รับมาเปิดอ่าน ในเวลาที่สะดวกได้ พัฒนาการทางเทคโนโลยีสื่อสารภายใน สำนักงานของบริษัทหรือองค์กรใด ๆ จะพบว่าเจ้าหน้าที่ใช้เวลาส่วนใหญ่กับการติดต่อสื่อสาร เช่น พนักงานขายสินค้า ทำงานอยู่กับการติดต่อทางโทรศัพท์กับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทจะใช้เวลาส่วนใหญ่ในการประชุม ปรึกษางานการเจรจาธุรกิจทางโทรศัพท์ การโต้ตอบจดหมาย เป็นต้น

จากการศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกรไทย ได้คาดการณ์แนวโน้มของบริการอินเทอร์เน็ตในปี 2549 - 2551 ด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงจะกลายเป็นการเชื่อมต่อที่ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนโมเด็ม (Modem) ของการเชื่อมต่อ จากเดิมแบบหมุนโทรศัพท์และความเร็วปกติมาสู่เทคโนโลยี (Asymmetric Digital Subscriber Line : ADSL) หรือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านคู่สายโทรศัพท์ ทำให้การใช้ อินเทอร์เน็ตมากขึ้นในทุก ๆ ปี ประมาณการตัวเลขผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยจะสูงถึงประมาณ 10.1 ล้านคน ในปี 2551 มีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 10 ต่อปี (2549 - 2551) และมีแนวโน้มเคลื่อนตัวไปในภูมิภาค มากยิ่งขึ้น ปัจจัยที่ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้บริการขยายตัวนั้น ส่วนใหญ่มาจากการขยายตัวของพื้นที่ให้บริการและราคา

พงศ์ ทรดาล, ธวัชชัย รัตนธรรมมา, มาโนช บินยะพีล
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (65-69)

ค่าบริการที่มีแนวโน้มต่ำลง กลุ่มที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตมาก ยังคงเป็นกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60 - 70 ของผู้ใช้ทั้งหมด โดยเป้าหมายของการใช้ จะมุ่งไปที่ อินเทอร์เน็ตสำหรับการเรียน ค้นคว้า และการสื่อสาร ซึ่ง เหตุผลง่าย ๆ ของการนำอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมาใช้งาน นั้น คือ จะช่วยลดปัญหาในการดาวน์โหลด (Download) ข้อมูลการจัดการและรักษาเสถียรภาพของระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตทำได้ง่าย การเดินสายสัญญาณและสามารถ ติดตั้งภายใน ภายนอกอาคาร ทำให้ประหยัดเวลาในการ ติดตั้งปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต นับว่ามี ความจำเป็นและมีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างมาก โดยเฉพาะผู้ประกอบการ การติดต่อสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพยังสามารถลดเวลา ลดการเดินทางและช่วย ประหยัดค่าใช้จ่ายได้ ในการติดต่อสื่อสารจะเห็นว่า นอกจาก ติดต่อผ่านโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานแล้ว โครงข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ยังเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง ตลาด โทรคมนาคมทั่วไปมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว มีบริการ หลายประเภท รูปแบบบริการใหม่ จึงมีลักษณะผสมผสาน เทคโนโลยีเข้ากับเทคโนโลยีโทรคมนาคม และสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารในองค์กรหรือหน่วยงาน ต่าง ๆ เช่น อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต ตู้สาขาโทรศัพท์ระบบ อัตโนมัติ จากการพัฒนาของเทคโนโลยีตามที่ถูกกล่าวมานี้ ทำให้อุปกรณ์รุ่นใหม่สามารถสนองตอบและรองรับการทำงาน ได้หลากหลายขึ้น

บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เป็นองค์กรที่แปร รูปมาจาก “องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย” มาตั้งแต่ปี พ.ศ 2545 ดำเนินกิจการให้บริการธุรกิจโทรคมนาคมและ ธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ยกตัวอย่างคือ โทรศัพท์พื้นฐาน และ โทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงบริการด้านการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ เช่น คู่สายเช่า (Lease Line) วงจรเช่า ไว-ไฟ (WI-FI) วีพี เอ็น(VPN) บรอดแบนด์อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) และบริการผ่านเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสู่การ แข่งขันในตลาดสื่อสารโทรคมนาคม ภายใต้แบรนด์ที่เป็น หนึ่งเดียวคือ ทีโอที การให้บริการแก่ประชาชนนับเป็น นโยบายหลักของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์ติดตั้ง และบำรุงรักษาตอนนอก เป็นหน่วยงานหนึ่งที่รับผิดชอบ

ดูแลขยายสาย ให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ โดยปกติเลข หมายพื้นฐานจะไม่ค่อยมีปัญหาด้านการให้บริการและตรวจแก้ แต่การเชื่อมโยงขยายสายเข้ากับระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงยัง ประสบปัญหาในบางพื้นที่ที่มีค่าทางสายของเคเบิลไม่เสถียร ทำให้การตรวจแก้และทดสอบขยายสายมีอุปสรรคอยู่มาก ผู้วิจัยเอง ในฐานะที่เป็นพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คนหนึ่ง เห็นถึงปัญหาส่วนนี้จึงคิดทำงานวิจัยนี้ขึ้นเพื่อให้ทราบถึง สภาพและปัญหาที่แท้จริงจากการใช้บริการจากลูกค้า อันจะ นำไปสู่การปรับปรุงขยายสาย อีกทั้งเสริมศักยภาพของ พนักงาน พร้อมทั้งเป็นข้อมูลเสนอให้ฝ่ายบริหารสามารถ นำไปปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการของผู้ใช้บริการ เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพขยายสายโทรศัพท์ของบริษัท ที โอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของผู้ใช้บริการ ในการปรับปรุงคุณภาพของขยายสายโทรศัพท์ของบริษัท ทีโอ ที จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบความต้องการที่มีผลต่อการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สาธิตประดิษฐ์ กรุงเทพมหานคร
2. ผลการวิจัย เป็นข้อมูลใช้เป็นแนวทางในการ พัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านขยายสายโทรศัพท์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีคุณภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความต้องการ ปรับปรุงคุณภาพของขยายสายโทรศัพท์ในพื้นที่ชุมสายสาธิต ประดิษฐ์ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยการศึกษา ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเรื่องคุณภาพ แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น รวมถึงศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงศ์ ทรดาล, ธวัชชัย รัตนธรรมมา, มาโนช บินยะพีล
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (65-69)

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
3. สถานที่ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พื้นที่ชุมชนสายสาธิตประดิษฐ์ แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร
4. เวลาในการวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน ส.ค 2551 - มี.ค 2552

สมมติฐานในการวิจัย

1. คุณภาพข่ายสายโทรศัพท์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพข่ายสายโทรศัพท์แตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานที่ใช้บริการ และความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการ

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 234 คน เป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 53.40 เป็นเพศหญิง จำนวน 109 คิดเป็นร้อยละ 46.60 ส่วนใหญ่มีอายุ 25 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.60 รองลงมาคืออายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.90 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 52.10 รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปวช. - ปวส. คิดเป็นร้อยละ 31.20 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 คิดเป็นร้อยละ 62.40 รองลงมาคือมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.50 และมีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.40 บริเวณของสถานที่ใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่บริเวณถนนนนทรี คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมาคือบริเวณถนนสาธิตประดิษฐ์ คิดเป็นร้อยละ 37.20 ประเภทของสถานที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือ ธุรกิจเอกชน คิดเป็นร้อยละ 47.40 รองลงมาคือสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 26.10 และประเภท ADSL ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการคือ 1024 Kbps คิดเป็นร้อยละ 48.70 รองลงมาคือ 2048 Kbps คิดเป็น

ร้อยละ 35.50 และ 512 Kbps คิดเป็นร้อยละ 9.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2. ข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพข่ายสายโทรศัพท์

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับคุณภาพข่ายสายโทรศัพท์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพข่ายสายโทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.20$ โดยผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นแต่ละด้านเป็นดังนี้

ด้านบุคลากร มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.38$

ด้านราคาและผลิตภัณฑ์ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.11$

ด้านการให้บริการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.07$

ด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.20$

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน คือ ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความต้องการในการปรับปรุงข่ายสายโทรศัพท์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เป็นดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการในการปรับปรุงข่ายสายโทรศัพท์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบพบว่าสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการในการปรับปรุงข่ายสายโทรศัพท์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบพบว่าไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการในการปรับปรุงข่ายสายโทรศัพท์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบพบว่าสอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 4 สถานที่ใช้บริการของลูกค้าแตกต่างกันมีความต้องการในการปรับปรุงข่ายสายโทรศัพท์

พงศ์ ทรดาล, ธวัชชัย รัตนธรรมมา, มาโนช บินยะพีล
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2553 (65-69)

ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า สอดคล้องกับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ประเภทความเร็วของ ADSL ที่ใช้บริการที่ต่างกันมีความต้องการในการปรับปรุงข่าย สายโทรศัพท์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ ข่ายสายโทรศัพท์ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพ ข่ายสายโทรศัพท์โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง $\bar{X} = 3.20$ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี ลี้มเลิศสกุล (2538) ที่ได้ ศึกษาเจตคติ ของ ผู้ใช้ บริการ โทรศัพท์ บ้าน ของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่ว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ บ้านผู้เช่าขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยนั้นมีเจตคติ ต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นผลมาจาก ระบบเครือข่ายการให้บริการยังไม่มีคุณภาพเพียงพอ โดยที่ ปัจจัยด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X} = 3.38$ ด้านที่เกี่ยวกับความรู้ความ ชำนาญของพนักงานช่าง อยู่ในอันดับมากที่สุด $\bar{X} = 3.57$ สอดคล้องกับทฤษฎีความพึงพอใจของเดวิสที่ว่า ความพอใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งทาง ร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับ ความต้องการเป็นความพยายามที่จะจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ออกไป มนุษย์ก็จะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ ดังนั้นสิ่งที่บริษัทฯ ควรตระหนักเป็นอย่างยิ่งคือ พนักงานที่ ให้บริการควรจะต้องมีความรู้ความชำนาญ มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี รวมถึงการให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาข้างต้นพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ แตกต่างกันมีผลต่อความต้องการในการปรับปรุงคุณภาพ ข่ายสายโทรศัพท์ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ไม่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย ทาง องค์การควรปรับปรุงพัฒนาข่ายสายโทรศัพท์ให้อยู่ใน

สภาพการณ์ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพัฒนาบุคลากรให้ มีความรู้ ความชำนาญในทางเทคนิคให้มีศักยภาพเพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างในเขต อื่น ๆ เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำมาอ้างอิง และ นำมาใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรได้

2. ควรนำเสนอผลการวิจัยให้ผู้บริหารหรือฝ่ายที่ เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ ข่ายสายโทรศัพท์ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต่อไป

บรรณานุกรม

- [1.] ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. *การบริหาร การตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร : ระเบิดและไซ เท็กซ์
- [2.] สมชาติ กิจจรยง. (2536). *สร้างบริการสร้างความ ประทับใจ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซี เอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- [3.] สาวิตรี ลี้มเลิศสกุล. (2538). *เจตคติของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์บ้านผู้เช่าขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในจังหวัดชลบุรี*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยา การแนะแนว). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย บูรพา.