

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การพัฒนาคุณภาพด้านการบริการอินเทอร์เน็ต เอดีเอสแอล
ของส่วนบริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
จังหวัดแม่ฮ่องสอน

ผู้เขียน

นายันทพล ไชยชนะ

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.อุดมโชค อาษาวิมลกิจ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ มีวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาคุณภาพบริการด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน กลุ่มประชากรตัวอย่าง เป็นประชาชนผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ในพื้นที่จังหวัดแม่ฮ่องสอน ทุกอำเภอ จำนวน 369 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อวัดระดับการรับรู้คุณภาพบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามวัตถุประสงค์ข้อนี้ เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาข้อที่ 2 คือ เพื่อแสวงหาแนวทางที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล คือ พนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ทั้งหมด จำนวน 14 คน รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ และการสังเกต การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา ด้วยวิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยการพรรณนา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงาน ด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการโดยรวม ด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามปัจจัยคุณภาพบริการ 5 ปัจจัย คือ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยเชิงปริมาณ ด้านการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยรวม จะออกมาพึงพอใจในระดับมาก แต่ผู้วิจัยได้พบว่า มีบางปัจจัยตามคุณภาพบริการยังมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จึงดำเนินการทำการวิจัยเชิงคุณภาพต่อ เพื่อให้ทราบถึงมุมมองในด้านคุณภาพบริการของผู้ให้บริการ จากนั้นได้สังเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการ ได้ผลสรุปด้านปัญหาและแนวทางการพัฒนา คือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดแม่ฮ่องสอน ต้องพัฒนาคุณภาพด้านการบริการอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ทั้งหมด 7 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการตรวจแก้เหตุเสียอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล(ADSL) ให้รวดเร็วยิ่งขึ้น 2) ด้านการแจ้งเหตุเสียอินเทอร์เน็ต ต้องให้ความสำคัญสะดวกแก่ผู้บริการมากที่สุด 3) ด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตเอดีเอสแอล ต้องมีความเสถียรภาพ 4) ด้านพนักงานบริการอินเทอร์เน็ต ต้องเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ 5) ด้านการนัดหมายเวลา การให้บริการแก่ผู้บริการ ต้องสามารถนัดหมายกับผู้บริการได้ตามสัญญา 6) ด้านค่าเช่าสัญญาณต้องมีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้บริการอย่างแท้จริง 7) ด้านการประชาสัมพันธ์ ต้องเข้าถึงผู้บริการทุกกลุ่ม และน่าสนใจยิ่งขึ้น

Independent Study Title Quality Development of Internet ADSL Services Center
TOT Public Company Limited, Mae Hong Son
Province

Author Mr. Nuntapon Chaichana

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Lect. Dr. Udomchoke Asawimalkit

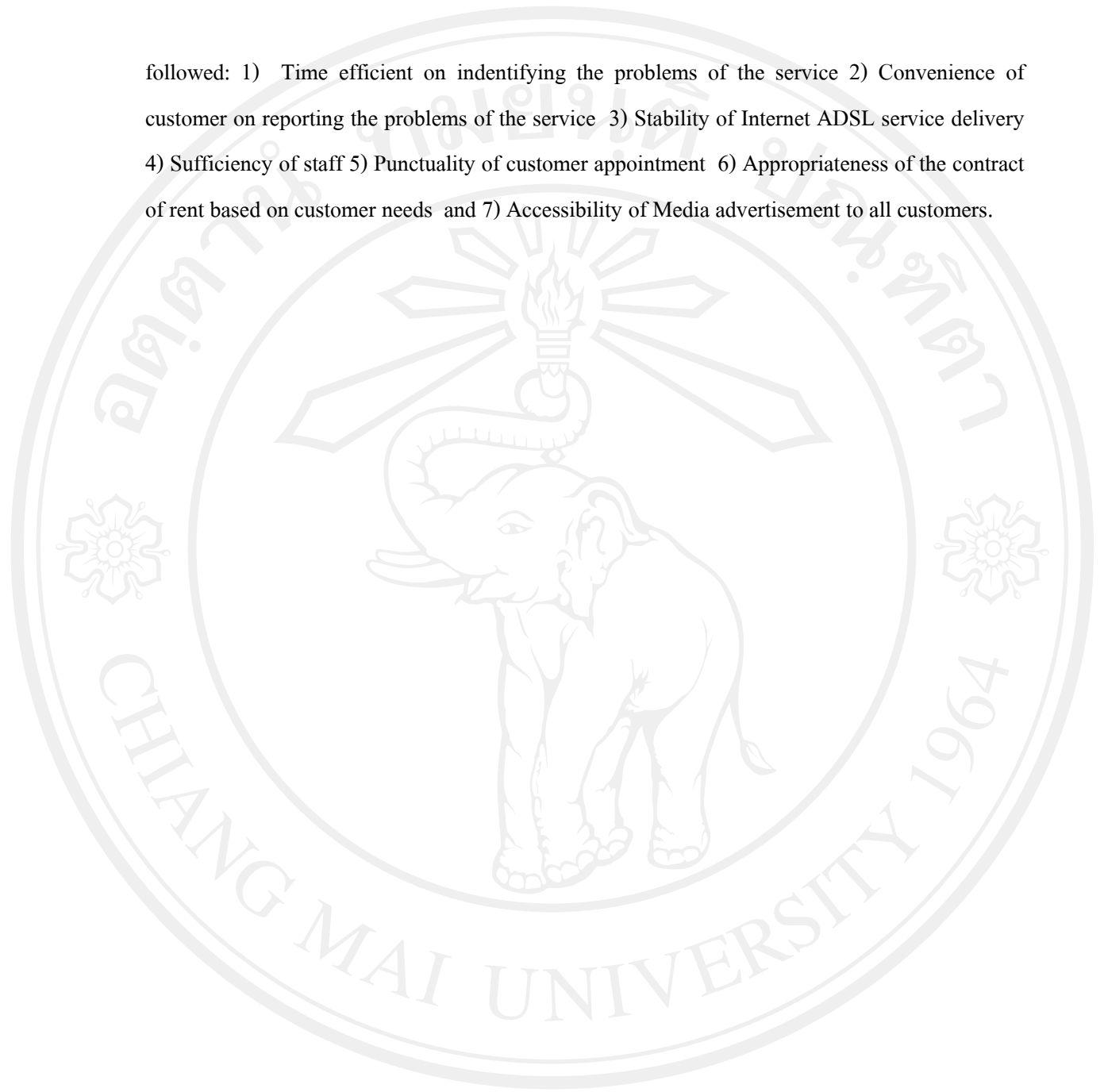
ABSTRACT

This study had objectives as follows: The first objective of the study was to measure customers' perception of service quality of TOT Public Company Limited of Internet Service Center in Mae Hong Son Province. The sample was 369 customers of TOT Public Company Limited who live in Mae Hong Son Province. Data were collected by using questionnaires measuring perception of service quality. The statistics employed in data analysis were percentage, mean and standard deviation.

Regarding the second objective, The qualitative was applied to analyze the data in order to search for the ways to improve the quality of ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) Internet service delivery of TOT Public Company Limited in Mae Hong Son Province. Fourteen staffs, related customer service in TOT Public Company Limited ADSL Service delivery, were interviewed.

The results found that customer's perception on the quality of ADSL service delivery of TOT Public Company Limited in Mae Hong Son Province which were based on 5 factors- the structure of service delivery, reliability, validity, response and caring to customers were in good satisfaction. Although, the results from quantitative study showed customer satisfaction, the results from the qualitative study found that there were some factors need to be improved as

followed: 1) Time efficient on indentifying the problems of the service 2) Convenience of customer on reporting the problems of the service 3) Stability of Internet ADSL service delivery 4) Sufficiency of staff 5) Punctuality of customer appointment 6) Appropriateness of the contract of rent based on customer needs and 7) Accessibility of Media advertisement to all customers.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved