

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ การบริการคู่สายเช่าขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
 ในจังหวัดลำปาง

ชื่อผู้เขียน นางสาวศิริกุล สุขสำราญ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สิริเกียรติ รัชชานันติ ประธานกรรมการ
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์คารารัตน์ บุญเฉลียว กรรมการ
 อาจารย์ชนินทร์ สิงห์รุ่งเรือง กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “การบริการคู่สายเช่าขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย
 ในจังหวัดลำปาง” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริการคู่สายเช่าขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในจังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นในการให้บริการคู่สายเช่าของผู้ให้บริการคู่สายเช่า และ ปัญหา
 ในการใช้บริการคู่สายเช่าของผู้เช่าคู่สายโทรศัพท์ ในจังหวัดลำปาง

การศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกศึกษาการบริการคู่สายเช่าขององค์การ
 โทรศัพท์ฯ จากระเบียบ คำสั่ง คู่มือการปฏิบัติงาน และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่ 2 ศึกษาความ
 คิดเห็นในการให้บริการคู่สายเช่า จากพนักงานด้านคู่สายเช่าขององค์การโทรศัพท์ฯ และศึกษาปัญหาใน
 การใช้บริการคู่สายเช่าจากพนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคู่สายเช่าในองค์กรของผู้เช่าคู่สายโทรศัพท์
 ในจังหวัดลำปาง

ผลการศึกษาพบว่า การบริการคู่สายเช่าขององค์การโทรศัพท์ฯ ในจังหวัดลำปาง มีขั้น
 ตอนในการดำเนินงานดังนี้ การรับคำขอใช้บริการ การประมาณการค่าใช้จ่าย การรับชำระเงิน การติดตั้ง
 การย้าย การโอนสิทธิ การรื้อถอน การรับแจ้งเหตุขัดข้อง การตรวจแก้ไขเหตุขัดข้อง และการบำรุงรักษา

ความคิดเห็นในการให้บริการคู่สายเช่าของพนักงานด้านคู่สายเช่าขององค์การโทรศัพท์ คือ ควรปรับปรุงในด้านระยะเวลาตรวจแก้เหตุขัดข้อง วิธีการรับคำขอใช้บริการ วิธีการบำรุงรักษา ระยะเวลาในการประมาณการค่าใช้จ่าย การประชาสัมพันธ์ การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญงานของพนักงาน เครื่องมืออุปกรณ์ ยานพาหนะในการปฏิบัติงาน การจัดทำทะเบียนคู่สายเช่า และการพัฒนาพนักงาน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการคู่สายเช่าของพนักงาน คือ จัดตั้งกองงานตรวจแก้คู่สายเช่าโดยเฉพาะ มีเครื่องมือทดสอบสัญญาณโทรศัพท์ที่ทันสมัย มีแบบฟอร์มชัดเจนในการทำคำขอใช้บริการ ปรับปรุงคู่สายเช่าให้มีระเบียบเหมาะสมแก่การใช้งาน ปรับปรุงระยะเวลาการทำงานให้เร็วขึ้นโดยเฉพาะในด้านการประมาณการค่าใช้จ่าย ทำการประชาสัมพันธ์งานคู่สายเช่าให้บ่อยและสม่ำเสมอ จัดให้มีการประชุมระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้านคู่สายเช่าอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง มีการฝึกอบรมสัมมนา พนักงานอย่างสม่ำเสมอ ไม่เปลี่ยน-ย้ายพนักงานบ่อยเกินไป ปรับปรุงเรื่องความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ และจัดทำทะเบียนคู่สายให้เป็นปัจจุบันตลอดเวลา

ส่วนปัญหาที่พบในด้านการให้บริการคู่สายเช่าของผู้เช่าคู่สายโทรศัพท์ คือ คู่สายมีไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ ระยะเวลารอคำตอบจากการขอติดตั้งคู่สายเช่านานมาก คู่สายเช่าขององค์การโทรศัพท์ เก่า ไม่มีระเบียบ การค้นหาสาเหตุของเหตุขัดข้องใช้เวลานาน สถานที่ติดต่อไม่สะดวก และเครื่องมืออุปกรณ์ขององค์การโทรศัพท์ ไม่ทันสมัย

ผู้เช่าคู่สายโทรศัพท์เสนอแนะให้องค์การโทรศัพท์ ดำเนินการปรับปรุงให้มีคู่สายเพียงพอกับความต้องการใช้ มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น รวมถึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการโดยเฉพาะในเรื่อง เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ของพนักงาน

Independent Study Title Leased Line Service of Telephone Organization
of Thailand in Lampang Province

Author Miss. Sirikul Sooksunran

M.B.A. Business Administration

Examining Committee :

Associate Prof. Sirikiat Ratchusanti	Chairman
Assistant Prof. Dararatana Boonhaliew	Member
Lecturer Chanin Singrungruang	Member

Abstract

The independent study of "Leased Line Service of Telephone Organization of Thailand in Lampang Province" had the following objectives :

1. to study the leased line service of Telephone Organization of Thailand in Lampang province.
2. to study the leased line officers' opinions and the leasees' problems in leased line service in Lampang province.

The study was divided into 2 parts : first, studying the rule, operation manual and related documents of the leased lines service of Telephone Organization of Thailand, second, studying the opinion from the officers who work in the leased line of Telephone Organization of Thailand in Lampang province and the problems from staffs who involved with the leased lines service in Lampang province.

The result of the study showed the steps in serving the leased lines of Telephone Organization of Thailand in Lampang province, namely receiving request forms, estimating expenses, receiving installation service, transferring lines and ownership, dismantlement, taking complaint, checking and repairing defective lines and other line maintenance.

The problems in the leased line officers' opinion were the duration of checking and repairing defective lines, the method of taking the request form and of maintenance, the time required for estimating the expense, public relations, the office coordination, knowledge and skills of the officers, service tools, instruments and vehicles, the registration list preparation and personnel development.

The officers' suggestion towards to the problems of leased line service included setting up the division responsible for repairing defective lines, providing the modern signal test instruments, providing clear and easy request form, improving the leased lines to be more practice shortening the time required for estimating, expense, conducting more public relation activities, setting up the meeting at least once a month between the leased line officers, organizing more seminars and training for the officers, learning job rotation, improving tools and instruments and having an up-to-date registration list.

The problems of the line leasing agencies included insufficient lines for the leasers, tardy process for line approval and for searching the cause of line obstruction, disorderly and obsolete leased line service, inconvenient location, and out-of-date service tools and equipments.

The leasers' suggestion toward to improvement included providing sufficient lines, streamlining services, applying more recent technology, tools and equipments and improving staffs' human relation.