

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านการชำระค่าโทรศัพท์ของ
องค์การโทรศัพท์ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ชื่อผู้เขียน นายพฤตพงษ์ รัตนพัชชยากร

ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษา

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ปภัสสร ผลเพิ่ม	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ มนูญ สุติศา	กรรมการ
อาจารย์ ดร.แสนย์ สายสุภลักษณ์	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านการชำระค่าโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา คือ หัวหน้างานผู้ให้บริการ 7 คน และผู้ให้บริการใน 4 ตำบล คือ ตำบลแม่กา ตำบลแม่่นาเรื่อ ตำบลป่าห้วย ตำบลบ้านต้า จำนวน 689 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ

ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

หัวหน้างานผู้ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความคิดเห็นว่าการรับชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเองมีความถูกต้องรวดเร็วและสะดวกอยู่ในระดับมาก การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิตมีความปลอดภัยและสะดวกอยู่ในระดับมาก ส่วนการชำระโดยผ่านทางไปรษณีย์มีความปลอดภัยถูกต้องสะดวกและรวดเร็วอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ผู้มาชำระค่าโทรศัพท์จะมาในวันสุดท้ายที่กำหนดรับชำระ ทำให้มีคนมากเสียเวลาคอยนาน ในส่วนของผู้ที่หักบัญชีเงินฝากมักมีจำนวนเงินในบัญชีไม่พอกับค่าใช้บริการโทรศัพท์

ส่วนของผู้ให้บริการใน 4 ตำบล มีความคิดเห็นคล้ายกันในส่วนของการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง โดยให้ผู้บริการรับชำระเงินมีความพร้อม ความกระตือรือร้น ความสุภาพ และมารยาทของเจ้าพนักงาน ความถูกต้อง ความสะดวกอยู่ในระดับปานกลาง การชำระโดยหักบัญชีเงินฝากมีความสะดวกและปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความถูกต้องรวดเร็วอยู่ในระดับน้อย และควรมีการชี้แจงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ให้ผู้บริการเข้าใจมากกว่านี้ ในส่วนของการใช้บัตรเครดิตชำระค่า

โทรศัพท์อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากมีการใช้บัตรเครดิตจำนวนน้อย การชำระค่าโทรศัพท์โดยผ่านทางไปรษณีย์อยู่ในระดับน้อยที่สุด เนื่องจากไม่สะดวกและไม่มีการแจ้งผลการตอบรับชำระทำให้เกิดความไม่มั่นใจในการชำระ

การพัฒนารูปแบบการให้บริการคือ ต้องมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้รับชำระค่าโทรศัพท์ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ กระตือรือร้น ในการให้บริการ ช่วยเหลือแนะนำ ชี้แจงและจัดระเบียบการชำระเงิน จัดที่จอดรถให้เพียงพอ อำนวยความสะดวก และสุดท้ายควรมีใบแจ้งผลการรับชำระค่าโทรศัพท์ เมื่อได้รับเงินจากผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการจ่ายค่าโทรศัพท์

Independent Study Title	Development of Bill Payment Service Patterns at Telephone Organization Muang District, Phayao Province	
Author	Mr. Pruttapong Rattanapattayakorn	
M. Ed.	Vocational Education	
Examining Committee	Lect. Pabhassorn Pholperm	Chairman
	Asst. Prof. Manoon Sutika	Member
	Lect. Dr.San Saisuphaluck	Member

Abstract

This study was aimed at examining developing models of bill payment service patterns at Telephone Organization Muang District, Phayao Province. The sample group used in the study consisted of 7 staff heads of service telephone office in Phayao and 689 telephone customers who received the service in Mae Ga, Mae Na Roua, Cham Par Whai and Ban Tam. A questionnaire was used to ask for their response. Data were analyzed by using percentage, using frequency and percentage.

The result of the study were as follows:

For the opinion responded by all 7 heads of services, it was found that the payment for the bill at the telephone office by the customer oneself was rated at high levels of reliability, quickness, and convenience. The payment through the customer's bank account and credit card were rated as high safe and as high convenience whereas the payment through the post service was rated at medium levels of safe and convenience. The problems of payment were: a) for the customers who come to pay at the office, so many customers came on the due date, then it took time for waiting, and b) for the customers who paid the bill via the bank account, it was found that the amount of money in the account did not cover the bill.

Most customers had similar opinion on the methods of payment at the office. The readiness of the staffers, their activeness and their politeness were rated at medium level. Moreover, the convenience and bill payment the customers received were also rated at medium level. In case of payment through the account, the customers rated on its safe and convenience at medium and the reliability and quickness at low level. The customers suggested that the customers should be informed about the payment steps for their more understanding. Using credit card to pay the bill was rated at lowest level since few customers hold a credit card. Payment by the post office also was rated at low level. The customers reported that there were no convenience and no receipt from the telephone service at the time they paid the bill.

For developing the service pattern, the telephone staffers should be trained for effective service. Quality, the activeness, advice for the service tasks must be concerned. Furthermore, parking lot also should be provided more space. The last one was that the receipt should be given to the customers so the customers would be sure that they had already paid for the telephone bill.