

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทอย่างมากในการดำเนินงานด้านธุรกิจ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีลักษณะของการให้บริการประชาชนด้านบริการสื่อสารโทรคมนาคม รูปแบบสินค้าและบริการที่ดำเนินงาน เช่น โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการโครงข่าย Internet และบริการด้านอื่น ๆ ฝ่ายบริหารพัสดุของบริษัทจึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เนื่องจากหน่วยงานนี้จะต้องทำหน้าที่ในการให้บริการด้านการจัดหาพัสดุ และบริหารงานพัสดุให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร โดยเน้นรองรับการดำเนินงานของส่วนงานด้านปฏิบัติการให้สามารถมีพัสดุที่ถูกต้องตรงกับความต้องการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพในปริมาณที่เหมาะสม และสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจุบันการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ ลูกค้านิยมทางเลือกมากขึ้น ตลอดจนมีการจัดตั้งหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้นทำให้ผู้ทำหน้าที่ให้บริการเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนได้กรณีที่สินค้าที่บริการเกิดเหตุขัดข้อง และไม่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในเวลาที่รวดเร็ว การพัฒนาด้านบริการพัสดุเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะเป็นตัวช่วยทำให้บริษัทอยู่ในสภาพที่พร้อมแข่งขันกับภายนอกได้ เพราะหากการบริการที่ล่าช้าก็จะส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้า ทำให้ขาดรายได้ ขาดโอกาสที่จะได้รับลูกค้าเพิ่ม และในอนาคตซึ่งจะมีการเปิดเสรีทางด้านโทรคมนาคม ตามที่ประเทศไทยได้ทำข้อตกลงไว้กับองค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) จึงเป็นที่คาดว่าจะมีผู้ให้บริการรายอื่นเข้ามาในตลาดเพิ่มขึ้น

การให้บริการด้านพัสดุที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคม จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำในเรื่องของการบริการให้ดี การทำในเรื่องของการบริการในปัจจุบันนี้ไม่เป็นเพียงบริการในเรื่องของพื้นฐานเบื้องต้นสำหรับโทรศัพท์เท่านั้น แต่เป็นเรื่องของการที่จะต้องให้บริการต่าง ๆ กับลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จ ด้วยเหตุนี้จำเป็นต้องมุ่งเน้นในเรื่องการบริการลูกค้าให้มากขึ้น และในเรื่องการบริการลูกค้านั้นบางบริการเป็นเรื่องของการบริการแบบเบ็ดเสร็จ การบริการด้านสื่อสาร

โทรคมนาคมหากไม่มีพัสดุรองรับให้ทันกับการใช้งาน เพื่อการบริการลูกค้าก็จะทำให้เสียโอกาสในการที่จะได้ลูกค้าเพิ่ม และในทางตรงกันข้ามก็จะเสียลูกค้าไปให้กับคู่แข่ง หรือการมีพัสดุลงคลังที่ปริมาณมากเกินไป ก็จะส่งผลถึงต้นทุนดำเนินงานของบริษัทได้ ประกอบกับธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว ดังนั้นปริมาณที่พัสดุควรจะมีในคลังควรจะน้อยที่สุดแต่สามารถรองรับการให้บริการได้โดยไม่เกิดการขาดแคลน การบริการและการจัดการด้านพัสดุจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจการด้านบริการสื่อสารโทรคมนาคม

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั้งในเรื่องประสิทธิภาพ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการด้านพัสดุ อย่างต่อเนื่องแต่ยังไม่ดีเท่าที่ควร ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานด้านพัสดุ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้รับทราบข้อเท็จจริงและนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการด้านพัสดุของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไป และส่งผลประโยชน์ให้บริษัทมีความพร้อมรับการแข่งขันที่จะมีอย่างรุนแรงมากขึ้นในสภาพปัจจุบัน และเกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคด้วย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุของพนักงานจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

## สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ใช้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สังกัดด้านบริการลูกค้านครหลวงทั้งหมด จำนวน 5,846 คน (ข้อมูลจากด้านทรัพยากรบุคคลเมื่อเดือนสิงหาคม 2548) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 คน

### ขอบเขตด้านเนื้อหาหรือตัวแปรที่ศึกษา

#### ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1. ลักษณะประชากรศาสตร์
2. ปัจจัยด้านต่างๆ คือ
  - 2.1 พักดู
  - 2.2 ราคา
  - 2.3 สถานที่
  - 2.4 ส่งเสริมการใช้บริการ
  - 2.5 การบริการของพนักงาน
  - 2.6 กระบวนการในการให้บริการ

#### ตัวแปรตาม ได้แก่

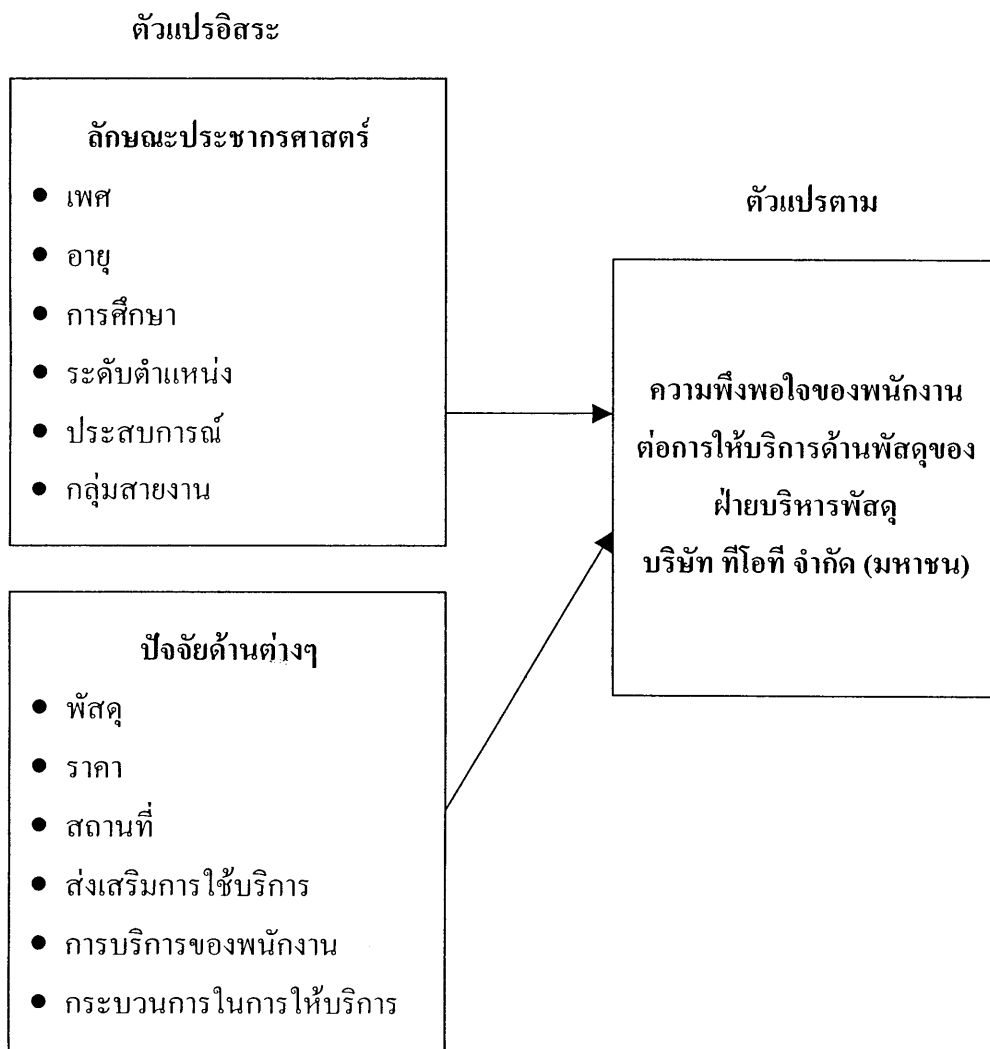
ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

### ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาเก็บข้อมูลระหว่างเดือน กันยายน พ.ศ. 2548 ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2548

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ แสดงได้ตามภาพที่ 1 ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านประชากรศาสตร์ ด้านพัสดุ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านส่งเสริมการใช้บริการ ด้านการบริการของพนักงาน และด้านกระบวนการในการให้บริการ เป็นประสบการณ์จากการได้ใช้บริการ

**บริษัท** หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในด้านบริการลูกค้านครหลวง

**พัสดุ** หมายถึง ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง อาคาร อุปกรณ์ ของใช้สิ้นเปลืองในกิจการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และให้หมายความรวมถึงลิขสิทธิ์ด้วย

**เจ้าหน้าที่** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับการพัสดุ หรือผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้มีหน้าที่หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัสดุตามระเบียบของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

**การบริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการบริการของส่วนงานภายในสังกัด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ทำหน้าที่ดำเนินการด้านพัสดุ เช่น การจัดซื้อจัดหาพัสดุ การตัดจ่าย การขนส่งให้ การให้บริการด้านข้อมูล ให้กับส่วนงานภายในสังกัด บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่มีความต้องการใช้งานพัสดุ

**กลุ่มสายงาน** หมายถึง ตำแหน่งที่กำหนดขึ้นตามลักษณะงานที่จำแนกไว้ในสายงานต่างๆ โดยกำหนดเป็นระดับต่างๆ

**ส่งเสริมการใช้บริการ** หมายถึง การโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลด้านพัสดุที่มีในคลังให้ส่วนงานรับทราบ และกระตุ้นให้มีการนำพัสดุที่มีอยู่ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

**ด้านบริการลูกค้านครหลวง** หมายถึง หน่วยงานตามโครงสร้างของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ภายใต้กลุ่มการตลาดและบริการ โดยมีโครงสร้างส่วนงานภายใต้ด้านที่แบ่งภาคบริการออกเป็น 4 ภาค ดังนี้

1. ภาคบริการนครหลวงที่ 1 ประกอบด้วย 2 ฝ่ายดังนี้
  - 1.1 ฝ่ายบริการลูกค้านครหลวงที่ 1
  - 1.2 ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 1

2. ภาคบริการนครหลวงที่ 2 ประกอบด้วย 2 ฝ่ายดังนี้
  - 2.1 ฝ่ายบริการลูกค้านครหลวงที่ 2
  - 2.2 ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 2
3. ภาคบริการนครหลวงที่ 3 ประกอบด้วย 2 ฝ่ายดังนี้
  - 3.1 ฝ่ายบริการลูกค้านครหลวงที่ 3
  - 3.2 ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 3
4. ภาคบริการนครหลวงที่ 4 ประกอบด้วย 2 ฝ่ายดังนี้
  - 4.1 ฝ่ายบริการลูกค้านครหลวงที่ 4
  - 4.2 ฝ่ายปฏิบัติการเทคนิคนครหลวงที่ 4

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากที่สุด
2. ผู้บริหารนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงสภาพการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหารพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ให้สะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
3. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย เรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป