

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การโทรศัพท์ มีสถานะเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งตามพระราชบัญญัติโทรเลขและโทรศัพท์ พ.ศ. 2497 มาตรา 6 มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการโทรศัพท์เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับกิจการโทรศัพท์และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่อง ใกล้เคียงซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการโทรศัพท์ องค์การโทรศัพท์ มีอำนาจผูกขาดในการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานตลอดมา การให้บริการในลักษณะผูกขาดสิ้นสุดลงเมื่อประเทศไทย ได้เข้าร่วมเป็นสมาชิกของข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยพิกัดอัตราภาษีศุลกากรและการค้า (general – agreement on tariffs and trade : GATT) และข้อตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าและบริการ (general – agreement on – trade in services : GATS) และได้เปลี่ยนข้อตกลงทั่วไปทั้งสองฉบับเป็นกฎเกณฑ์องค์การการค้าโลก (world trade organization : WTO) ประเภทภาคีสมาชิกจึงมีภารกิจและข้อผูกพันที่ต้องปฏิบัติตามหลายประการ ที่สำคัญประการหนึ่งคือการเปิดการแข่งขันเสรีในธุรกิจโทรคมนาคมของประเทศสมาชิก ซึ่งรวมประเทศไทยด้วย ดังนั้นจึงต้องมีการแก้ไขกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ขององค์การการค้าโลกตามสมควร กฎหมายที่แก้ไขเหล่านี้มีผลบังคับใช้จะทำให้องค์การโทรศัพท์ฯ หมดอำนาจผูกขาดในการให้บริการธุรกิจโทรคมนาคม อันจะทำให้เกิดการประกอบธุรกิจโทรคมนาคมแบบแข่งขันขึ้น ดังนั้น องค์การโทรศัพท์ฯ จึงจำเป็นต้องเตรียมตัวให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยการแปรสภาพตนเองจากองค์การรัฐวิสาหกิจเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ในวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 และเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 18 มีนาคม 2547

บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ได้ปรับปรุงการบริหารงานจากรูปแบบรัฐวิสาหกิจเป็นการบริหารงานแบบเอกชน พร้อมกับเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการดำเนินธุรกิจและจัดโครงสร้างของธุรกิจใหม่ โดยได้จัดการดำเนินการให้เป็นกลุ่มธุรกิจ (business group) ในการบริหารงานแบบบริษัท จำกัด (มหาชน) ซึ่งถือว่าผู้รับบริการคือคนสำคัญและเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฉะนั้น การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัทฯ มีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้

ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการว่าอยู่ในระดับใดต้องปรับปรุงหรือไม่อย่างไร และนำผลการวิจัยที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาสร้างคุณค่าและสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเบ็ดเสร็จ (total solution) จะทำให้การดำเนินธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ท่ามกลางภาวะแวดล้อมของการแข่งขันที่รุนแรง และสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือกว่าคู่แข่งกันอย่างยั่งยืนต่อไป (การแปรสภาพ ทศท. กรกฎาคม พ.ศ. 2547)

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน มีเหตุผลในการศึกษาดังนี้

1. เกิดความเสี่ยงในด้านรายได้ที่จะลดลงเนื่องจากมีผู้ประกอบการมากขึ้น
2. ผู้เช่าในโครงข่ายเดิมอาจจะเปลี่ยนไปใช้บริการผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยกว่า
3. ทำให้ทราบข้อสนเทศเกี่ยวกับพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจในการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน และนำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลในการวางแผนการขยายการบริการและการวางแผนกลยุทธ์ด้านการตลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน
4. เพื่อยกระดับความพึงพอใจและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ นำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัทฯ สร้างความได้เปรียบเทียบการแข่งขันและรักษากฎเกณฑ์ลูกค้าเก่าให้ยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ของผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าที่มารับชำระค่าบริการ ขอติดตั้งเลขหมายโอนย้ายเลขหมาย แจ้งเหตุเสีย ศูนย์บริการลูกค้าสามเสน โดยเฉลี่ยเดือนละประมาณ 500 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 217 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่

ลักษณะประชากรศาสตร์ แบ่งออกเป็น

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- รายได้ต่อเดือน
- อาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านต่าง ๆ

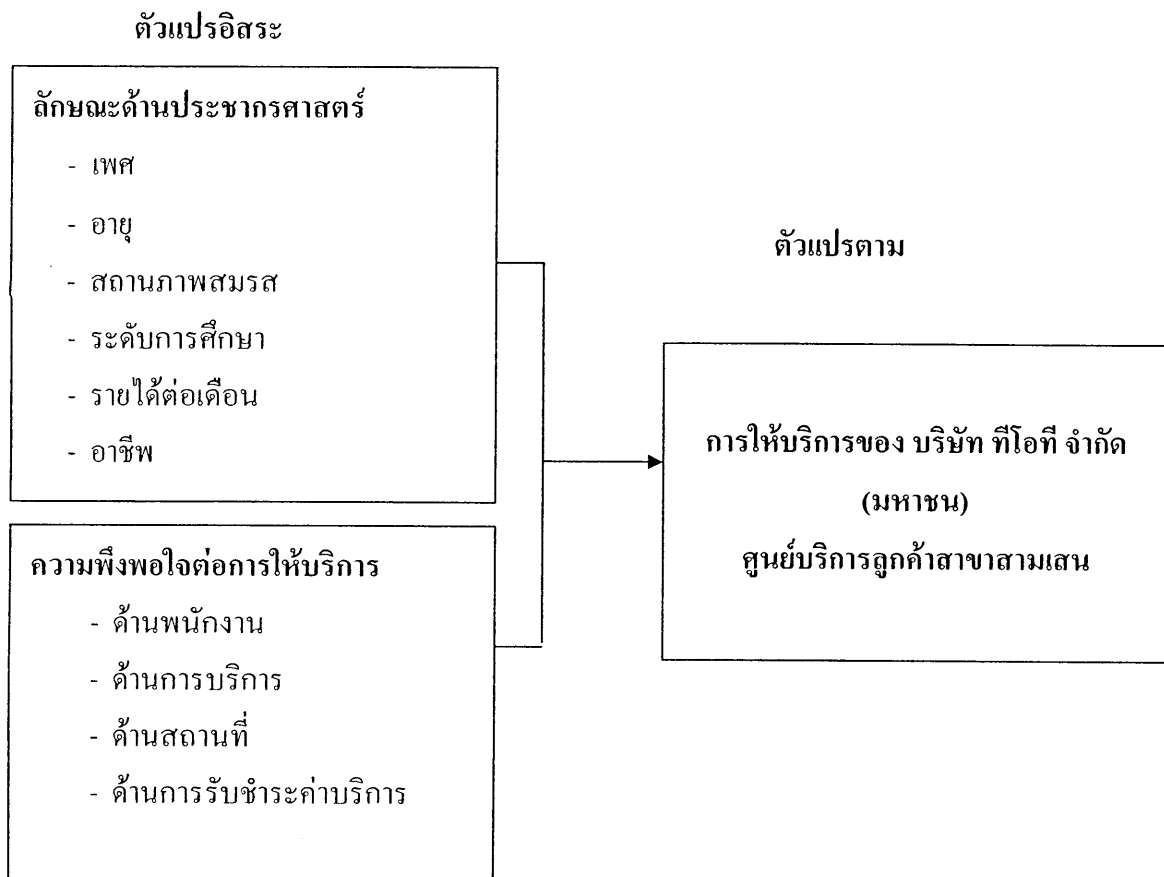
- ด้านพนักงาน
- ด้านการบริการ
- ด้านสถานที่
- ด้านการรับชำระค่าบริการ

2. ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ การให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน

3. ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยจะดำเนินการศึกษาในช่วงเดือน มกราคม 2552 ถึงเดือน เมษายน 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หมายถึง องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเดิมที่แปรสภาพจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ เป็นรูปแบบบริษัท มหาชน จำกัด ซึ่งให้บริการด้านโทรคมนาคมภายในประเทศ โดยมีทรัพย์สินและหนี้สินจากเดิมทุกประการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจ ที่เกิดขึ้นจากการได้สัมผัส หรือได้รับประโยชน์จากการได้สัมผัส หรือได้รับประโยชน์จากสิ่งนั้น

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน หมายถึง ศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาสามเสน

ลูกค้า หมายถึง บุคคลภายนอกที่เข้ามาใช้บริการ ที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ประเภทของการให้บริการ หมายถึง การบริการเสริมต่าง ๆ ของบริษัทฯ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น internet ADSL , Y- tel 1234 , pinphone เป็นต้น

การบริการ หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติตามเพื่อให้ผู้อื่นชอบ พอใจโดยอำนวยความสะดวก และทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบ และมีความสุข ซึ่งการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

1. พนักงาน หมายถึง บุคลากรของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน ที่ให้บริการขายและจำหน่าย โดยให้บริการแก่ลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีหน้าที่บริการลูกค้าที่มาขอใช้บริการด้านต่าง ๆ เช่น การบริการรับชำระค่าติดตั้ง ค่าโอนย้าย ค่าใช้บริการ รับแจ้งเหตุเสีย งานแก้ไขเหตุเสีย และงานติดตั้งโทรศัพท์ในประเภทการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

2. ด้านการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างดีเยี่ยม โดยยึดหลักว่า สะดวก ถูกต้อง และเสมอภาค

3. ด้านสถานที่ หมายถึง ทำเลที่ตั้งของสาขา สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพักรอของลูกค้า การตกแต่ง

4. ด้านการชำระค่าบริการ หมายถึง ความเชื่อถือ ความทันสมัยของเทคโนโลยี อุปกรณ์ ชื่อเสียง และความมั่นคงของ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสามเสน

2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในทุก ๆ ด้านต่อการให้บริการของพนักงานบริการ เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

3. ข้อมูลที่ได้จะใช้เป็นประโยชน์ในการประกอบการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการให้เกิดความพอใจสูงสุด