

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ส่วนคลังพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทอย่างมาก จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับพัสดุที่ซื้อครั้งละเป็นจำนวนมาก เป็นที่เก็บพัสดุให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทั่วประเทศ ในสมัยที่เริ่มดำเนินการเกี่ยวกับคลังพัสดุนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) มีหน่วยงานขนส่งพัสดุที่ใช้พนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นผู้ดำเนินการขนส่งพัสดุจากส่วนคลังพัสดุเพื่อนำไปส่งให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เบิกพัสดุ แต่ยังไม่เป็นที่แพร่หลาย หรือนิยมใช้มากนัก เพราะไม่สามารถส่งพัสดุให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ได้รวดเร็ว หรือทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ปัจจุบัน บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาระบบการขนส่งพัสดุให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้ดีขึ้น เพื่อให้ทันกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และสามารถลดค่าใช้จ่ายให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องขั้บรถมารับพัสดุ ได้ปรับเปลี่ยนเป็นการจ้างบริษัทเอกชนมาทำหน้าที่แทนพนักงานของ บมจ.ทีโอที ปัจจุบันจ้าง บริษัท วิทยุขนส่ง จำกัด และ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ท.เที่ยงขนส่ง เป็นผู้ดำเนินการขนส่ง เนื่องจากการใช้พนักงานของ บมจ.ทีโอที เป็นผู้ขนส่งพัสดุให้กับหน่วยงานภูมิภาค จะต้องมีค่าสวัสดิการของพนักงาน ได้แก่ค่าโรงแรม ค่าเบี้ยเลี้ยง เป็นต้น ทำให้ บมจ.ทีโอที มีต้นทุนในการขนส่งสูงมาก

หน้าที่และความรับผิดชอบของศูนย์ขนส่งพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นไปตามคำสั่งส่วนคลังพัสดุที่ 6/2546 ดังนี้ (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ส่วนคลังพัสดุ, 2546)

- (1) ขนส่งพัสดุให้กับผู้เบิกพัสดุ
- (2) ดูแลการขนส่งที่จ้างให้เอกชนดำเนินการ
- (3) ควบคุมและดูแลยานพาหนะให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
- (4) รับพัสดุจากคลังพัสดุ เพื่อ คัด แยก รวมพัสดุ เพื่อบรรจุหีบห่อ
- (5) จัดทำบัญชีพัสดุเพื่อการขนส่ง

การที่ให้บริษัทเอกชนมาดำเนินการขนส่ง ได้มีเหตุที่ทำให้พัสดุเกิดความเสียหายระหว่างการขนส่ง เช่นพัสดุดกหล่นจากรถระหว่างการขนส่ง เป็นต้น ทำให้เกิดความล่าช้าในการที่จะจัดหาพัสดุเพื่อนำส่งให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก ส่วนคลังพัสดุได้ทำการปรับปรุงคุณภาพการให้

บริการทั้งในเรื่องประสิทธิภาพ ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการด้านขนส่งพัสดุอย่างต่อเนื่อง แต่ยังไม่ดีเท่าที่ควร ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรปฏิบัติงานในส่วนคลังพัสดุ มีความสนใจศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับ-ส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อจะได้ทราบข้อเท็จจริง และนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการด้านการขนส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นส่งผลให้ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) มีความพร้อมในการแข่งขันที่มีอย่างรุนแรงมากขึ้นในปัจจุบัน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับ - ส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรับ-ส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

## สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการรับ-ส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ใช้บริการรับ-ส่งพัสดุในเขตนครหลวงและภูมิภาค จำนวน 19,752 คน (ข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2549) เลือกรับเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน

### ด้านเนื้อหาหรือตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

#### ตัวแปรอิสระ

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่

##### 1.1 เพศ

- 1.2 อายุการทำงาน
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 งานที่ปฏิบัติ
2. ปัจจัยด้านต่าง ๆ คือ
  - 2.1 พัสตุ
  - 2.2 พนักงานขนส่ง
  - 2.3 ระยะเวลาจัดส่ง
  - 2.4 สถานที่จัดส่ง
  - 2.5 การบริการอื่น ๆ

#### **ตัวแปรตาม**

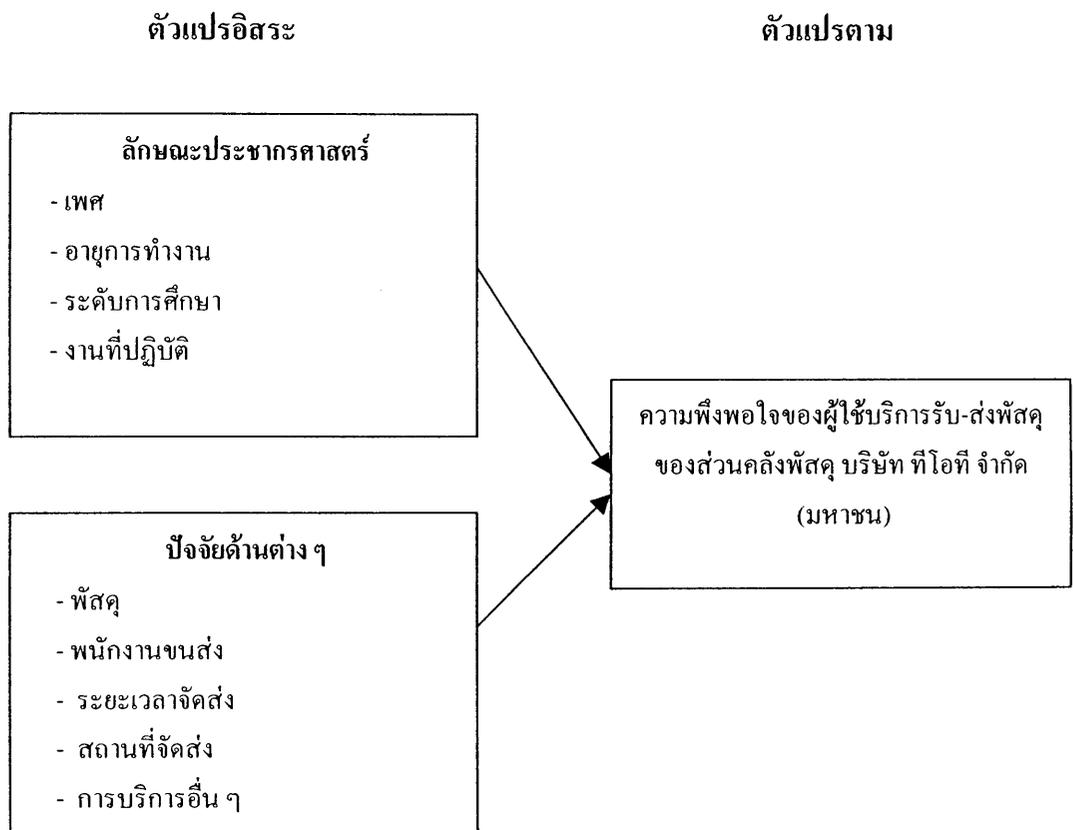
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับ - ส่งพัสดุ ของส่วนคลังพัสดุ บริษัท ทีไอที จำกัด  
(มหาชน)

#### **ด้านเวลา**

ระยะเวลาดำเนินการวิจัย ระหว่างเดือนมีนาคม ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2550

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับ – ส่งพัสดุ ของส่วนคลังพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” ครั้งนี้ สามารถนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือความรู้สึกประทับใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการ รับ-ส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ การส่งพัสดุได้ทันตามเวลาที่หน่วยงานต้องการ การส่งพัสดุให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย ส่งพัสดุได้ถูกต้องตามส่วนงานของผู้ใช้บริการ และการอำนวยความสะดวกในการขนส่งพัสดุ

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ในเขตนครหลวงและภูมิภาค

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หมายถึง บริษัทที่ทำธุรกิจการให้บริการประชาชนด้านการสื่อสารโทรคมนาคม รูปแบบของสินค้าและบริการที่ดำเนินกิจการ เช่น โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์สาธารณะ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการโครงข่าย Internet และบริการด้านอื่น ๆ

ส่วนคลังพัสดุทีโอที หมายถึง หน่วยงานภายใต้ ฝ่ายบริหารพัสดุ เป็นสถานที่จัดเก็บพัสดุเพื่อการเบิกใช้ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) รวมทั้งการเบิกโอนพัสดุไปยังคลังอื่นที่มีความต้องการพัสดุ

เจ้าหน้าที่พัสดุ หมายถึง พนักงานซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับการพัสดุ หรือผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งหรือได้รับมอบหมายจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้มีหน้าที่หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัสดุตามระเบียบ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

พนักงานขนส่ง หมายถึง พนักงานของบริษัทที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จ้างเพื่อดำเนินการขนส่งพัสดุ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานผู้ให้บริการรับ-ส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สำหรับเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของความต้องการของผู้ใช้บริการรับ-ส่งพัสดุ
2. ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงการให้บริการด้านการขนส่งพัสดุของส่วนคลังพัสดุ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้สะดวกรวดเร็ว ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

3. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป