

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ และโทรคมนาคมสื่อสารที่เกิดขึ้นในช่วงปลายศตวรรษที่ 20 ได้ทำให้ระบบเศรษฐกิจของแต่ละประเทศเชื่อมโยงถึงกัน เป็นหนึ่งเดียว กลายเป็นระบบเศรษฐกิจระดับโลก การหมุนเวียนของเงิน การเคลื่อนย้ายของเงินทุน การผลิตจำหน่ายที่เรียกว่ากระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ทำให้ประเทศต่างๆ พึ่งพิงกับสถานการณ์การแข่งขันทางเศรษฐกิจที่รุนแรงมากขึ้น การค้าระหว่างประเทศจะขยายวงกว้างขึ้นการแข่งขันระหว่างประเทศทวีความรุนแรง และมีการรวมกลุ่มทางการค้าเพื่อร่วมมือทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น NAFTA, AFTA, EU, ASEAN, APEC รวมทั้งองค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) ทำให้ประเทศสมาชิกมีข้อผูกพันต้องปฏิบัติตามกติกาสากล โดยมีการปรับนโยบายทางเศรษฐกิจให้สอดคล้องกับภาวะการแข่งขันของโลกรวมทั้งประเทศไทย

โดยที่การติดต่อสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่ไร้พรมแดนในการจัดตั้งทั้งภายในประเทศและนอกประเทศ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านโทรศัพท์ซึ่งเป็นสาธารณูปโภคพื้นฐานที่สำคัญต่อการพัฒนาทางการศึกษา เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง โทรศัพท์เป็นตัวดัชนีชี้ให้เห็นถึงอัตราการเติบโต ในด้านการสื่อสารที่นับเป็นปัจจัยสำคัญของประเทศที่จะก้าวไปสู่การพัฒนาเพื่อให้ทัดเทียมกับนานาประเทศ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นองค์การด้านธุรกิจโทรคมนาคมที่รับผิดชอบด้านนี้มานานถึง 52 ปี ตั้งแต่วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 เมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการให้ตราพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม โดยแยกจากกองช่างโทรศัพท์ กรมไปรษณีย์โทรเลข ให้บริการโทรศัพท์ในเขตนครหลวง ประกอบด้วย ชุมสายวัดเลียบ ชุมสายบางรัก ชุมสายเพลินจิต และชุมสายสามเสน จำนวน 10,000 เลขหมาย มีพนักงานประมาณ 700 คน และมีทรัพย์สิน 50 ล้านบาท

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ได้ระบุแนวทางการประยุกต์ใช้และการพัฒนาเทคโนโลยี โดยเน้นการนำไปใช้ประโยชน์ในภาคการผลิตและ

สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาตามศักยภาพของคนไทย โดยสร้างความเสมอภาคในการเข้าถึงเทคโนโลยี เน้นการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและยกระดับคุณภาพสินค้า กระตุ้นการพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีของตนเอง เพื่อต่อยอดภูมิปัญญาท้องถิ่นและลดการนำเข้าเทคโนโลยีจากต่างประเทศ ให้นำไปประยุกต์ใช้ในเชิงพาณิชย์ โดยกระตุ้นให้ภาคเอกชนเป็นผู้นำ ในขณะที่ภาครัฐเป็นผู้สนับสนุนและนักวิชาการมีส่วนร่วม

ในส่วนของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ที่ไอที จึงได้จัดและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ บมจ. ทีไอที 2547-2551 เพื่อให้สอดคล้องกัน มีรูปแบบการบริหารงานตามโครงสร้างใหม่และเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ในสถานะปัจจุบันที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรง โดย บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงการ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ 4 ประการ คือ

1. good services การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น
2. good scale & size ปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานให้มีปริมาณคล่องตัว และมีขนาดที่เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจ
3. good capability พัฒนาขีดความสามารถในการให้บริการและยกระดับการบริการ
4. good governance รักษามาตรฐานการเป็นองค์กรบรรษัทภิบาลของ บมจ. ทีไอที

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อ รวมทั้งให้ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) สามารถสร้างการแข่งขันและสามารถเพิ่มมูลค่าในระยะยาว จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

1. วิสัยทัศน์ :

มุ่งมั่นเป็นบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำด้วยนวัตกรรมใหม่ พร้อมมอบความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า

2. พันธกิจ :

- (1) มุ่งมั่นเป็นบริษัทโทรคมนาคมชั้นนำ
- (2) สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพด้วยนวัตกรรมใหม่
- (3) เข้าใจและส่งมอบบริการที่ลูกค้าพึงพอใจ

3. ยุทธศาสตร์โดยรวม ปี 2547 – 2551

- (1) สร้างมูลค่าเพิ่มให้ผู้ถือหุ้นในระยะยาว
- (2) สร้างความพึงพอใจเหนือความคาดหวังและมีความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
- (3) ทำการตลาดเชิงรุกเพื่อการส่งมอบสินค้า/บริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า
- (4) เป็นศูนย์รวมการให้บริการ
- (5) เครือข่ายทันสมัย รองรับบริการได้ทุกรูปแบบและเข้าถึงทุกชุมชน
- (6) บริการก้าวไกลเชื่อมโยงโลกไร้พรมแดน
- (7) 3G เทคโนโลยีเหนือระดับสำหรับชีวิตยุคใหม่
- (8) สร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการอย่างไร้ขีดจำกัด เพื่อตอบสนองต่อวิถีชีวิตสมัยใหม่
- (9) เข้าสู่การเป็นองค์กรอัจฉริยะ

จากปริมาณความต้องการในการใช้โทรศัพท์ทั้งในนครหลวงและภูมิภาคที่เพิ่มขึ้นรวมทั้งบริการอื่นๆ อีกมากมาย เช่น บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (cellular mobile telephone) การบริการสื่อสารด้านธุรกิจผ่านดาวเทียม(ISDN) บริการสื่อสารข้อมูลระบบ Datanet และโครงการโทรศัพท์ 800,000 เลขหมาย ที่บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินการให้บริการซึ่งเป็นพื้นฐานสำหรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจของประชาชน การดำเนินงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้บริการกับประชาชนมีมากมาย แต่งานด้านบริการต้องติดต่อกับประชาชนและมีความสัมพันธ์กับประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการและยังเป็นปรากฏการณ์แรก หรือเป็นหน้าเป็นตาที่สุดของ บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ก็คือ ศูนย์บริการลูกค้า

ศูนย์บริการลูกค้า เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนและผู้ใช้บริการในด้านการรับชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์ของลูกค้า รวมถึงการเก็บค่าธรรมเนียมการติดตั้ง โอน ย้าย โทรศัพท์ โดยมีขอบเขตและลักษณะการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. พนักงานเคาน์เตอร์มีหน้าที่ให้บริการรับชำระเงินค่าเช่า ค่าบริการโทรศัพท์ด้านต่างๆ
2. พนักงานเช็คยอดค้างชำระมีหน้าที่บริการเช็คยอดค้างชำระค่าเช่า ค่าบริการโทรศัพท์ด้านต่างๆ ยอดเงินค้างชำระต่างเขตบริการ รวมทั้งจำหน่าย Card Phone และ Pin Phone

จากลักษณะของงานศูนย์บริการลูกค้า ถือได้ว่าศูนย์บริการลูกค้าเป็นหน่วยงานบริการที่มีความสำคัญอย่างมาก ประชาชนทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการ จะมีความประทับใจหรือไม่ต่อบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ก็จะเกิดขึ้น ณ จุดนี้ ฉะนั้นประเด็นที่สำคัญคือ การบริการอย่างไรจึงจะทำให้ประชาชนซึ่งเป็นผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจและเลือกที่จะใช้บริการของ บมจ.ทีโอ

ที่ ซึ่งเป็นการแสดงถึงความพอใจของประชาชนและผู้ให้บริการที่มีต่อองค์กร โดยส่วนรวม ดังนั้น งานบริการจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ในฐานะกลไกที่จะสร้างรายได้เปรียบทางธุรกิจที่อยู่ภายใต้การแข่งขัน

การพัฒนาทางด้านบริการของศูนย์บริการลูกค้า เพื่อให้เกิดประโยชน์นั้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขา ปทุมธานี เพื่อที่จะสามารถบอกได้ว่าประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของ บมจ. ทีโอที หรือไม่อย่างไร ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารของ บมจ. ทีโอที หรือผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะพัฒนาการบริการดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการของศูนย์ ทีโอที สาขาปทุมธานี

สมมติฐานการวิจัย

- ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานและเหตุผลเบื้องต้น ดังต่อไปนี้
- สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน
 - สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

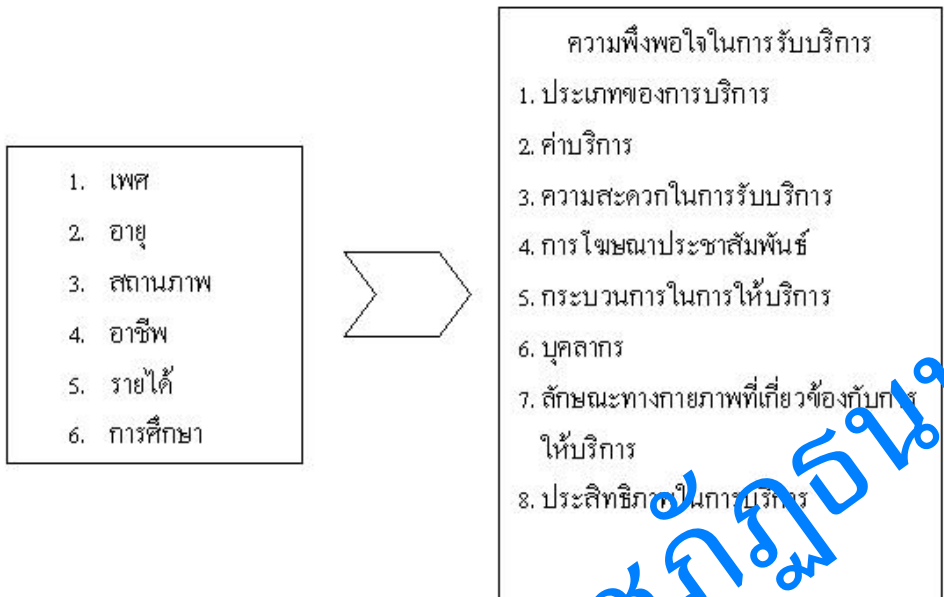
การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาปทุมธานี ในด้านประเภทบริการ ด้านค่าบริการ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับบริการ ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามอันประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ (independence variables) คือ ประชาชนผู้ใช้บริการซึ่งมีปัจจัยส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ตัวแปรตาม (dependence variables) คือ ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่างๆ ได้แก่ ประเภทของบริการ ค่าบริการ ความสะดวกในการรับบริการ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ กระบวนการในการให้บริการ บุคลากร ลักษณะทางกายภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ประสิทธิภาพในการบริการ ปรากฏตามแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ดังนี้



ภาพที่ 1.1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทีโอที หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หรือบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือองค์กร โทรศัพทแห่งชาติแห่งประเทศไทย (เดิม)

ศูนย์บริการลูกค้า หมายถึง ศูนย์บริการลูกค้า สาขาปทุมธานี ของบมจ. ทีโอที

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที สาขาปทุมธานี
บริการ หมายถึง การบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า สาขาปทุมธานีจัดให้ ได้แก่ การยื่นคำขอเลขหมายใหม่ การโอน/ย้ายเปลี่ยนชื่อเจ้าของเลขหมาย การจ่ายค่าบริการโทรศัพท์ การขอรับสมุดโทรศัพท์/CD และการใช้บริการอื่น ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการบริการต่อประชาชนและผู้มาใช้บริการในงานศูนย์บริการลูกค้า ทีโอที

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี