

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เดิมคือ องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย มีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการโทรคมนาคมในประเทศ มีสภาพเป็นรัฐวิสาหกิจ เนื่องด้วยประเทศไทย ได้ทำข้อผูกพันต่อองค์การการค้าโลก (WTO) โดยมุ่งเปิดเสรีธุรกิจโทรคมนาคมในปี 2549 องค์กรโทรศัพทแห่งประเทศไทย จึงได้ดำเนินการแปรสภาพตาม พ.ร.บ.ทุนรัฐวิสาหกิจ และได้จดทะเบียนเป็น บริษัทมหาชน จำกัด โดยใช้ชื่อว่า “บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ต่อมาได้เปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 เพื่อให้ผู้บริโภคได้จดจำชื่อและตราสินค้าของบริษัทได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้สามารถแข่งขันในตลาดธุรกิจโทรคมนาคมในยุคปัจจุบันได้ จากเดิมซึ่งเคยเป็นผู้กำกับดูแลและผู้ให้บริการ เป็นเพียงผู้ประกอบการ เนื่องจากการจัดตั้งคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) เพื่อทำหน้าที่ดูแลและควบคุมการประกอบกิจการโทรคมนาคม ทำให้การแข่งขันในเรื่องการให้บริการโทรคมนาคมทวีความรุนแรงยิ่งขึ้น ทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต้องเร่งปรับเปลี่ยนตนเอง โดยการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ โครงสร้าง และกระบวนการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อให้เกิดพลังในการขับเคลื่อนธุรกิจ สำหรับรองรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ตลาดสื่อสารโทรคมนาคมของไทยมิได้มีเพียง บริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เท่านั้น เมื่อมีการเปิดตลาดการแข่งขันเสรี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงต้องเผชิญกับการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีศักยภาพสูงในด้านเงินลงทุน เทคโนโลยี และประสบการณ์เชิงธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ ดังนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงจำเป็นต้องเร่งปรับตัวให้สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้ได้สูงสุดแบบครบวงจร เพื่อให้สามารถเป็นผู้นำและครองส่วนแบ่งตลาดให้ได้สูงสุด

ในระบบการสื่อสารโทรคมนาคม จำเป็นจะต้องมีอุปกรณ์ที่เป็นตัวนำพาข้อมูลข่าวสารจากต้นทางไปยังปลายทาง นั่นก็คือ อุปกรณ์สื่อสารสัญญาณ และอุปกรณ์สื่อสารสัญญาณหลายตัวรวมกันเรียกว่า โครงข่ายสื่อสารสัญญาณ ผู้ใช้บริการโครงข่ายสื่อสารสัญญาณของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ลูกค้ารายใหญ่เช่น ธนาคาร หน่วยงานภาครัฐ และลูกค้ารายย่อยเช่น บริษัทต่างๆ ถึงแม้ว่าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะมีข้อได้เปรียบในด้านโครงข่ายสื่อสารสัญญาณที่ครอบคลุมทั่ว

ประเทศ แต่ก็ต้องยอมรับว่าโครงการสื่อสัญญาณดังกล่าว มีการใช้งานมาอย่างยาวนาน ทำให้เกิดการชำรุดเสียหายไม่น้อย ถึงแม้จะมีการซ่อมแซมอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร ทำให้ปัจจุบัน ปัญหาในเรื่องโครงการสื่อสัญญาณ เป็นหนึ่งปัญหาหลักที่ทำให้ลูกค้าไม่เชื่อมั่นใน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งส่วนที่สำคัญสำหรับการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมในปัจจุบัน ทำให้ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสภาวะการแข่งขันในปัจจุบันได้อย่างสมบูรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนงานที่ให้บริการด้านโครงการสื่อสัญญาณ นอกจากปรับตัวได้ลำบากแล้ว ปริมาณพนักงานยังมีจำนวนน้อยด้วย เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณพนักงานทั้งองค์กร ทำให้การให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าเท่าที่ควร และองค์กรยังไม่มีกำหนดมาตรการสร้างแรงจูงใจที่ชัดเจนเพื่อให้พนักงานทุ่มเทให้กับงาน

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีแผนในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการได้อย่างมืออาชีพ โดยการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และกระตุ้นให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งที่ดีที่สุดให้แก่องค์กร เพื่อให้องค์กรมีบุคลากรที่มีศักยภาพพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และมุ่งสู่การให้บริการในรูปแบบธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรจะต้องทราบถึงความต้องการผลประโยชน์ตอบแทนในการปฏิบัติงานในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “ประสิทธิภาพในการให้บริการของโครงการสื่อสัญญาณ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)” เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารระดับสูงใช้ประกอบการพิจารณาเกี่ยวกับนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และผู้บริหารใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถแข่งขันในเชิงธุรกิจได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงการสื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ โครงการสื่อสัญญาณของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ โครงข่ายสื่อสัญญาณของพนักงาน
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการ
ของพนักงานโครงข่ายสื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีขอบเขต
การวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่ทำงานให้บริการ โครงข่ายสื่อสัญญาณในเขต
นครหลวงที่ 1-4 จำนวนทั้งหมด 127 คน คิดเป็น 100 %

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

2.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน
รายได้ต่อเดือน

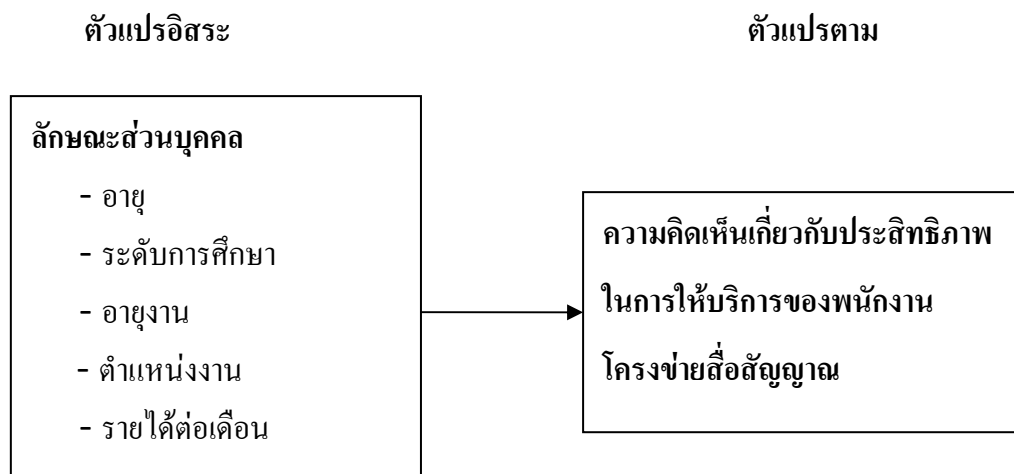
2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ
ให้บริการของพนักงานโครงข่ายสื่อสัญญาณ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนกันยายน ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน
โครงข่ายสื่อสัญญาณในเขตนครหลวง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด
ในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง สภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล อันเป็นผลให้บุคคลมีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉยๆ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการอำนวยความสะดวก ดำเนินการ หรือแก้ไขปัญหา เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด

การปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินการกิจ การจัดหรือทำกิจกรรมต่างๆ ตามบทบาทของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กำหนด

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) หมายถึง ชื่อเดิมองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่ให้บริการด้านสื่อสาร โทรคมนาคมภายในประเทศอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

พนักงาน หมายถึง พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานให้บริการด้านโครงการซื้อขายสัญญาในเขตนครหลวง

เขตนครหลวง หมายถึง กรุงเทพมหานคร นนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ ถูกแบ่งออกเป็น 4 เขต ดังนี้

เขตนครหลวงที่ 1 รับผิดชอบกรุงเทพมหานครชั้นใน

เขตนครหลวงที่ 2 รับผิดชอบกรุงเทพมหานครฝั่งตะวันออก และ สมุทรปราการ

เขตนครหลวงที่ 3 รับผิดชอบกรุงเทพมหานครฝั่งตะวันตก

เขตนครหลวงที่ 4 รับผิดชอบกรุงเทพมหานครฝั่งเหนือ นนทบุรี และ ปทุมธานี

โครงข่ายสื่อสัญญาณ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับ-ส่ง หรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ข้อมูลในรูปแบบต่างๆ โดยมีสายรับส่งสัญญาณคือ ไฟเบอร์ออปติก(เส้นใยแก้วนำแสง) เพื่อขยาย ขอบเขตการรับส่งหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างต้นทางและปลายทางให้กว้างไกลขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน โครงข่ายสื่อสัญญาณ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
2. ผู้บริหารของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาความร่วมมือในระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
3. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ของโครงข่ายสื่อสัญญาณที่กว้างขวางและละเอียดลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น