

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันแม้มีโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันและธุรกิจก็ตาม แต่บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ก็ยังมีบทบาทสำคัญอยู่เป็นอย่างมาก การดำเนินธุรกิจของโทรศัพท์พื้นฐานอยู่ในภาวะที่มีการแข่งขันที่สูงมาก เนื่องจากต้องแข่งขันกับภาคเอกชน ดังนั้นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงต้องปรับปรุงกลยุทธ์ธุรกิจในด้านต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ทางหนึ่งที่สำคัญ คือ การบริการติดตั้งโทรศัพท์และการซ่อมบำรุงซึ่งเป็นบริการหลังการขาย ให้มีความสะดวกรวดเร็ว สร้างความประทับใจให้ลูกค้า เพื่อเป็นการนำเสนอต่อลูกค้าเพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เมื่อเปรียบเทียบกับธุรกิจของภาคเอกชน การปรับปรุงคุณภาพบริการติดตั้งและซ่อมบำรุง จึงเป็นเรื่องสำคัญที่สุดทั้งในด้านความสะดวกรวดเร็ว และการมีน้ำใจบริการ (service mind) ของพนักงานของบริษัททุกคน

จากความสำคัญและปัญหาการให้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ดังกล่าว ผู้วิจัยเป็นพนักงาน ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ปฏิบัติหน้าที่ผู้ให้บริการจึงสนใจศึกษา เรื่องคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษารั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลเสนอผู้บริหาร เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการไปสู่ความเป็นเลิศทางธุรกิจให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมุติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้าผู้ใช้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ระหว่างเดือนกันยายน ถึงเดือนพฤศจิกายน 2553 จำนวนประมาณ 150 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) ได้แก่

ลักษณะส่วนบุคคลของลูกค้าผู้ใช้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่

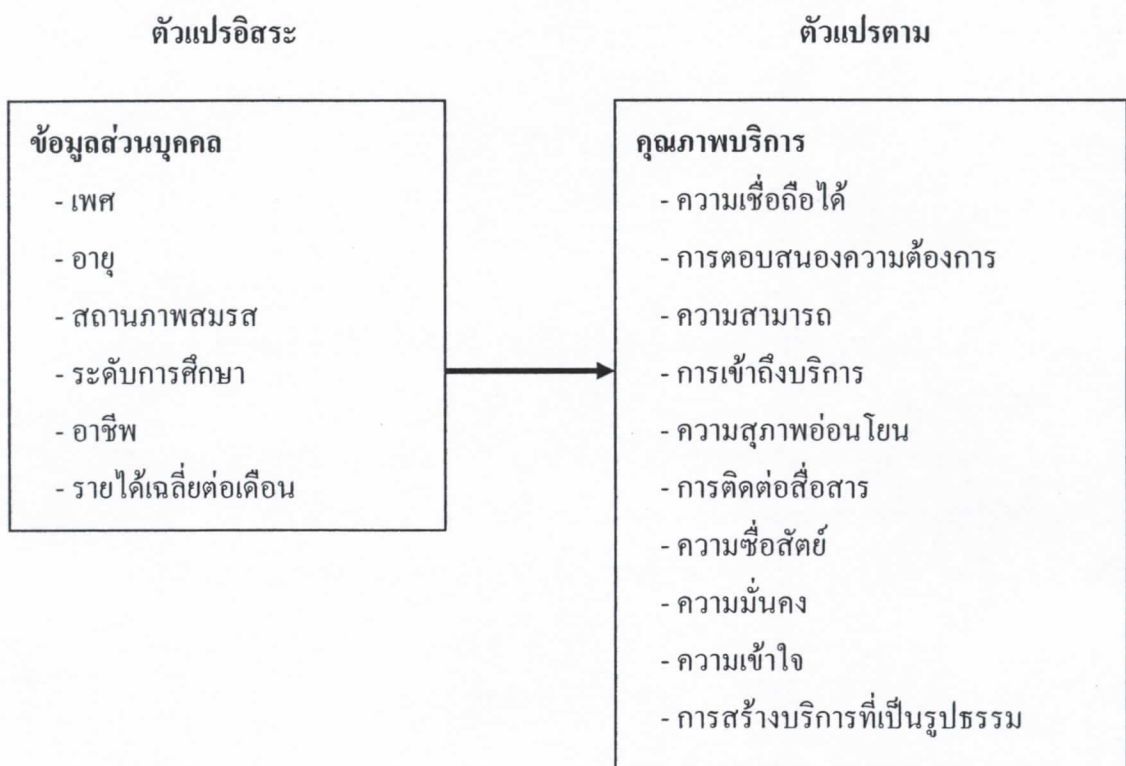
คุณภาพบริการ แบ่งออกเป็น 10 ด้าน คือ ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพอ่อนโยน การติดต่อสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ และการสร้างบริการที่เป็นรูปธรรม

3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เดือนกันยายน ถึงเดือนพฤศจิกายน 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัย ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยด้วยการประยุกต์แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการของพาราซูรามันและบาร์รี่ (Parasuraman and Barry, 1995) และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้ใช้บริการหรือผู้ซื้อ ซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (untangible) แต่เมื่อผู้ใช้บริการได้รับบริการไปแล้วจะเกิดความประทับใจ พอใจกับสิ่งเหล่านั้น

การติดตั้งโทรศัพท์ หมายถึง การดำเนินการติดตั้งเครื่องรับโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

การบำรุงรักษาโทรศัพท์ หมายถึง การดูแลรักษาและซ่อมบำรุงให้เครื่องรับโทรศัพท์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อนำผลการวิจัยเสนอแนะผู้บริหารพิจารณาปรับปรุงคุณภาพบริการของศูนย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพื่อกลยุทธ์บริการสู่ความเป็นเลิศ
3. เพื่อเป็นพื้นฐานการวิจัยคุณภาพบริการสำหรับการศึกษาวิจัยแบบเจาะลึกต่อไป