บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวการณ์ของการแข่งขันในโลกธุรกิจปัจจุบัน ได้มีความรุนแรงมากขึ้นเป็นลำดับ จึงเป็นแรงผลักดันสำหรับผู้ประกอบการทุกราย ต้องมีความระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแข่งขันในเรื่องราคา ดังนั้นจึงทำให้บริษัทหรือผู้ประกอบการต่างๆ ต้องสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์ หรือบริการของตนให้แตกต่างจากคู่แข่งขัน เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภคได้เหนือกว่าคู่แข่งขัน การกำหนดราคาสูงเหนือกว่าคู่แข่งขัน ส่วนใหญ่มักจะใช้กับสินค้า หรือบริการที่มีลักษณะเด่น หรือแตกต่างจากคู่แข่งขัน เพื่อสร้างความภาคภูมิใจให้กับผู้บริโภคในกรณีผู้ขายมีชื่อเสียงดี เป็นที่ยอมรับของตลาดอยู่แล้ว ส่วนการกำหนดราคาที่ต่ำกว่าตลาดหรือราคาคู่แข่งขัน ก็เพื่อการขายให้ได้ปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น และเมื่อใดก็ตามที่มีการกำหนดราคาเท่ากับคู่แข่งขัน แสดงว่าธุรกิจไม่แตกต่างจากคู่แข่งขัน ปล่อยให้ผู้บริโภคเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการเอง

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจก็คือ การบริการซึ่งจัดว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินธุรกิจทุกประเภท ซึ่งผู้บริหารควรตระหนัก คือความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่ต้องการ สินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงควรเข้าใจถึงบทบาทภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงมีจิตสำนึกที่ดีเพื่อสร้างสรรค์ธุรกิจให้กับองค์กร และมุ่งความเป็นเลิศด้วยการขายบริการที่มีประสิทธิภาพ

หากกล่าวถึงประสิทธิภาพของการให้บริการคำว่า “คุณภาพ” หรือ “มาตรฐาน” ถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จทางธุรกิจ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะ ที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตาม หากสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และมีผลกำไรสูงสุด

ด้วยเหตุที่ทุกองค์กรธุรกิจ ทุกอุตสาหกรรม หรือองค์กรของรัฐบาล มีความจำเป็นต้องใช้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จึงเป็นกิจการที่นักลงทุนต่างๆ ให้ความสนใจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มทุนต่างชาติที่มีความพร้อมทั้งเงินทุน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีซึ่งจากการที่ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศสมาชิกองค์การค้าโลก (World Trade Organization : WTO) และได้มีข้อตกลงร่วมกันกับองค์การค้าโลก ว่าด้วยการเปิดการค้าเสรีด้านโทรคมนาคมและการสื่อสาร ประเทศไทยได้ยอมรับข้อผูกพันในการเปิดเสรีการค้า ซึ่งโดยเฉพาะในส่วนของกิจการโทรคมนาคมนั้น จะต้องมีการเปิดเสรีภายในประเทศในเดือน ตุลาคม 2543 และเปิดเสรีภายนอกประเทศในปี พ.ศ. 2549 ส่งผลให้ประเทศไทยต้องเตรียมตัวเพื่อการเปิดตลาดเสรี รวมทั้งการยกเลิกการผูกขาด และส่งเสริมให้มีการแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการ ส่งผลให้ธุรกิจด้านการสื่อสารโทรคมนาคมต้องเตรียมพร้อมต่อการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในเวลาอันใกล้ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงกับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน)

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่แปลงสภาพมาจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตามมติคณะรัฐมนตรีวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 (สหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจการสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2546, หน้า 6-9) โดยกำหนดให้มีการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทมหาชน โดยให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประกอบกิจการโทรคมนาคมและให้บริการทางด้านโทรคมนาคมทุกลักษณะ ทุกประเภทรวมถึงกิจการที่ต่อเนื่อง ใกล้เคียง หรือที่เกี่ยวกับในส่วนที่เป็นประโยชน์แก่การประกอบกิจการโทรคมนาคม และให้บริการทางด้านโทรคมนาคม ดังกล่าว และในวันพฤหัสบดีที่ 14 สิงหาคม 2546 (การสื่อสารแห่งประเทศไทย, 2546, หน้า 1) ได้ดำเนินการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทมหาชน โดยมีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศ ทั้งสิ้น 105 สำนักงาน

สำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี เป็นหน่วยงานหนึ่งของ บมจ. กสท โทรคมนาคม สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีพนักงานทั้งหมด 19 คน ปัจจุบันมีผู้มาชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคม เฉลี่ยประมาณ 70 – 140 รายต่อวัน มีรายได้จากการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคมเฉลี่ย 7 ล้านบาทเศษต่อเดือน (กสท โทรคมนาคม, 2547, หน้า 12) ซึ่งถือได้ว่ามีรายได้ค่อนข้างสูง เนื่องจากพื้นที่ที่รับผิดชอบมีแหล่งท่องเที่ยว และมีแหล่งนิคมอุตสาหกรรมขนาดใหญ่หลายแห่ง ซึ่งเป็นแหล่งที่ทำรายได้ ให้ บมจ. กสท โทรคมนาคม บริการที่ทำรายได้ คือ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ วงจรส่วนบุคคลให้เช่าทั้งในและระหว่างประเทศ บริการให้เช่าวงจรอินเทอร์เน็ต บริการให้เช่าวงจรเสียง บริการสาธารณะหน้าเคาน์เตอร์ บริการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคม เป็นต้น

ดังนั้น บมจ. กสท โทรคมนาคม จึงได้มองเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพ และประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก มุ่งเน้นการพัฒนา

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

และปรับปรุงคุณภาพบริการมาโดยตลอด มีการนำยุทธศาสตร์ทั้งทางด้านการตลาด การพัฒนาเทคโนโลยีและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล มาเสริมสร้างการขยายบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า สำหรับการเตรียมพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อมุ่งสู่การดำเนินกิจการแบบธุรกิจ ซึ่งเต็มไปด้วยตลาดแห่งการแข่งขันที่กำลังจะเกิดขึ้น การดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การแข่งขัน ในการที่จะเป็นหนึ่งในผู้นำทางด้านสื่อสารโทรคมนาคม จึงเป็นแรงผลักดันให้ บมจ. กสท โทรคมนาคม ต้องทำการปรับปรุงระบบการให้บริการ ให้มีความทันสมัย โดยการนำเอาเทคโนโลยี ใหม่ๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพด้านบริหารและการจัดการ ให้มีลักษณะเป็นเชิงธุรกิจ และให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

งานการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคม จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง และเป็นงานที่ต้องสัมผัสกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้นคุณภาพของบริการจะต้องบริการด้วยคุณภาพ และให้ผู้ใช้บริการที่มาชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคมเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจากสภาพการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคมของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรีในปัจจุบันได้รับการร้องเรียนจากผู้รับบริการอยู่เสมอ พบว่านับตั้งแต่เดือน มกราคม 2548 ถึง เดือน มีนาคม 2548 มีผู้ใช้บริการร้องเรียนผ่านตู้แสดงความเห็นทั้งสิ้น 154 ราย เป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องไม่ได้รับความเสมอภาค จำนวน 97 ราย การให้บริการล่าช้ามาก จำนวน 85 ราย สถานที่จอดรถยนต์ไม่มีความสะดวก จำนวน 50 ราย พนักงานพูดจาไม่สุภาพ จำนวน 37 ราย และอื่น ๆ 35 ราย (กสท โทรคมนาคม, 2547, หน้า 16) ดังนั้นเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพงานด้านบริการของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญในการศึกษาและดำเนิน การวิจัย เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคม ของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี อย่างแท้จริง และนำผลของการวิจัยมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพ ลดปัญหาการร้องเรียนของผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และอุปสรรคของผู้ใช้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี

1.2.2 เพื่อประเมินระดับคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี

1.2.3 เพื่อพัฒนาระบบคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

1.3 ความสำคัญของการวิจัย

1.3.1 ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการ สภาพปัญหา และอุปสรรคของผู้ใช้บริการ ปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ รวมทั้งระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการชำระเงินของสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี

1.3.2 ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในการนำไปประกอบการวางแผนเกี่ยวกับงานพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้ใกล้เคียงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวิเคราะห์งาน ปรับปรุงงาน และกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานให้เป็นมาตรฐาน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

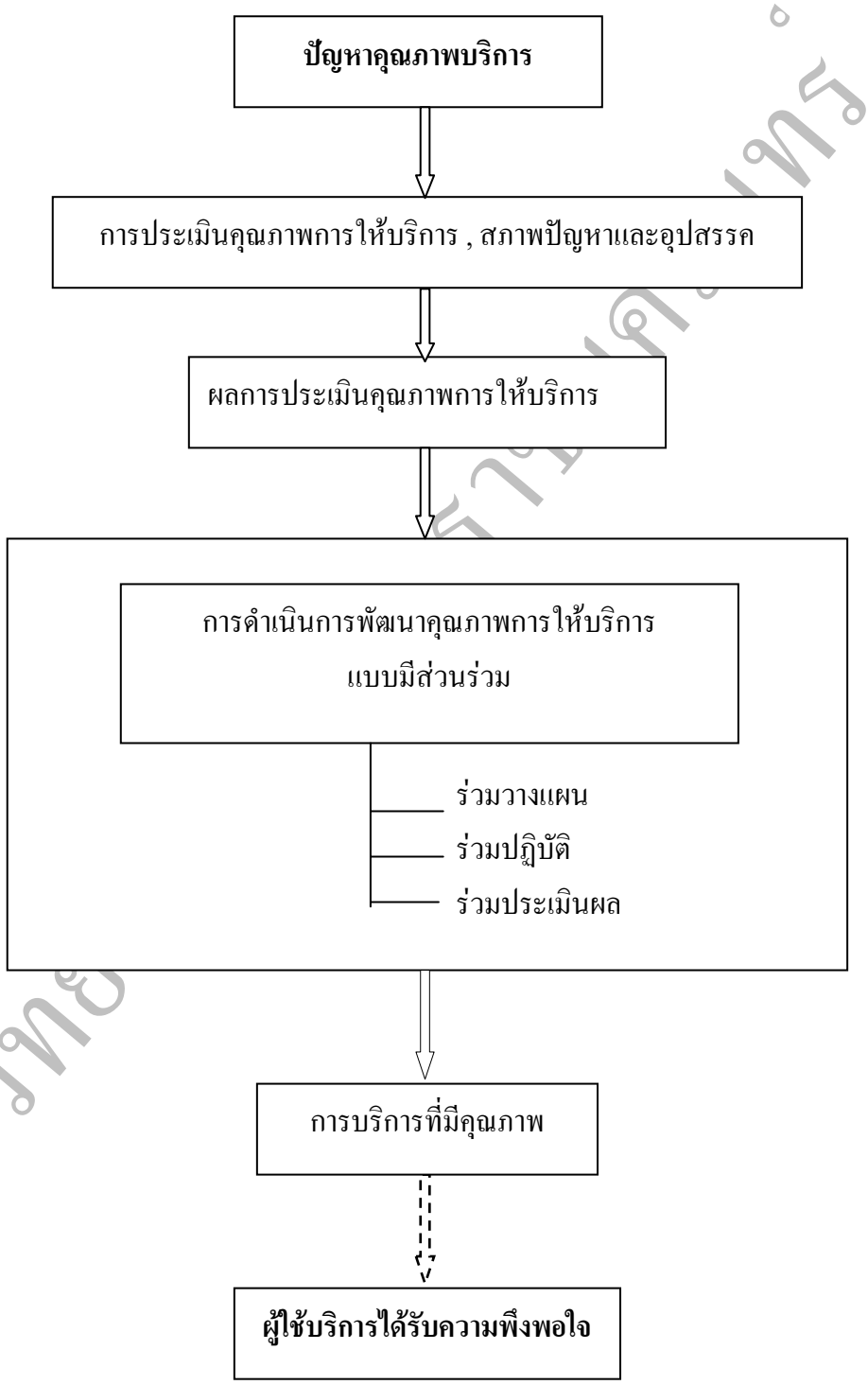
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ ศึกษาสภาพปัญหาของผู้มาใช้บริการ ระดับคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคม รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหา

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร การศึกษาครั้งนี้ศึกษาประชากรผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคมกับสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ ใช้เวลาในการดำเนินการ 11 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2548 - เดือน มีนาคม 2549

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 สมมติฐานการวิจัย

ภายหลังการพัฒนาคุณภาพการให้บริการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.7.1 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคมที่ตอบสนองความต้องการและ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

1.7.2 บริการรับชำระเงิน หมายถึงบริการรับชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคม ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน)

1.7.3 ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติที่ดีของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการให้บริการของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน

1) ด้านพนักงานผู้ให้บริการและการต้อนรับ หมายถึง การแต่งกายมีความสะอาดเรียบร้อย มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับอย่างสุภาพและเป็นกันเอง มีความรอบรู้ในการตอบปัญหา

2) ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานในการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3) ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง บริการให้แล้วเสร็จภายใน 2 นาทีต่อ 1 รายการ นับตั้งแต่ผู้ให้บริการได้รับใบแจ้งหนี้ และสามารถให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดให้บริการระหว่างเวลาดำเนินการ

4) ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ทำเลที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ อาคารสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย จัดพื้นที่การให้บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม

5) ด้านความสะดวก หมายถึง การจัดที่นั่งให้เพียงพอสำหรับผู้รับบริการ มีการจัดแบบฟอร์มอุปกรณ์ต่าง ๆ ไว้อย่างเพียงพอ การจัดบอกป้ายบริการต่าง ๆ ชัดเจน จัดสถานที่จอดรถยนต์ / จักรยานยนต์ไว้อย่างเหมาะสม และความเหมาะสมของเวลาเปิด - ปิดการให้บริการ

1.7.4 บริษัท หมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.7.5 สำนักงาน หมายถึง สำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

1.7.6 ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี ที่ทำหน้าที่ให้บริการรับชำระเงิน

1.7.7 ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการชำระเงินค่าใช้บริการโทรคมนาคมของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี

1.7.8 สภาพปัญหา หมายถึง ข้อขัดข้องหรืออุปสรรค ที่ผู้มาใช้บริการได้รับจากการที่มาใช้บริการชำระเงินค่าบริการโทรคมนาคมจากสำนักงานบริการลูกค้าชลบุรี

1.7.9 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการมาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์