

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทอย่างมากในการดำเนินงานด้านธุรกิจบริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นธุรกิจที่มีลักษณะการให้บริการประชาชนด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมรูปแบบสินค้าและบริการที่ดำเนินงาน เช่น โทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์สาธารณะบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศบริการโครงข่ายอินเทอร์เน็ต และบริการด้านอื่นๆ ฝ่ายตรวจแก้ส่งคืนของบริษัทจึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เนื่องจากหน่วยงานนี้จะต้องทำหน้าที่ในการให้บริการตรวจแก้และซ่อมบำรุง และในการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยเน้นการดำเนินงานของส่วนปฏิบัติงานด้านบริการโครงข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ถูกต้องตรงกับความต้องการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ และดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจุบันการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ ลูกค้ามีทางเลือกมากขึ้นตลอดจนมีการจัดตั้งหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคเกิดขึ้นทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่ให้บริการเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียนได้ในกรณีที่สินค้าที่บริการเกิดเหตุขัดข้องและไม่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในเวลาที่รวดเร็วการพัฒนาด้านการให้บริการจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะเป็นตัวช่วยให้บริษัทอยู่ในสภาพที่พร้อมต่อการแข่งขันกับภายนอกได้เพราะหากการให้บริการล่าช้าก็จะส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานด้านบริการลูกค้าทำให้ขาดรายได้ขาดโอกาสที่จะได้รับลูกค้าเพิ่มและในอนาคตซึ่งจะมีการเปิดเสรีทางการค้าด้านโทรคมนาคมตามที่ประเทศไทยได้ทำข้อตกลงไว้กับองค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) จึงเป็นที่คาดว่าจะมีผู้ให้บริการรายอื่นเข้ามาในตลาดเพิ่มขึ้นการให้บริการด้านการซ่อมบำรุงที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกิจโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำในเรื่องของการให้บริการให้ดีกว่าในเรื่องของการบริการในปัจจุบันนี้ไม่เป็นเพียงบริการในเรื่องของพื้นฐานเบื้องต้นสำหรับโทรศัพท์เท่านั้น แต่เป็นเรื่องของการที่จะต้องให้บริการต่างๆ กับลูกค้าแบบเบ็ดเสร็จด้วยเหตุนี้จำเป็นต้องมุ่งเน้นในเรื่องการบริการลูกค้าให้มากขึ้นและในเรื่องการบริการลูกค้านั้นบางบริการเป็นเรื่องของการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จการบริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมหากไม่มีการซ่อมบำรุงให้ทันกับการใช้งานเพื่อการบริการลูกค้าก็จะทำให้เสียโอกาสในการที่จะได้ลูกค้าเพิ่ม และในทางตรงกันข้ามก็จะเสียลูกค้าให้กับคู่แข่ง

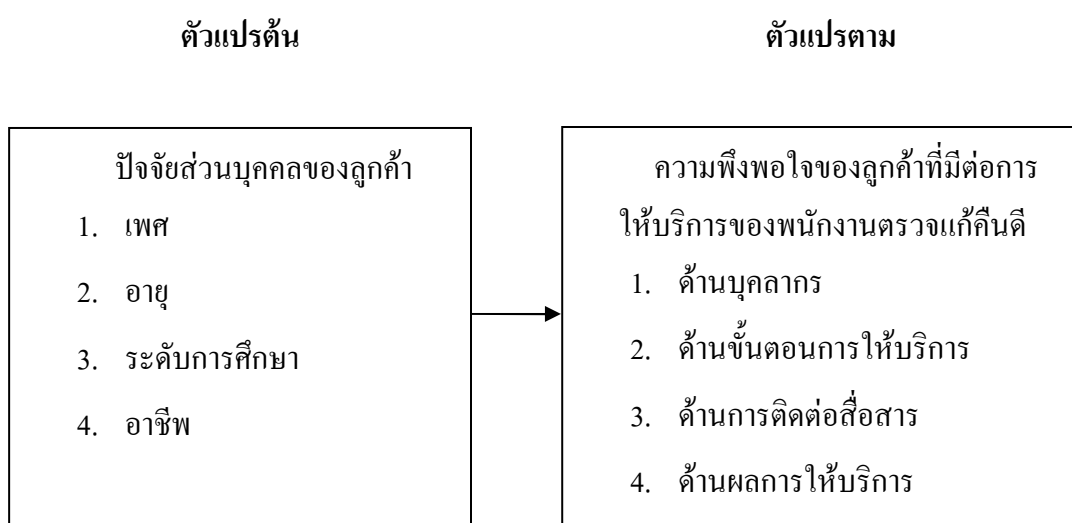
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการทั้งในเรื่องประสิทธิภาพ ความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการด้านตรวจแก้ส่งคืนอย่างต่อเนื่องแต่ยังไม่ดีเท่าที่ควร ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานตรวจแก้ส่งคืนงาน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการตรวจแก้ส่งคืนบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไป และส่งผลประโยชน์ให้บริษัทมีความพร้อมรับการแข่งขันที่จะมีอย่างรุนแรงมากขึ้นในสภาพปัจจุบัน และเกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชนซึ่งเป็นผู้บริโภคด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดีของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยาจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดีของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำนวน 30,000 (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา, 2557, หน้า 8) คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 395 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดีของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา โดยมีตัวแปรในการวิจัยดังนี้

2.1 ตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ด้านบุคลากร ขั้นตอนการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารและด้านผลการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตของเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือน สิงหาคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพของลูกค้าที่มาใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เป็นบวกของลูกค้าที่ได้รับบริการตอบสนองต่อการบริการ ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสารด้านผลการให้บริการ

ด้านบุคลากร หมายถึง กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการความเหมาะสมด้านการแต่งกายความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงานพนักงานสามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำอย่างชัดเจนพนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการมีความคล่องตัวแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาเหมาะสมทุกขั้นตอนมีความต่อเนื่องการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน การจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการติดต่อสื่อสาร หมายถึง ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัทอยู่เสมอความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ การได้รับการข้อมูลการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ด้านผลการให้บริการ หมายถึง ได้รับบริการตรงตามความต้องการ ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้คุณภาพของการบริการที่ได้รับ ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียงครั้งเดียวคุณภาพของงานเป็นไปตามความต้องการ

ระดับความพึงพอใจ หมายถึงทัศนคติเชิงบวก หรือความรู้สึกที่ดีส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยเป็นความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะด้านอารมณ์ ด้านพฤติกรรม อันสืบเนื่องมาจากองค์การในการปฏิบัติงาน

บริษัท หมายถึง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา

พนักงาน หมายถึง พนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในด้านบริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)สาขาพระนครศรีอยุธยา

การตรวจแก้คืนดี หมายถึง การตรวจสอบการซ่อมการบำรุงรักษาสายกระจายหรือคู่สายเคเบิลและสายภายในส่วนของลูกค้าให้สามารถกลับมาพร้อมใช้งานได้เหมือนเดิมหรือดีกว่าเดิม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายตรวจแก้คืนดี บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการให้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพและคุณภาพมากที่สุด
2. ผู้บริหารนำผลการวิจัยไปใช้ในแนวทาง ในการปรับปรุงสภาพการให้บริการของให้สะดวกรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
3. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย เรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป