

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะในธุรกิจโทรคมนาคม ซึ่งจะมีการเปิดเสรีโทรคมนาคมในปี พ.ศ. 2549 นั้น จะส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของ บมจ.ทีโอที เป็นอย่างมาก อีกทั้งบทบาทของ บมจ.ทีโอที จะเปลี่ยน จากผู้กำกับดูแลและผู้ให้บริการไปเป็นผู้ให้บริการเพียงอย่างเดียวภายใต้การกำกับดูแลของ คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ซึ่งต้องเผชิญกับการแข่งขันของผู้ประกอบการ รายใหม่ที่มีศักยภาพสูงในด้านเงินลงทุนและประสิทธิภาพเชิงธุรกิจทั้งในประเทศและต่างประเทศ (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2546)

บมจ.ทีโอที ได้ตระหนักและมีการเตรียมการที่จะรองรับสถานการณ์ดังกล่าว โดยเตรียม ความพร้อมในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 และได้จดทะเบียนเปลี่ยนจาก องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 และได้เปลี่ยนแปลงชื่อบริษัท เป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (TOT Public Company Limited) ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 (คำสั่งบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่ รบ.29/2548 เรื่อง การเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัท) โดยปรับรูปแบบการบริหารงานและโครงสร้างองค์กรให้เกิดความ คล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ ขยายเวลาการปฏิบัติงาน และนำหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีมาใช้ในการ บริหารจัดการและการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง และ เพิ่มความคล่องตัวในการบริหารงานให้สามารถแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับผู้ประกอบการรายอื่น อีกทั้งยังปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ สร้างกลยุทธ์ทางการตลาดที่เหมาะสม เพื่อสร้างความพร้อมในการเข้าสู่การแข่งขัน เต็มรูปแบบภายหลังเปิดเสรีโทรคมนาคม รวมทั้งได้ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้เป็นเชิง ธุรกิจมากขึ้น (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2546) โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “มุ่งมั่นเป็น บริษัทโทรคมนาคมชั้นนำด้วยนวัตกรรมใหม่ พร้อมมอบความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า”

ในการพัฒนาบุคลากรของ บมจ.ทีโอที เพื่อเตรียมความพร้อมในการดำเนินการเชิงธุรกิจ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สถาบันวิชาการ ทีโอที ซึ่งมีหน้าที่หลักในการให้การศึกษาอบรม/ สัมมนาแก่พนักงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับ

สมรรถนะหลักขององค์กร นอกจากนี้ สถาบันวิชาการ ทีโอที ยังให้บริการฝึกอบรม/สัมมนาแก่หน่วยงานภายนอก บมจ.ทีโอที และบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการจัดห้องประชุม/สัมมนา บริการโสตทัศนอุปกรณ์ บริการจัดเลี้ยง และบริการหอพัก เป็นต้น (ระเบียบบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ว่าด้วย โครงสร้างบริษัทและการบริหารส่วนงาน พ.ศ. 2547)

จากการที่สถาบันวิชาการ ทีโอที ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรม/สัมมนา ในหลักสูตรต่าง ๆ ของสถาบันวิชาการ ทีโอที ประจำปี 2547 พบว่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ซึ่งมีความหมายว่า อยู่ในเกณฑ์มาก / ดี (สถาบันวิชาการ ทีโอที, รายงานผลความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม ประจำปี 2547) แต่ยังคงมีการร้องเรียนของผู้ใช้บริการต่าง ๆ ให้ปรับปรุงงานการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น บริการด้านโสตทัศนอุปกรณ์ บริการจัดเลี้ยง บริการจัดอบรม/สัมมนา บริการหอพัก และบริการจัดห้องประชุมสัมมนา เป็นต้น

ดังนั้น สถาบันวิชาการ ทีโอที จะต้องพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพในการบริการให้ผู้ใช้บริการได้รับความพึงพอใจเหนือความคาดหมาย ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที เพื่อจะได้ทราบระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ และนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ให้มีคุณภาพบริการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการสถาบันวิชาการ ทีโอที
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง และยกระดับคุณภาพบริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

### นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

การรับรู้คุณภาพบริการ หมายถึง การประเมินของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที โดยแสดงออกมาในรูปของความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบริการต่าง ๆ ที่ได้รับ

การบริการ หมายถึง การให้บริการฝึกอบรม/สัมมนา และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการของสถาบันวิชาการ ทีโอที

ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของ บมจ.ทีโอที ที่เข้ามาให้บริการที่สถาบันวิชาการ  
ทีโอที

พนักงาน บมจ.ทีโอที หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานประจำของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)  
สถาบันวิชาการ ทีโอที หมายถึง ส่วนงานระดับฝ่ายที่อยู่ภายใต้โครงสร้างของบริษัท  
ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่ให้บริการฝึกอบรม/สัมมนา และบริการสิ่งอำนวยความสะดวกแก่  
ผู้มาใช้บริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved