บทที่ 1
บทนำ

หลักการและเหตุผล

จากที่ประเทศไทยได้เข้าร่วมเจรจาทำความตกลงทั่วไปว่าด้วยการค้าและบริการ (General Agreement on Trade and Services: GATS) และได้กำหนดแผนแม่บทการพัฒนากิจการโทรคมนาคมตามข้อผูกพันที่ทำไว้กับองค์การการค้าโลก (WTO) โดยจะมีการเปิดการค้าเสรีซึ่งรวมไปถึงเรื่องของธุรกิจโทรคมนาคมในปี พ.ศ. 2549 ทำให้มีการคาดการณ์ว่า ตลาดธุรกิจประเภทสื่อสารโทรคมนาคม จะมีแนวโน้มในการเจริญเติบโตและมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น (จิดาภา เหมนาไลย, 2547: 2)

รัฐบาลได้แปลงสภาพองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ซึ่งให้บริการโทรศัพท์และระบบโทรคมนาคมภายในประเทศแต่เพียงรายเดียว เป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินงานในรูปของรัฐวิสาหกิจ ภารกิจหลักของบริษัทคือ การให้บริการด้านโทรศัพท์พื้นฐาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการใช้โทรศัพท์ของประชาชนให้มากที่สุด จากข้อมูลล่าสุด สิ้นสุด ณ 31 พฤษภาคม 2547 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานให้บริการทั่วประเทศเป็นจำนวนทั้งสิ้น 4,427,858 เลขหมาย นอกจากนี้มีการให้สัมปทานแก่ภาคเอกชนอีก 2 บริษัทมาร่วมการงานและร่วมลงทุนด้วยคือ บริษัท เทเลคอมเอเชีย จำกัด (มหาชน) หรือ TA ที่ให้บริการเลขหมายในเขตกรุงเทพ ฯ และปริมณฑล จำนวน 2.6 ล้านเลขหมาย และ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TT&T ที่ให้บริการเลขหมายในเขตภูมิภาค จำนวน 1.5 ล้านเลขหมาย โดยมีระยะเวลาสัมปทาน 25 ปี ตั้งแต่ ตุลาคม 2535 – ตุลาคม 2561 (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547: ออนไลน์)

จากที่มีการให้สัมปทานการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานแก่เอกชนไปดำเนินการนั้น ทำให้ลูกค้ามีทางเลือกในการขอใช้บริการมากขึ้น ซึ่งแตกต่างกับในอดีตที่ลูกค้าจำเป็นต้องรอการติดตั้งโทรศัพท์จากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยแต่เพียงรายเดียว หากมีการเปิดการค้าเสรีเรื่องของธุรกิจโทรคมนาคมขึ้น บริษัทร่วมการงานทั้งสองบริษัทจะเป็นคู่แข่งที่สำคัญ สังเกตจากการใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันรูปแบบต่าง ๆ เพื่อที่จะดึงลูกค้ามาใช้บริการของตนเอง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ดังนั้น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำเป็นต้องมีเปลี่ยนแปลงการบริหารไปในเชิงของธุรกิจมากยิ่งขึ้น มีการมุ่งเน้นการให้บริการให้แก่ลูกค้าเป็นสำคัญให้ได้รับการบริการที่พอใจที่สุด

การให้บริการรับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ บริษัท ฯ ได้มีช่องทางอันหลากหลายเพื่อเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจแก่ลูกค้าโดยมีช่องทางดังต่อไปนี้ (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2546)

1. การชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ด้วยตนเอง มี 5 วิธี คือ

(1.1) ที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ทุกแห่งทั่วประเทศ ซึ่งลูกค้าสามารถชำระด้วยเงินสด เช็คสั่งจ่าย บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บัตรเครดิตของธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย หรือบัตรวีซ่า (VISA CARD) มาสเตอร์การ์ด (MASTER CARD) ของทุกธนาคาร และบัตรไดเนอร์คลับ (DINERS CLUB) ยกเว้นบัตรอเมริกันเอ็กเพรส

(1.2) ที่ร้านสะดวกซื้อ โดยลูกค้านำใบแจ้งค่าใช้บริการโทรศัพท์ที่ไม่เกินกำหนดวันชำระเงิน (Due Date) ไปที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสตามห้างสรรพสินค้า และร้าน เซเว่นอีเลฟเว่นเฉพาะสาขาที่มีสัญลักษณ์เคาน์เตอร์เซอร์วิส นอกจากนั้นสามารถชำระได้ที่ร้านดีแทคช็อป และร้านรักบ้านเกิดเฉพาะสาขาที่มีสัญลักษณ์เพย์พ้อยส์ โดยร้านค้าจะคิดค่าธรรมเนียมจากลูกค้า 10 บาทต่อใบแจ้งค่าใช้บริการ 1 ฉบับ

(1.3) ที่ทำการไปรษณีย์ทุกแห่งที่ติดประกาศรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยชำระด้วยเงินสดพร้อมใบแจ้งค่าใช้บริการโทรศัพท์ที่ไม่เกินกำหนดวันชำระเงิน โดยที่ทำการไปรษณีย์คิดค่าธรรมเนียมจากลูกค้า 10 บาทต่อใบแจ้งค่าใช้บริการ 1 ฉบับ นอกจากนั้นลูกค้าสามารถชำระทางไปรษณีย์ด้วยเช็คหรือตั๋วแลกเงิน และธนาณัติสั่งจ่ายในนาม "บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) " พร้อมใบแจ้งค่าใช้บริการโทรศัพท์ที่ไม่เกินกำหนดวันชำระเงิน แล้วส่งไปยังศูนย์บริการลูกค้า ทศท ที่รับผิดชอบโดยลูกค้าจะได้รับใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีในภายหลัง

(1.4) ที่เคาน์เตอร์ธนาคาร โดยชำระเป็นเงินสด พร้อมใบแจ้งค่าใช้บริการโทรศัพท์ที่ไม่เกินกำหนดวันชำระเงิน ไปที่เคาน์เตอร์ธนาคารเหล่านี้ทุกสาขาทั่วประเทศ คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารเอเชีย ธนาคารดีบีเอสไทยทนุ ธนาคารยูโอบี รัตนสิน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์นครธน และธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร โดยธนาคารจะคิดค่าธรรมเนียมจากลูกค้า 10 บาทต่อใบแจ้งค่าใช้บริการ 1 ฉบับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(1.5) ชำระผ่านเว็บไซต์ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยลูกค้าสามารถลงทะเบียนการชำระค่าบริการโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ ที่ www.totweb.net และในวันทำการถัดไปลูกค้าสามารถชำระค่าบริการโทรศัพท์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยการเลือกชำระผ่านระบบอินเทอร์เน็ตโดยการหักผ่านบัญชีธนาคารคือธนาคารเอเชีย และธนาคารไทยพาณิชย์ หรือชำระโดยหักผ่านบัตรเครดิต บัตรวีซ่าและมาสเตอร์การ์ดของทุกธนาคาร เมื่อลูกค้าทำรายการเสร็จสิ้น จะได้รับใบเสร็จรับเงินชั่วคราวซึ่งสั่งพิมพ์ได้ทันทีหรือรอรับจากอีเมล์ของลูกค้าเอง และใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีฉบับจริงจะจัดส่งให้ภายหลัง

2. การชำระค่าบริการโทรศัพท์ด้วยวิธีหักผ่านธนาคาร โดยลูกค้าสามารถติดต่อขอแบบฟอร์มและยื่นความจำนง พร้อมแนบสำเนาใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการและสำเนาสมุดคู่ฝาก ณ ธนาคารที่ลูกค้ามีบัญชีเงินฝากหรือที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ทุกแห่งทั่วประเทศ การชำระค่าบริการดังกล่าว บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จะเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมธนาคาร ซึ่งมีธนาคารให้ลูกค้าเลือกใช้บริการ 15 แห่งทุกสาขาทั่วประเทศ คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารเอเชีย ธนาคารดีบีเอสไทยทนุ ธนาคารออมสิน ธนาคารยูโอบีรัตนสิน ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์นครธน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ และธนาคารเพื่อการเกษตรและ สหกรณ์การเกษตร บริษัท ฯ จะเริ่มหักบัญชีเงินฝากของลูกค้าตั้งแต่เดือนที่ลูกค้าได้รับใบแจ้งค่าใช้บริการรูปแบบหักบัญชีธนาคาร ซึ่งจะจัดส่งให้ก่อนที่ธนาคารจะทำการหักบัญชีเงินฝาก ดังนั้นในระหว่างที่ลูกค้าได้รับใบแจ้งค่าใช้บริการรูปแบบปกติขอให้นำใบแจ้งค่าใช้บริการไปชำระด้วยวิธีอื่นไปก่อน ส่วนใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีลูกค้าจะได้รับพร้อมใบแจ้งค่าบริการเดือนถัดไป

3. การชำระค่าบริการด้วยวิธีหักบัญชีผ่านบัตรเครดิต โดยลูกค้าสามารถติดต่อขอแบบฟอร์ม และยื่นความจำนงที่ธนาคารหรือบริษัทที่ลูกค้าเป็นสมาชิกบัตรเครดิต ดังนี้คือ บัตรเครดิตกรุงศรีอยุธยา บัตรเครดิตอเมริกันเอ็กซ์เพรส บัตรเครดิตกรุงไทย บัตรเครดิตไดเนอร์สคลับ และบัตรเครดิตซิตี้แบงก์ ลูกค้าจะได้รับใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีลูกค้าจะได้รับพร้อมใบแจ้งค่าบริการเดือนถัดไป

การใช้โทรศัพท์พื้นฐานของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็ว จากข้อมูลจำนวนเลขหมายเปิดให้บริการ ณ วันที่ 1 กันยายน 2547 ลูกค้าที่ใช้บริการมีจำนวนทั้งสิ้น 49,900 เลขหมาย จากเลขหมายเปิดใช้ทั้งหมดของจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 92,543 เลขหมาย (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) , 2547) ดังนั้น บมจ. ทศท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คอร์ปอเรชั่น จึงต้องเอาใจใส่ลูกค้าให้มากยิ่งขึ้นในทุก ๆ ด้าน งานให้บริการชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์เป็นสิ่งสำคัญที่ให้ความสะดวกสบายและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้ามากที่สุด

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจจะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ข้อมูลมาปรับปรุง และพัฒนาการบริการด้านการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการเลขหมายโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (หมาชน) ต่อส่วนประสมทางการตลาด ในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการ

การชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ หมายถึง การชำระค่าบริการค่าเช่า ค่าใช้ ค่าทางไกล รวมถึงค่าบริการพิเศษต่าง ๆ ซึ่งกำหนดไว้ในใบแจ้งหนี้ในแต่ละเดือน ผ่านรูปแบบช่องทางการชำระค่าใช้บริการหลัก 2 รูปแบบคือ ชำระด้วยตนเอง และชำระโดยหักผ่านบัญชีธนาคารหรือผ่านบัตรเครดิต ของลูกค้าแต่ละเลขหมาย

ลูกค้า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หมายถึง ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่เป็นคู่สัญญาเช่าเลขหมายของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved