

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

ธุรกิจโทรคมนาคมไร้สายของประเทศไทยในปัจจุบันมีการแข่งขันที่สูงมาก และมีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเนื่องด้วยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ตลาดเริ่มเข้าสู่ภาวะอิ่มตัว ในตลาดมีผู้ประกอบการหลักทั้งสิ้นจำนวน 5 บริษัทได้แก่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด บริษัท สัทธา สัน ซิ เอที ไวร์เลส มัลติมีเดีย จำกัด และ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ร่วมกับการสื่อสารแห่งประเทศไทย จะเห็นได้ว่ายอดขายปี 2547 ของผู้ประกอบการแต่ละรายไม่เติบโตตามเป้า จึงจำเป็นต้องใช้กลยุทธ์ด้านราคาเพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด และขยายฐานลูกค้า นอกจากนี้ คาดว่าภายในปี พ.ศ.2549 ประเทศไทยจะเปิดเสรีโทรคมนาคม ตามที่ได้ตกลงไว้กับองค์การการค้าโลก (WTO) (หนังสือพิมพ์ผู้จัดการออนไลน์, 2547) ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ให้บริการแต่ละรายจึงพยายามปรับตัวรับสภาพธุรกิจโดยเร่งพัฒนาคุณภาพของเครือข่าย การให้บริการ ตลอดจนความหลากหลายของสินค้าและรูปแบบการบริการที่ไม่เป็นการตัดราคา แต่เป็นการนำเสนอรายการส่งเสริมการตลาดที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละกลุ่ม เพื่อไม่ทำให้กำไรถูกบั่นทอนลง นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาเพิ่มสมรรถภาพของโครงข่าย เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ (อาชวี เตาลานนท์, 2546) แทบทุกบริษัทจึงมีความมุ่งหวังอย่างมากที่จะให้พนักงานขององค์กรทุกคน เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management) ซึ่งจะมีส่วนช่วยในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าและบริการ รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ตามที่ W. Edwards Deming ได้เสนอไว้เมื่อปี ค.ศ. 1950 ในทฤษฎีเรื่อง “Fourteen Points” และ “Seven Deadly Diseases” โดยปรัชญาคุณภาพพื้นฐานของ Deming ได้ถูกนำไปใช้ในประเทศญี่ปุ่น และประสบความสำเร็จอย่างสูงในเวลาต่อมา ซึ่งระบบข้อเสนอแนะ เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยจูงใจให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการจัดการคุณภาพได้เป็นอย่างดี (Forrest W. Breyfogle อ้างใน ฉัตรพันธ์ เขจรนันท์, 2545)

ระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion System) เป็นระบบที่สามารถจูงใจให้พนักงานทุกคนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพได้อย่างสอดคล้อง เป็นการกระจายอำนาจสู่พนักงานทุกระดับ เพื่อเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดของตนแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นรอบตัวพนักงานแต่ละคน ประเทศญี่ปุ่น เรียกระบบนี้ว่า “KAIZEN” ช่วยให้พนักงานทุกคนมีส่วนรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในความสำเร็จโดยรวมของบริษัท ให้พนักงานปรับปรุงวิธีการทำงานง่ายขึ้น มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และ เพิ่มความท้าทายในการทำงาน ซึ่งเป็นการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ในแต่ละปีมีการเสนอความคิด เฉลี่ยถึง 24 ความคิด/คนซึ่ง ก่อให้เกิดผลประโยชน์เชิงเศรษฐศาสตร์มากกว่า 100 ล้าน เหรียญสหรัฐ (Norman Bodek, 2004)

สำหรับ บริษัท AIS ในฐานะผู้นำของตลาด ได้มุ่งเน้นกลยุทธ์ที่จะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งด้วยคุณภาพ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับปรุง ตรวจสอบและพัฒนาคุณภาพอยู่ตลอดเวลา ทำการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า และต้องมีการบริหารค่าใช้จ่ายของบริษัทอย่างมีประสิทธิภาพ ตัดลดขั้นตอนกระบวนการที่ล่าช้า โดยยัง রাখไว้ซึ่งบริการที่มีคุณภาพสูงสุดต่อลูกค้า (รายงานประจำปี 2546 บริษัท จีน คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547) จากการศึกษาเบื้องต้น ผู้ศึกษาได้ทำการสัมภาษณ์พนักงานในระดับปฏิบัติการ และ ระดับบริหาร มีความเห็นว่าการนำระบบข้อเสนอแนะมาประยุกต์ใช้ น่าจะมีส่วนช่วยเสริมระบบการบริหารงานในปัจจุบันของบริษัท AIS ได้ในด้านต่างๆ ได้แก่ด้านการบริหารจัดการคุณภาพ ในแง่ของการช่วยให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปรับปรุงคุณภาพ และระบบข้อเสนอแนะยังช่วยในเรื่องของการปฏิบัติการอย่างมีมาตรฐาน โดยจะมีส่วนช่วยในการควบคุม และตรวจสอบมาตรฐานของการปฏิบัติงาน และยังมีส่วนช่วยเพิ่มมูลค่าเชิงเศรษฐศาสตร์ โดยก่อให้เกิดผลประโยชน์ในเชิงเศรษฐศาสตร์อย่างมหาศาลในแง่ต่างๆ เช่น การลดต้นทุน การเพิ่มคุณภาพ เพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน ประหยัดพลังงานและวัสดุ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ฯลฯ นอกจากนี้ ระบบข้อเสนอแนะยังช่วยในการประเมินผลงานซึ่งวัดจากผลสัมฤทธิ์ของงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประโยชน์อีกประการหนึ่ง คือ มีส่วนช่วยเสริมระบบการบริหารความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) ของบริษัทที่มีอยู่แล้วในปัจจุบัน ในแง่ของการแปลงความรู้ที่อยู่ในตัวบุคคลให้ออกมาอยู่ในรูปของเอกสารเพื่อเก็บรักษาและถ่ายทอดสู่บุคคลอื่นผ่านระบบเก็ทหนุ่น (Facility) ขององค์กร

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มุ่งเน้นศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในบริษัทที่อยู่ในสายธุรกิจโทรคมนาคมไร้สายต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กร โดยเลือกศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เนื่องจากเป็นบริษัทผู้นำในตลาด มีนโยบายเน้นคุณภาพของสินค้า และ การให้บริการอย่างชัดเจน โดยเหตุผลที่เลือกทำการศึกษาเฉพาะภาคเหนือ เนื่องจากภาคเหนือเป็นส่วนงานภูมิภาคที่ใหญ่เป็นอันดับสองของประเทศ มีการกระจายอำนาจการบริหารงานจากส่วนกลาง โดยมีผู้อำนวยการสำนักปฏิบัติการภูมิภาค-ภาคเหนือ เป็นผู้นำมีอำนาจตัดสินใจสูงสุดของภาคฯ มีนโยบายการบริหารงานส่วนใหญ่เป็นของตัวเอง (เปรียบเสมือนบริษัทย่อยหนึ่งบริษัท) นอกจากนี้โดยวัฒนธรรมของทางภาคเหนือ การดำเนินชีวิตจะไม่ได้เร่งรีบ และไม่มีการแข่งขันสูงเหมือนกับกรุงเทพฯ การศึกษาการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ น่าจะมีความเหมาะสมแก่การศึกษา มาก โดยการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของพนักงานต่อระบบเป็นปัจจัยที่สำคัญที่

ทำให้การนำระบบมาใช้ประสบความสำเร็จ ซึ่งหากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในเชิงบวกต่อการนำระบบมาใช้ และ ต้องการเข้าร่วม หรือ สนับสนุนระบบข้อเสนอแนะ จะแสดงให้เห็นว่า การนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในองค์กรมีแนวโน้มประสบความสำเร็จสูง ซึ่งผู้บริหารขององค์กรสามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาการจัดการระบบข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในธุรกิจ โทรคมนาคม ไร้สาย กรณีศึกษา: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ

#### นิยามศัพท์

**ความคิดเห็น** หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ

**พนักงาน** หมายถึง พนักงานในระดับปฏิบัติการ และ ระดับบริหาร เฉพาะที่เป็นพนักงานประจำของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ

**ระบบข้อเสนอแนะ** หมายถึง ระบบข้อเสนอแนะตามแนวปฏิบัติสากลซึ่งเป็นระบบที่รวบรวมเอาความคิด หรือข้อเสนอแนะจำนวนมากจากพนักงานทุกระดับขององค์กร เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงพัฒนาองค์กรในทุกๆด้าน โดยพนักงานที่เสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร จะได้รับการประเมินผลค่าของข้อเสนอแนะโดยคณะกรรมการ และจะได้รับรางวัลในรูปแบบของตัวเงิน หรือในรูปแบบอื่นๆเป็นการตอบแทน

**ธุรกิจโทรคมนาคมไร้สาย** หมายถึง ธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่และอุปกรณ์สื่อสารไร้สายในรูปแบบต่างๆ รวมถึงการให้บริการโครงข่ายสื่อสารไร้สายอื่นๆ เช่น Wireless LAN

**บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)** หมายถึง บริษัทที่ได้รับสัมปทานจาก องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หรือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2533 ให้เป็นผู้ลงทุน และ ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 900 เมกกะเฮิรตซ์ เป็นระยะเวลา 20 ปี ซึ่งบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นบริษัทในสายธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา**

1. ทำให้ทราบถึง ความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการนำระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในธุรกิจ  
โทรคมนาคมไร้สาย กรณีศึกษา: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคเหนือ
2. เพื่อเป็นข้อมูลให้กับบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) และ ผู้ที่สนใจ  
ทั่วไป ในการพิจารณาการนำเอาระบบข้อเสนอแนะมาใช้ในกิจการต่อไป



**ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved