

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในการประกอบธุรกิจยุคปัจจุบันที่เต็มไปด้วยการแข่งขันกันอย่างรุนแรง สิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งที่จะทำให้บรรลุความสำเร็จในการประกอบธุรกิจก็คือ ความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้สินค้าหรือบริการของธุรกิจนั้น เพราะเป็นสิ่งที่จะทำให้ลูกค้ายังคงใช้สินค้าหรือบริการของธุรกิจนั้นต่อไป และมีการเพิ่มจำนวนลูกค้าขึ้นอีกเมื่อข่าวสารด้านความพึงพอใจนี้ถูกแพร่ออกไป อันจะเป็นผลส่งต่อไปถึงรายได้และผลกำไรของธุรกิจนั้นเพิ่มขึ้นตามมา และวิธีการที่ให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้สินค้าหรือบริการจะได้รับการสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า ซึ่งมีหลายวิธีด้วยกัน เช่น การออกแบบสำรวจและทำการสุ่มตัวอย่าง สัมภาษณ์กลุ่มลูกค้าตัวอย่าง การได้ข้อมูลข่าวสารจากสิ่งพิมพ์ เป็นต้น เนื่องจากความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นความรู้ที่พึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผล หรือ การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของเขา ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องทราบข้อมูลความพึงพอใจนี้อยู่เสมอ ๆ เพื่อให้ทราบถึงระดับและแนวทางการยกระดับความพึงพอใจในสินค้าหรือบริการของลูกค้า ซึ่งองค์กรธุรกิจจะได้นำมาทำการปรับปรุงหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบริการให้สนองความพึงพอใจของลูกค้า อันจะเป็นผลดีในการดำเนินธุรกิจต่อไป

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 โดยแปรสภาพมาจาก องค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่เป็นองค์กรรับผิดชอบการให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศ ซึ่งแม้ว่าจะแปรสภาพมาจากองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยที่เป็นรัฐวิสาหกิจ ปัจจุบัน บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ก็ยังคงเป็นรัฐวิสาหกิจที่รัฐเป็นเจ้าของกิจการเช่นเดิม โดยอยู่ในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสาร และได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ เราจะเป็นบริษัทสื่อสารชั้นนำใน เอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเป็นผู้นำในตลาดประเทศไทย โดยยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าให้ดีที่สุด ” (<http://www.tot.co.th>, 1 ธันวาคม 2545)

โทรศัพท์พื้นฐานมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป ที่ต้องการติดต่อสื่อสารทั้งด้านเสียง (Voice) และรับส่งข้อมูล (Data) การแข่งขันการให้บริการด้านนี้เริ่มมีมากขึ้นในประเทศไทย เมื่อองค์กรโทรศัพท์แห่งประเทศไทยได้เปิดให้สัมปทานการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานกับ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยเทเลโฟน

แอนด์เทเลคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในปี 2535 (http://intra.tot.co.th/intra_/benefit/benefit.htm, 21 มกราคม 2546) (เดิมองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเป็นผู้ผูกขาดการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแต่เพียงผู้เดียวตาม พ.ร.บ. จัดตั้ง องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ปี 2497) และจะยิ่งเพิ่มมากขึ้นเมื่อประเทศไทยเปิดให้มีการแข่งขันอย่างเสรีทางโทรคมนาคมในปี 2549 ตามข้อตกลงองค์การการค้าโลก โดยปัจจุบันมีผู้เปิดให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในประเทศจำนวน 3 บริษัท คือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) (TOT) บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TA) และ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (TT&T) และมีโทรศัพท์พื้นฐานเปิดให้บริการทั่วประเทศในเดือน มกราคม 2545 รวมจำนวน 6,136,767 เลขหมาย บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีส่วนแบ่งการตลาด 53 % (ม.ค.45) (<http://intra.tot.or.th/presdff/analys/General/Fy2002/maimframe.html>, 17 พฤศจิกายน 2545) เนื่องจากธุรกิจหลักของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ การให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน และวิสัยทัศน์ของบริษัทที่ยึดหลักการสร้างความพึงพอใจ ดังนั้นการศึกษาระดับความพึงพอใจลูกค้าในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จึงเป็นแนวทางอันหนึ่ง เพื่อนำมาดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้สามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและเป็นไปตามวิสัยทัศน์

ด้วยเหตุผลต่างๆตามที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยจะศึกษาในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งเป็นจังหวัดปริมณฑลของกรุงเทพฯ ฯ ที่มีทั้งชุมชนแบบเมืองและชุมชนชนบท แบ่งการปกครองออกเป็นอำเภอต่าง ๆ รวม 7 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอคลองหลวง อำเภอธัญบุรี อำเภอหนองเสือ อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอลำลูกกา และอำเภอสามโลก มีประชากรรวม 735,373 คน (ปี 2545) (<http://www.nso.go.th/provweb/cwdweb/ptthani/stat.htm>, 21 กุมภาพันธ์ 2546) และมีโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เปิดให้บริการรวม 56,953 เลขหมาย (จากการสัมภาษณ์พนักงานทะเบียนคู่สาย สำนักงานบริการโทรศัพท์บางขุน สำนักงานบริการโทรศัพท์ปทุมธานี และสำนักงานบริการโทรศัพท์คอนเมือง ซึ่งเป็นสำนักงานบริการโทรศัพท์ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด ที่เปิดให้บริการประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดปทุมธานี, 12-13 พฤศจิกายน 2545)

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาจะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ด้านบริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี
2. นำข้อมูลที่ได้ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้เหมาะสมต่อไป

1.5 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเกิดจากการเปรียบเทียบผลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

โทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง โทรศัพท์ประเภทที่มีสายโทรศัพท์ต่อออกจากชุมสายไปยังที่อยู่ของผู้ใช้บริการ เป็นโทรศัพท์ประจำที่ (โทรศัพท์สาธารณะเป็นโทรศัพท์พื้นฐานประเภทหนึ่ง แต่ในการวิจัยครั้งนี้จะไม่นับรวมด้วย)

บริการโทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง การเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ หลายช่องทาง การเปิดให้บริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท (บริการรับสายเรียกซ้อน เปลี่ยนเรียกเลขหมาย จำกัดการเรียกออก เลขหมายย่อ เลขหมายด่วน ประชุมทางโทรศัพท์ เรียกซ้ำอัตโนมัติ แจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ทางไกลทันที) การเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 การเปิดให้บริการ Pin Phone 108 การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222