

บทที่ 1

บทนำ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโภรศพท์พื้นฐาน กรณีศึกษาเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย ครอบแนวคิดในการวิจัย คำนิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังต่อไปนี้

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

องค์กร โภรศพท์แห่งประเทศไทย (ทศพ) จัดตั้งขึ้น โดยพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กร โภรศพท์แห่งประเทศไทย (ทศพ) เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม (สารสนเทศ ฉบับพิเศษ 2545 : 12) มีวัตถุประสงค์ “เพื่อจัดดำเนินการและนำมานำมาซึ่งความเจริญของกิจการ โภรศพท์เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับ กิจการ โภรศพท์ และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกันหรือซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการ โภรศพท์ โดยได้รับสิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ที่บรรดาภูมายให้ไว้แก่กรมไปรษณีย์โทรเลข ในส่วนที่ว่าด้วยการ โภรศพท์” (พ.ร.บ.องค์กร โภรศพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 มาตรา 6 มาตรา 16) องค์กร โภรศพท์แห่งประเทศไทยจึงเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินธุรกิจ โภรศพท์ในประเทศแต่เพียงผู้เดียว มาเป็นเวลากว่า 49 ปี

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (2535 – 2539) ได้ระบุแนวทางการ พัฒนาบริการพื้นฐาน โดยสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนสถานะรัฐวิสาหกิจบางแห่ง ให้อยู่ในรูปบริษัท จำกัด ด้วยการกระจายหุ้นบางส่วนหรือทั้งหมดออกขายให้สาธารณะ ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนโยบายการเปิดการค้าเสรีภาคธุรกิจโภรคมนาคม ในปี พ.ศ. 2549 ตามข้อ ผูกพันที่ประเทศไทยมีต่อองค์การค้าโลก (WTO) ส่งผลการแบ่งขันเสรีของธุรกิจ โภรคมนาคมในประเทศไทย ดังนั้น การแปรสภาพ ทศพ จากรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทจำกัด จะช่วยเพิ่มศักยภาพ ทศพ ให้สามารถแข่งขันกับเอกชนทั้งในและต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สารสนเทศ ฉบับพิเศษ ทศพ 2544 : 12) ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2535 รัฐวิสาหกิจที่ถูกควบคุมการบริหารงานโดย รัฐบาล ไม่สามารถขยายโครงข่ายให้ทันต่อความต้องการ จำเป็นต้องให้บริษัทเอกชนเข้ามามีบทบาทและสัมปทานเลขหมาย โภรศพท์ โดยจัดแบ่งได้เป็นสองลักษณะ คือ ในเขตกรุงเทพฯ และ

รอบปีมณฑล มีบริษัทร่วมลงทุน คือ บริษัท เทเลคอมเอเชีย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยtelefon แอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชัน จำกัด (มหาชน)

จากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่เห็นได้ชัดที่สุด คือ แนวโน้มรายได้ที่ลดลง และคาดว่าในเวลาอันใกล้นี้ ส่วนแบ่งการตลาดขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะลดลงอย่างรวดเร็ว และยกที่จะดึงกลับมาให้เหมือนเดิม หากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยยังคงเป็นรัฐวิสาหกิจและไม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในอันที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขัน หากเปรียบเทียบรายได้ขององค์กร โทรศัพท์แห่งประเทศไทยกับผู้ประกอบการเอกชนรายอื่น ๆ จะเห็นได้ว่าสัดส่วนรายได้ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีเพียงร้อยละ 34 ของรายได้รวมในภาคอุตสาหกรรมโทรศัพท์ ในปัจจุบันถึงแม้จะยังไม่มีการเปิดเสรีกิมผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเริ่มเป็นคู่แข่งแล้ว ผู้ให้บริการเหล่านี้ได้ใช้กลยุทธ์ทางด้านการตลาดและส่งเสริมการขายด้านต่าง ๆ เพื่อดึงลูกค้าจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ประชาชนในปัจจุบันมีแนวโน้มจะป้องเรียกร้องสิทธิของตน ในฐานะประชาชนผู้เป็นนายที่แท้จริงของภาครัฐ และสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น ดังนั้น เพื่อกอบกู้ภาพลักษณ์ของความเป็นผู้นำทางด้านโทรศัพท์ ในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องแปรสภาพและปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อความยั่งยืนและเจริญเติบโต จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวจึงได้เริ่มกระบวนการพัฒนาองค์กรครั้งสำคัญ นั่นคือ ในวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้จดทะเบียนตั้งบริษัท ภายใต้ชื่อ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED) ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 6,000 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้รับโอนสิทธิ หนี้ สินทรัพย์ ความรับผิดชอบ และพนักงานทั้งหมดจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย และเพื่อให้สามารถดำเนินงานในเชิงธุรกิจได้อย่างคล่องตัว ได้จัดโครงสร้างองค์กรเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีโครงสร้างในแนวนราบ (flat organization) และเน้นให้ความสำคัญแก่การให้บริการลูกค้ามากขึ้น (สรท. รายเดือน กันยายน 2545 : 3) ถือเป็นมิติใหม่ของรัฐวิสาหกิจด้านการสื่อสาร โทรศัพท์ในไทยที่กำลังจะก้าวเดินสู่เส้นทางการพัฒนาองค์กรในรูปแบบเอกสาร จึงต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้และได้มีการสร้างสรรค์โครงการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อเสริมประสิทธิภาพให้แก่ระบบสื่อสารโทรศัพท์ในประเทศไทยในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องต่ออนามัยของรัฐที่จะทำให้ประเทศไทย เป็นศูนย์กลางทางด้านการเงินและโทรศัพท์ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังนั้น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านสื่อสารโทรศัพท์ให้มีความหลากหลายและมาตรฐานสากล ความรวดเร็วในการให้บริการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

บริการที่ประทับใจ ราคาประหยัดและปลอดภัยในการใช้งาน โดยคำนึงถึงผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งรายได้หลักของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ยังคงเป็นบริการทางด้านเสียง มีสัดส่วนถึงร้อยละ 88 (โทรศัพท์พื้นฐาน) และบริการทางด้านข้อมูลร้อยละ 12 (คู่สายวงจรเช่าอินเทอร์เน็ต) จึงเห็นว่าบริการทางด้านเสียงมีความสำคัญมาก ทำให้การแข่งขันทางด้านบริการโทรศัพท์สูงมาก โดยเฉพาะผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ต่างทุ่มเงินลงทุนเพื่อแข่งขันเพิ่มคุณภาพการให้บริการเครือข่าย

การแข่งขันทางด้านบริการโทรศัพท์ในประเทศไทยมีมากขึ้น ประกอบกับในช่วงเวลาดังกล่าว รัฐบาลในช่วงปี พ.ศ. 2543 มีความต้องการให้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ลดต้นทุนค่าโทรศัพท์ กิจ เพื่อให้ประชาชนสามารถค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบริการทางด้านโทรศัพท์ จึงได้ให้นโยบายว่า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้ให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศ จะให้บริการโทรศัพท์ราคาถูก และอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวางและมีราคามาตรฐานเดือน สิงหาคม 2545 : 175) จากนโยบายดังกล่าว บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงได้กำหนดเป็นนโยบายว่า “พัฒนาโครงข่ายและคุณภาพการบริการให้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้า เพื่อเป็นทางเลือกใช้บริการของผู้บริโภค” ปี พ.ศ. 2543 บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงได้สร้างโครงข่ายขึ้นมาใหม่เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ นั่นคือ โครงข่าย IP NETWORK (INTERNET PROTOCOL NETWORK) ซึ่งจะทำให้โครงข่ายสื่อสารข้อมูลที่มีอยู่เดิมสามารถพัฒนาการทำงานให้มีความหลากหลายยิ่งขึ้น ในส่วนภาคใต้โดยเฉพาะจังหวัดสงขลา ซึ่งสามารถจัดบริหารงานออกเป็นศูนย์บริการลูกค้าได้ทั้งหมด 10 ศูนย์บริการ ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้าสงขลา หาดใหญ่ ระโนด สิงหนคร รัตภูมิ นาหมื่น นาทวี คลองแวง ป่าดัง และสะเดา มีเลขหมายที่เป็นของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 80,000 กว่าเลขหมาย ซึ่งยังไม่เพียงพอในการให้บริการ

ผู้ที่วิจัยในหัวข้อเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริหารโทรศัพท์พื้นฐาน สนใจจะทำวิจัยพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพราะผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาใหม่อม คุ้แลเทศบาลเมืองบ้านพรุ ซึ่งมีเลขหมายเป็นของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 2,000 กว่าเลขหมาย ครอบคลุมพื้นที่ของเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุที่มีพื้นที่ทั้งหมด 17.97 ตารางกิโลเมตร มีการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานหลายรูปแบบ เช่น การติดต่อสื่อสารถึงกันผ่านระบบโครงข่าย (network) การให้บริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล ISDN เป็นการส่งสัญญาณเสียงภาพ ข้อมูล ด้วยระบบดิจิทัล และมีความเร็วตั้งแต่ 64 Kbps – 2 Mbps การให้บริการคู่สายเช่า วงจรเช่า Leased Line เป็นการให้บริการแบบวงจรโทรศัพท์เพื่อส่งผ่านข้อมูล การให้บริการโทรศัพท์ไก่ราคายังคง Y – Tell 1234 เป็นการโทรศัพท์ไก่ราคายังคงกว่า

ราคาก่อตัว 30 – 70% ขึ้นอยู่กับระยะเวลาและเวลาที่ใช้บริการ การให้บริการโทรศัพท์หัสดส่วนตัว PIN PHONE 108 เป็นการลดปัญหาในการใช้เครื่องโทรศัพท์ บัตร PIN PHONE ใช้ได้กับโทรศัพท์ทุกเครื่องที่ใช้เลขหมายของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เท่านั้น การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD เป็นการให้บริการอีกประเภทหนึ่งที่ไม่ผูกขาดกับการให้บริการโทรศัพท์ โดยใช้บริการแบบใช้บัตรในการโทรศัพท์แต่ละครั้ง (บันเส้นสายโทรศัพท์). กรุงเทพฯ : บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดเป็นส่วนหนึ่งที่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มองให้ในการให้บริการแก่ผู้ใช้โทรศัพท์ ทั่ว ๆ ไป เช่นเดียวกับพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ก็มีรูปแบบการให้บริการแบบที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสม ถ้าจะเปรียบเทียบจากสถิติของการจองโทรศัพท์ภายในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ มีประชาชนทั้งสิ้น 17,044 คน ย้อนหลังไปประมาณปี พ.ศ. 2544 – 2545 มียอดการจองติดตั้งโทรศัพท์ ดังนี้ ในปี พ.ศ. 2544 นับตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม 2544 มีผู้มาขอใช้บริการโทรศัพท์จากบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 409 คน ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ตั้งแต่เดือน มกราคม ธันวาคม 2545 มีผู้มาขอใช้บริการทั้งสิ้น 533 คน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบในช่วงสองปีที่ผ่านมาจะมีผู้มาขอใช้บริการที่เพิ่มขึ้นทุกปี (ข้อมูลจากสำนักงานบริการโทรศัพท์ นาหม่อม อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา 2544 – 2545) ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการมาตลอดเวลา และผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีความไว้วางใจในการให้บริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้วยดีเสมอมา

อย่างไรก็ดี สภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในปัจจุบัน ยังสามารถพัฒนาด้านบริการให้เป็นที่พอใจของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้นได้ โดยการจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมทั้งจะได้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอีกด้วย ศึกษาจึงได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อ

- ศึกษาสภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ตลอดจนปัญหาและสาเหตุของปัญหาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

3. เสนอแนะรูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีประสิทธิภาพ

4. กำหนดแผนยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการพัฒนารูปแบบและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน กรณีศึกษาในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามรูปแบบการพัฒนากรอบแนวคิดของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ทำการศึกษาโดยใช้วิธีออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

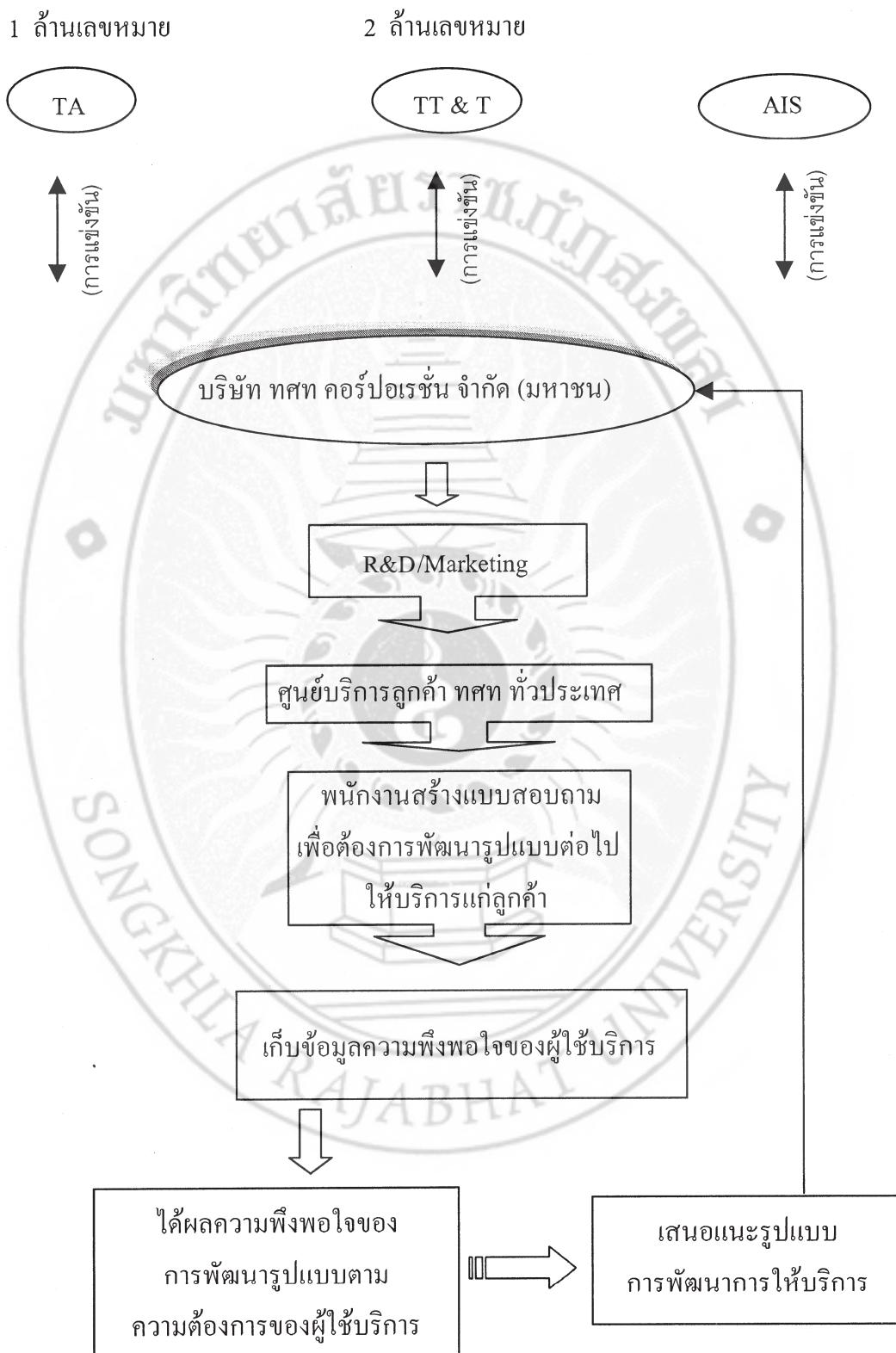
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในกราวิจัยนี้ ได้แก่ ประชาชน ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน

ระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัย โดยใช้ระยะเวลา เริ่มต้นแต่ เดือนพฤษภาคม 2548 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2549 รวมระยะเวลา 10 เดือน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ได้ทำต่อเนื่องจากการออกแบบแนวคิดของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ นับตั้งแต่ขั้นตอนสร้างแบบสอบถามเพื่อพัฒนารูปแบบให้บริการแก่ลูกค้า จนถึง เสนอแนะรูปแบบการพัฒนาการให้บริการ ดังภาพที่ 1.1

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. ทศท หมายถึง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. ศูนย์บริการลูกค้า หมายถึง ศูนย์บริการลูกค้าที่ควบคุม และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านพัฒน์ การเงิน การบริการ งานติดตั้ง โอน ย้าย ตรวจแก้ ประชาสัมพันธ์ และสำรวจความต้องการ
3. โตรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง โตรศัพท์ที่ติดตั้งตามบ้านพักอาศัย สำนักงาน บริษัท หรือสถานที่ใดก็ตาม โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งและกำหนดเลขหมายให้ โดยมีหลักการทำงานอาศัยโครงข่าย โตรศัพท์ มีชุนสาย โตรศัพท์เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อจากเลขหมายหนึ่งไปยังอีกเลขหมายหนึ่ง
4. ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อขอใช้บริการก่อน หรือหลัง
5. บริการที่ดี หมายถึง บริการที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนแก่ลูกค้า
6. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โตรศัพท์พื้นฐาน
7. การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพที่ดีกว่าเดิม ภายใต้กรอบหรือทิศทาง การเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า
8. รูปแบบ หมายถึง เก้าโครงแบบแผนหรือแนวทางที่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นระบบที่
9. การพัฒนารูปแบบ หมายถึง การปรับปรุงรูปแบบตามข้อค้นพบหลังจากการศึกษา
10. เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ โตรศัพท์พื้นฐานที่มีอยู่เดิม ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. นำมาใช้ปรับปรุงยุทธศาสตร์การดำเนินงานการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและท่องเที่ยว
 3. ใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
 4. ใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

