

บทที่ 1

บทนำ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน กรณีศึกษาเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย วัตถุประสงค์ของการวิจัย กรอบแนวคิดในการวิจัย คำนียามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังต่อไปนี้

ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท) จัดตั้งขึ้น โดยพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท) เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2497 มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม (สารสนเทศ ฉบับพิเศษ 2545 : 12) มีวัตถุประสงค์ “เพื่อจัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญของกิจการ โทรศัพท์เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน และดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับกิจการ โทรศัพท์ และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่องใกล้เคียงกันหรือซึ่งเป็นประโยชน์แก่กิจการ โทรศัพท์ โดยได้รับสิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ที่บรรดากฎหมายให้ไว้แก่กรมไปรษณีย์โทรเลข ในส่วนที่ว่าด้วยการ โทรศัพท์” (พ.ร.บ.องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 มาตรา 6 มาตรา 16) องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจึงเป็นผู้มีอำนาจในการดำเนินธุรกิจ โทรศัพท์ในประเทศแต่เพียงผู้เดียวมาเป็นเวลากว่า 49 ปี

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (2535 – 2539) ได้ระบุแนวทางการพัฒนาบริการพื้นฐาน โดยสนับสนุนให้มีการเปลี่ยนสถานะรัฐวิสาหกิจบางแห่งให้อยู่ในรูปบริษัทจำกัด ด้วยการกระจายหุ้นบางส่วนหรือทั้งหมดออกขายให้สาธารณชน ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และนโยบายการเปิดการค้าเสรีสากลธุรกิจโทรคมนาคม ในปี พ.ศ. 2549 ตามข้อผูกพันที่ประเทศไทยมีต่อองค์การการค้าโลก (WTO) ส่งผลการแข่งขันเสรีของธุรกิจโทรคมนาคมในประเทศไทย ดังนั้น การแปรสภาพ ทศท จากรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทจำกัด จะช่วยเพิ่มศักยภาพ ทศท ให้สามารถแข่งขันกับเอกชนทั้งในและต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สารสนเทศ ฉบับพิเศษ ทศท 2544 : 12) ดังนั้น ในปี พ.ศ. 2535 รัฐวิสาหกิจที่ถูกควบคุมการบริหารงานโดยรัฐบาล ไม่สามารถขยายโครงข่ายให้ทันต่อความต้องการ จำเป็นต้องให้บริษัทเอกชนเข้ามามีบทบาทและสัมปทานเลขหมายโทรศัพท์ โดยจัดแบ่งได้เป็นสองลักษณะ คือ ในเขตกรุงเทพฯ และ

รอบปฐมฤกษ์ มีบริษัทร่วมลงทุน คือ บริษัท เทลคอมเอเชีย จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไทยเทเลโฟน แอนด์ เทลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

จากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ที่เห็นได้ชัดที่สุด คือ แนวโน้มรายได้ที่ลดลง และคาดว่าในเวลาอันใกล้ นี้ ส่วนแบ่งการตลาดขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยจะลดลงอย่างรวดเร็ว และยากที่จะดึง กลับมาให้เหมือนเดิม หากองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยยังคงเป็นรัฐวิสาหกิจและไม่มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงใด ๆ ในอันที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขัน หากเปรียบเทียบ รายได้ขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยกับผู้ประกอบการเอกชนรายอื่น ๆ จะเห็นได้ว่าสัดส่วน รายได้ขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีเพียงร้อยละ 34 ของรายได้รวมในภาคอุตสาหกรรม โทรคมนาคม ในปัจจุบันถึงแม้จะยังไม่มีการเปิดเสรีก็มีผู้ให้บริการที่ได้รับสัมปทานจากองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยเริ่มเป็นคู่แข่งแล้ว ผู้ให้บริการเหล่านั้นได้ใช้กลยุทธ์ทางการตลาด และส่งเสริมการขายด้านต่าง ๆ เพื่อชิงลูกค้าจากองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง ประชาชนในปัจจุบันมีแนวโน้มจะปกป้องเรียกร้องสิทธิของตน ในฐานะประชาชนผู้เป็นนายที่ แท้จริงของภาครัฐ และสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น ดังนั้น เพื่อปกป้องภาพลักษณ์ของความเป็นผู้นำ ทางด้านโทรคมนาคม จึงจำเป็นต้องแปรสภาพและปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อความอยู่รอดและเจริญ เติบโต จากเหตุผลและความจำเป็นดังกล่าวจึงได้เริ่มกระบวนการพัฒนาองค์กรครั้งสำคัญ นั่นคือ ในวันที่ 31 กรกฎาคม 2545 องค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย ได้จดทะเบียนตั้งบริษัท ภายใต้ชื่อ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TOT CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED) ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 6,000 ล้านบาท มูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้รับโอนสิทธิ หนี้สินทรัพย์ ความรับผิดชอบ และพนักงาน ทั้งหมดจากองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย และเพื่อให้สามารถดำเนินงานในเชิงธุรกิจได้อย่าง คล่องตัว ได้จัดโครงสร้างองค์กรเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีโครงสร้างในแนวราบ (flat organization) และ เน้นให้ความสำคัญแก่การให้บริการลูกค้ามากขึ้น (สรท. รายเดือน กันยายน 2545 : 3) ถือเป็นมิติ ใหม่ของรัฐวิสาหกิจด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมของไทยที่กำลังจะก้าวเดินสู่เส้นทางพัฒนา องค์กรในรูปแบบเอกชน จึงต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย มาใช้และได้มีการสร้างสรรค์โครงการที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อเสริมประสิทธิภาพให้แก่ระบบสื่อสาร โทรคมนาคมของประเทศไทยในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องต่อนโยบายของรัฐที่จะทำให้ประเทศไทย เป็นศูนย์กลางทางการเงินและโทรคมนาคมของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ดังนั้น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จึงต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านสื่อสารโทรคมนาคมให้ มีความหลากหลายและมาตรฐานสากล ความรวดเร็วในการให้บริการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

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

การแข่งขันทางด้านบริการโทรศัพท์ในประเทศที่มีมากขึ้น ประกอบกับในช่วงเวลาดังกล่าว รัฐบาลในช่วงปี พ.ศ. 2543 มีความต้องการให้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ลดต้นทุนค่าโทรทางไกล เพื่อให้ประชาชนสามารถลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับบริการทางด้านโทรศัพท์ จึงได้ให้นโยบายว่า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้ให้บริการโทรศัพท์ภายในประเทศ จะให้บริการโทรทางไกลราคาถูกลง และอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวางและมีราคาต่ำ (ผู้จัดการรายเดือน 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 นาหม่อม นาทวี คลองแงะ ปาดัง และสะเดา มีเลขหมายที่เป็นของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 80,000 กว่าเลขหมาย ซึ่งยังไม่เพียงพอในการให้บริการ

ผู้ทำวิจัยในหัวข้อเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน สนใจจะทำวิจัยพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพราะผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขานาหม่อม คูแผลเทศบาลเมืองบ้านพรุ 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 การให้บริการโทรทางไกลราคาประหยัด Y – Tell 1234 เป็นการโทรทางไกลราคาประหยัดกว่า

ราคาปกติ 30 – 70% ขึ้นอยู่กับระยะทางและเวลาที่ใช้บริการ การให้บริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว PIN PHONE 108 เป็นการลดปัญหาในการใช้เหรียญโทรศัพท์ บัตร PIN PHONE ใช้ได้กับโทรศัพท์ทุกเครื่องที่ใช้เลขหมายของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เท่านั้น การให้บริการโทรศัพท์สาธารณะ TOT CARD เป็นการให้บริการอีกประเภทหนึ่งที่ไม่ยุ่งยากกับการหาเหรียญในการใช้โทรศัพท์ โดยใช้บริการแบบใช้บัตรในการโทรศัพท์แต่ละครั้ง (บนเส้นสายโทรศัพท์. กรุงเทพฯ : บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)) ที่กล่าวมาแล้วทั้งหมดเป็นส่วนหนึ่งที่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มอบให้ในการให้บริการแก่ผู้ใช้โทรศัพท์ทั่ว ๆ ไป เช่นเดียวกับพื้นที่เขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ก็มีรูปแบบการให้บริการแบบที่กล่าวมาแล้ว ซึ่งประชาชนผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความเหมาะสม ถ้าจะเปรียบเทียบกับสถิติของการจองโทรศัพท์ภายในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ มีประชาชนทั้งสิ้น 17,044 คน ย้อนหลังไปประมาณปี พ.ศ. 2544 – 2545 มียอดการขอจองติดตั้งโทรศัพท์ 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 นาม่อม อำเภอ นาม่อม จังหวัดสงขลา 2544 – 2545) ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการมาตลอดเวลา และผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานมีความไว้วางใจในการให้บริการของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ด้วยดีเสมอมา

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

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อ

1. ศึกษาสภาพการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ตลอดจนปัญหาและสาเหตุของปัญหาการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

3. เสนอแนะรูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อย่างมีประสิทธิภาพ

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

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยการพัฒนารูปแบบและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน กรณีศึกษาในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ตามรูปแบบการพัฒนารอบแนวคิดของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ทำการศึกษาโดยใช้วิธีออกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

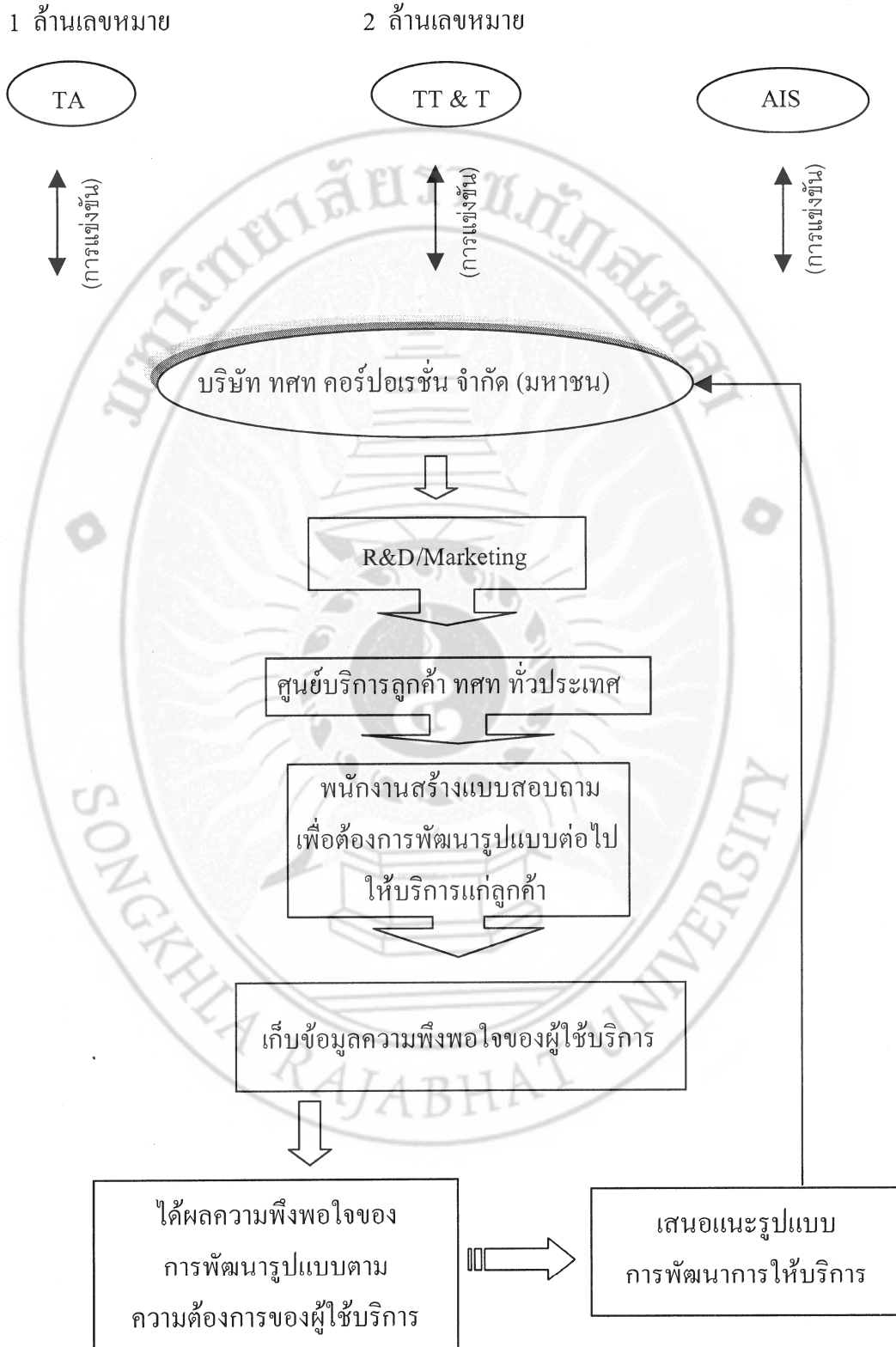
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชากร ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตเทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 400 คน

ระยะเวลาที่ทำการศึกษาวิจัย โดยใช้ระยะเวลา เริ่มตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม 2548 จนถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2549 รวมระยะเวลา 10 เดือน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ได้ทำ ต่อเนื่องจากกรอบแนวคิดของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) คือ นับตั้งแต่ขั้นตอนสร้างแบบสอบถามเพื่อพัฒนารูปแบบให้บริการแก่ลูกค้า จนถึง เสนอแนะรูปแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ดังภาพที่ 1.1

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

คำนิยามที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1. ทศท หมายถึง บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
2. ศูนย์บริการลูกค้า หมายถึง ศูนย์บริการลูกค้าที่ควบคุม และรับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านพาณิชย์ การเงิน การบริการ งานติดตั้ง โอน ย้าย ตรวจสอบ ประชาสัมพันธ์ และสำรวจความต้องการ
3. โทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง โทรศัพท์ที่ติดตั้งตามบ้านพักอาศัย สำนักงาน บริษัท หรือสถานที่ใดก็ตาม โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งและกำหนดเลขหมายให้ โดยมีหลักการทำงานอาศัยโครงข่าย โทรศัพท์ มีชุมสาย โทรศัพท์เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อจากเลขหมายหนึ่งไปยังอีกเลขหมายหนึ่ง
4. ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่ให้บริการผู้มาติดต่อขอใช้บริการก่อน หรือหลัง
5. บริการที่ดี หมายถึง บริการที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืนแก่ลูกค้า
6. ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
7. การพัฒนา หมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพที่ดีกว่าเดิม ภายใต้กรอบหรือทิศทาง การเปลี่ยนแปลงที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า
8. รูปแบบ หมายถึง คำโครงสร้างแผนหรือแนวทางที่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ
9. การพัฒนารูปแบบ หมายถึง การปรับปรุงรูปแบบตามข้อค้นพบหลังจากการศึกษาวจัย
10. เทศบาล หมายถึง เทศบาลเมืองบ้านพรุ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากผลการวิจัย มีดังต่อไปนี้

1. ใช้ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

2. นำมาใช้ปรับปรุงยุทธศาสตร์การดำเนินงานการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและท้องถิ่น
3. ใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน
4. ใช้เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

