

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยผลักดันที่สำคัญ ทำให้โลกอยู่ในภาวะโลกไร้พรมแดน และนำโลกเข้าสู่ยุคแห่ง การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองระหว่างประเทศ ทางด้านเศรษฐกิจกระแส โลกาภิวัตน์ (Globalization) ได้ทำให้ตลาดของโลกกว้างขวางขึ้น มีการเคลื่อนย้ายปัจจัยการ ผลิต และการลงทุนข้ามชาติทั่วโลก มีการจัดตั้งองค์การการค้าโลก (WTO) การรวมกลุ่มการค้า เสรีทั้งในยุโรป (EU) อเมริกาเหนือ (NAFTA) เอเชียแปซิฟิก (AFTA) เพื่อช่วยสร้างเสถียรภาพ ความเป็นธรรมด้านเศรษฐกิจการค้าให้แก่ประเทศสมาชิก และช่วยเร่งกระบวนการถ่ายทอด การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี เพื่อเร่งการพัฒนาให้เป็นไปอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกัน ระบบเศรษฐกิจของโลกที่มีความเชื่อมโยงกันมากขึ้น โดยทุกประเทศให้ความสำคัญกับ นโยบายการค้าเสรี ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าอย่างรุนแรง โลกธุรกิจปัจจุบันได้ให้ การยอมรับและให้ความสำคัญกับการติดตามข่าวสารที่กว้างขึ้น การรายงานข้อมูลที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด การแข่งขันทางธุรกิจ ต้องอาศัยข้อมูลที่ชัดเจนและทันต่อเหตุการณ์เพื่อ ประกอบการตัดสินใจดำเนินธุรกิจ โทรศัพท์ได้รับความนิยมนำมาใช้จนสามารถกล่าวได้ว่า โทรศัพท์เป็นบริการโทรคมนาคมพื้นฐานอย่างหนึ่งของสังคม ความเป็นอยู่ของมนุษย์เราใน ปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมเมืองซึ่งเกือบทุกคน มีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์กัน ทั้งในหน้าที่การงานและเรื่องส่วนตัว (วัชร ภัคนันท์สกุล . 2545 : 2)

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติองค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย พุทธศักราช 2497 มีฐานะเป็นนิติบุคคล สังกัดกระทรวงคมนาคม มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดดำเนินการและนำมา ซึ่งความเจริญของกิจการ โทรศัพท์เพื่อประโยชน์ แห่งรัฐและประชาชน ซึ่งดำเนินธุรกิจอันเกี่ยวกับกิจการ โทรศัพท์ และธุรกิจอื่นที่ต่อเนื่อง ใกล้เคียงหรือเป็นประโยชน์แก่กิจการ โทรศัพท์โดยได้รับสิทธิและหน้าที่ต่าง ๆ ที่บรรดา กฎหมายให้ไว้แก่กรมไปรษณีย์โทรเลข ในส่วนที่ว่าด้วยการ โทรศัพท์ พ.ร.บ. องค์การ โทรศัพท์ ในประเทศแต่เพียงผู้เดียว มาเป็นเวลากว่า 47 ปี และในอดีตที่ผ่านมา ทศท. ประสบความสำเร็จ

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเกิดขึ้นจากปฏิกิริยาของผู้ใช้บริการที่มีต่อประเภท การบริการ คุณภาพและลักษณะการให้บริการ (ความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการ) ตลอดจนภาพลักษณ์ที่ผู้ใช้บริการมีในเชิงเปรียบเทียบกับบริการ ในลักษณะเดียวกันของ ผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้โทรศัพท์พื้นฐาน โดยการ ให้บริการในเขตพื้นที่บริการโทรศัพท์พื้นฐานเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้สามารถ ทราบถึงภาพลักษณ์ในภาพรวม ที่ผู้ใช้บริการมีต่อองค์การ โทรศัพท์และสามารถนำข้อมูล ที่ ได้ไปปรับปรุงแบบการให้บริการ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจ ให้กับผู้ใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการมากที่สุด

เนื่องจากผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านประชากรศาสตร์ต่างกัน (สถานภาพแตกต่างกัน เช่น เพศ รายได้ อาชีพ การศึกษา) ส่งผลให้มีพฤติกรรมความพึงพอใจ ในการใช้โทรศัพท์ต่างกัน ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถเป็นแนวทางให้ องค์การโทรศัพท์ นำไปวางแผนและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ เพื่อสามารถสนองต่อ ความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โทรศัพท์อย่างทั่วถึงในทุกด้าน เขต พื้นที่โทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่ 2 ประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มหาสารคาม กาฬสินธุ์ โดยขึ้นตรงกับฝ่ายโทรศัพท์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำนักงานเขต และ สำนักงานฝ่ายตั้งอยู่บริเวณพื้นที่เดียวกันในจังหวัดขอนแก่น ซึ่งสำนักงานบริการโทรศัพท์ อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นหน่วยงานสาขาของจังหวัดกาฬสินธุ์ โทรศัพท์พื้นฐาน มีผู้ใช้บริการ รวมทั้งสิ้นในเขตบริการ รวมทั้งสิ้น 3,171 เลขหมาย และแยกจำนวน ผู้มาใช้บริการตามจำนวนหมายเลข จำนวน 3,171 คน (ข้อมูลลูกค้าที่มารับบริการ ทศท. สาขา ภูผินารายณ์. 2548 : 1-15) ส่วนราชการจังหวัดกาฬสินธุ์ที่ให้บริการในเขตอำเภอภูผินารายณ์ จำนวน 1,364 คน อำเภอเขาวง 656 คน อำเภอห้วยผึ้ง จำนวน 636 คน และอำเภอนาคู 515 คน แต่เนื่องจากปัจจุบันอัตราการเจริญเติบโตและสภาพการแข่งขันในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีจำนวนมาก ทำให้อัตราการใช้บริการลดลงเป็นอย่างมาก และผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีโปรโมชันในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเพิ่มยอดขายและกระตุ้นให้เกิดการใช้บริการ ประกอบกับ ราคาเครื่องโทรศัพท์มือถือมีราคาถูกลงมาก ทำให้มีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แพร่หลายมากขึ้น และมีผู้สนใจประกอบธุรกิจโทรศัพท์บริการเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการสร้างรายได้ที่ดีอีก ทางหนึ่ง ทำให้อัตราการใช้บริการ โทรศัพท์ขององค์การ โทรศัพท์ลดลง และเพื่อให้ประชาชน ในเขตได้รับบริการ โทรศัพท์อย่างครอบคลุมทั่วถึง ในพื้นที่

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้บริหารที่ทำงานเกี่ยวกับการบริการ โทรศัพท์พื้นฐานจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อนำองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็น การปรับปรุงการบริการ และการบริหารงานบุคคล เพื่อให้เหมาะสมรวมทั้งจะเป็นสารสนเทศในการกระตุ้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และจะได้แก้ไขเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนางานบริการ ให้มีประสิทธิภาพ และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการและยกระดับคุณภาพในการให้บริการและพัฒนารูปแบบการให้บริการโทรศัพท์ เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ และสร้างภาพลักษณ์ให้เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการสังคมอย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 ทั้งโดยรวมและรายด้าน
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 ที่มีอาชีพต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งโดยรวมและรายด้าน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้องทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดในการบริหารธุรกิจ 7 ด้านของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 337) ดังนี้

1. ด้านผลิตภัณฑ์
2. ด้านราคา
3. ด้านสถานที่
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด
5. ด้านพนักงานหรือบุคลากร
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ
7. ด้านกระบวนการให้บริการ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 3,171 หมายเลข ผู้มาใช้บริการโทรศัพท์ จำนวน 3,171 คน (ข้อมูลลูกค้า ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. สาขาภูผินารายณ์. 2548 : 15) จำแนกเป็น ผู้ใช้บริการตามจำนวนเลขหมายของแต่ละอำเภอ

- 1.1.1 อำเภอภูผินารายณ์ จำนวน 1,364 คน
- 1.1.2 อำเภอเขาวง จำนวน 656 คน
- 1.1.3 อำเภอห้วยผึ้ง จำนวน 636 คน
- 1.1.4 อำเภอนาคู จำนวน 515 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ประชากรหลักพัน ใช้กลุ่มตัวอย่าง 10% (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 41) ประชากรหลักร้อยใช้กลุ่มตัวอย่าง 15% ของประชากร แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 406 คน จำแนกเป็น

- 1.2.1 อำเภอภูผินารายณ์ จำนวน 136 คน
- 1.2.2 อำเภอเขาวง จำนวน 98 คน
- 1.2.3 อำเภอห้วยผึ้ง จำนวน 95 คน
- 1.2.3 อำเภอนาคู จำนวน 77 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น อาชีพ

- 2.1.1 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 2.1.2 พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน
- 2.1.3 ค้าขาย
- 2.1.4 อาชีพอิสระ
- 2.1.5 รับจ้างทั่วไป
- 2.1.6 พ่อบ้าน/แม่บ้าน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามกรอบแนวคิด 7 ด้าน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับเท่ากับความคาดหวังของลูกค้าหรือ ความรู้สึกที่ลูกค้าได้รับเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า
2. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์
3. ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานสำนักงานบริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์
4. เขตพื้นที่ 03 หมายถึง เขตพื้นที่ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์อำเภอภูผินารายณ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้บริการประกอบด้วย อำเภอภูผินารายณ์ อำเภอเขาวง อำเภอห้วยผึ้ง และ อำเภอนาคู
5. สำนักงานบริการโทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง สำนักงานบริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อเป็นข้อสนเทศในการปรับปรุงการบริการและ การบริหารงานบุคคล ให้มี ประสิทธิภาพ และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการของ สำนักงานบริหาร โทรศัพท์อำเภอกุฉินารายณ์ และยกระดับความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการ เป็นการสร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร และเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY