

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทางการสื่อสารและจำนวนคอมพิวเตอร์ที่มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆทำให้เครือข่ายดิจิทัลซึ่งเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์มีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆตามลำดับ ตลาดคอมพิวเตอร์ในเมืองไทยปี 2536 ทั้งระบบมีมูลค่าประมาณ 22,000 ล้านบาทนั้นยังมีโอกาสเติบโตอีกมากไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายระยะใกล้ (local area network) และมินิคอมพิวเตอร์ (mini computer) ขึ้นไป สำหรับบริษัทธุรกิจหรือคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสำหรับครัวเรือนหากนำเอาตัวอย่างที่สหรัฐอเมริกาเทียบเคียง แม้ว่าจะไม่มีอัตราที่ใกล้เคียงกัน แต่ว่าแนวโน้มเป็นเช่นเดียวกันนั่นคือ บริษัทวิจัยตลาดแซนแนลคอร์ป ประเมินว่าปี 2543 ในอเมริกาโดยเฉลี่ยแล้วแต่ละบ้านจะมีคอมพิวเตอร์ 2.5 เครื่อง คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจะมีบทบาทเป็นมัลติมีเดีย และเป็นอุปกรณ์สำคัญแห่งยุคอินฟอร์เมชันไฮเวย์ (information highway) การศึกษา ความบันเทิง การซื้อสินค้า ความสะดวกทันสมัย จะส่งผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลถึงครัวเรือน โดยอาจจะผ่านระบบใยแก้วนำแสงหรือจานรับสัญญาณดาวเทียมก็ตามที่ และรวมทั้งระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronics commerce) ซึ่งก็มีส่วนที่เกี่ยวข้องกันอย่างมากกับการสื่อสารข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการ เครือข่ายดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย

โดยการให้บริการเครือข่ายดิจิทัลนี้มีผู้บริการอยู่หลายรายเช่นองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) บริษัท แอดวานซ์ดาต้าคอม จำกัด บริษัท ยูไนเต็ควอร์เนชันไฮเวย์ จำกัด บริษัท เทเลคอมเอเชีย จำกัด(มหาชน) เป็นต้น ซึ่งไม่นับรวมการให้บริการใหม่ที่เกิดจากอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์เป็น วงจรเชื่อมโยงระหว่างสาขาที่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเริ่มมีให้บริการแล้ว การให้บริการสื่อสารข้อมูลเหล่านี้นับวันก็เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตามปริมาณการใช้คอมพิวเตอร์ การบริการ เครือข่ายดิจิทัลเพื่อให้หน่วยงานธุรกิจที่มีความต้องการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสาขาโดยการสื่อสารข้อมูลผ่านทางคู่สายโทรศัพท์โดยตัวอย่างการประยุกต์ใช้งาน ได้แก่

1. การติดต่อระหว่างศูนย์คอมพิวเตอร์กับสาขา (Branch Processing) เช่นธุรกิจ การเงิน การธนาคาร ธุรกิจค้าปลีก ธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว ธุรกิจโรงพยาบาล ธุรกิจเงินทุนหลักทรัพย์ รวมทั้งหน่วยงานของรัฐบาล และรัฐวิสาหกิจ

2. บริการข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือบริการออนไลน์ (Computer Online) ลูกค้าสามารถเรียกดูข้อมูลข่าวสาร เช่น ข้อมูลทางการเงิน ข้อมูลราคาหุ้น ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว ข้อมูลทางการตลาด เป็นต้น

3. การติดต่อระหว่างเครือข่าย (Internetworking) เป็นการติดต่อผ่านเครือข่ายระยะไกล (wide area network) หรือ WAN ดังนั้นบริการสื่อสารข้อมูลสามารถให้บริการติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงระหว่างเครือข่ายเป็นระยะทางไกลๆ ได้

4. การใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายระยะไกล (WAN) ลูกค้าสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายสื่อสารข้อมูลมายังศูนย์อินเทอร์เน็ตได้²

บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชัน จำกัด(มหาชน) หรือ ทีทีเอ็นซีที เป็นบริษัทหนึ่งให้บริการ เครือข่ายดิจิทัลแก่หน่วยงานธุรกิจทั่วไป ซึ่งบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชัน จำกัด(มหาชน) มีอายุสัมปทาน 25 ปี ดำเนินการติดตั้งบริการโครงข่ายโทรศัพท์พื้นฐานในเขตโทรศัพท์ภูมิภาคทั่วประเทศ 1.5 ล้านเลขหมาย (ยกเว้นกรุงเทพฯ นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี)³

สำหรับการให้บริการเครือข่ายในพื้นที่เขตภาคเหนือรวมทั้งสิ้น 18 จังหวัดซึ่งประกอบด้วย เชียงราย พะเยา เชียงใหม่ แม่ฮ่องสอน ลำพูน ลำปาง แพร่ น่าน พิชณุโลก ตาก อุตรดิตถ์ กำแพงเพชร สุโขทัย นครสวรรค์ อุทัยธานี ชัยนาท เพชรบูรณ์และพิจิตร บริษัทมีลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายดิจิทัลในเขตภาคเหนือทั้งสิ้น 82 สำนักงาน⁴ และมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยบริษัทเองมีศูนย์บำรุงรักษากระจายอยู่ทั่วเขตภาคเหนือทั้งหมด 5 ศูนย์คือ นครสวรรค์ พิชณุโลก ลำปาง เชียงใหม่ และ เชียงราย และมีศูนย์ระดับภาคอยู่ที่ จังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้สนับสนุนศูนย์ย่อยดังกล่าว ซึ่งมีหน้าที่ทั้งการให้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาให้แก่ลูกค้าทางด้านฮาร์ดแวร์ (hardware) และ ซอฟต์แวร์ (software) ซึ่งยังต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานภายในอีกหลาย

² บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชัน จำกัด(มหาชน), แผ่นพับการบริการวงจรเช่า(Digital Data Network), 2542

³ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชัน จำกัด(มหาชน). [On line]. Available : <http://www.itt.co.th> [2000, aug 1]

⁴ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชัน จำกัด(มหาชน), รายงานประจำปีเดือนสิงหาคม 2542 : ศูนย์ปฏิบัติการระบบสื่อสารภูมิภาคเหนือ, 2542

หน่วยงานเช่นหน่วยงานขายสายต่อนอกและหน่วยงานตรวจแก้สายกระจาย เพื่อให้บริการต่อลูกค้าเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

ข้อมูลทั่วไปในการบริการ เครือข่ายดิจิทัลของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

สถานะการให้บริการ

การให้บริการเครือข่ายดิจิทัลของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินงานทางด้านการตลาดโดยฝ่ายธุรกิจดีซีเอ็น แผนกการตลาดและการขาย และทำการติดตั้งและบำรุงรักษาโดยศูนย์บำรุงรักษาระบบสื่อสารสัญญาณทั่วประเทศทั้งในระดับภูมิภาค ROMC (Regional Operation and Maintenance Center) 4 ศูนย์ และศูนย์ปฏิบัติการและบำรุงรักษา ระดับท้องถิ่น OMC (Operation and Maintenance Center) 22 ศูนย์ทั่วประเทศ

ศูนย์บริการดูแลและบำรุงรักษา

บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ให้บริการ เครือข่ายดิจิทัลซึ่งควบคุมด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Network Management System) ระดับมาตรฐาน โดยจะตรวจระบบการทำงานของโครงข่ายสื่อสารข้อมูลทั่วประเทศตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมทั้งวิศวกรและช่างเทคนิคที่มีความเชี่ยวชาญพร้อมให้บริการและดูแลประจำศูนย์บำรุงรักษาทั่วประเทศทั้งในระดับภูมิภาค ROMC (Regional Operation and Maintenance Center) 4 ศูนย์ และศูนย์ปฏิบัติการและบำรุงรักษา ระดับท้องถิ่น OMC (Operation and Maintenance Center) 22 ศูนย์เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานและบำรุงรักษาพร้อมแก้ไขเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างทันทีและรวดเร็ว

ศูนย์บริการระดับภูมิภาค (ROMC)

ภาคเหนือ	จังหวัดพิษณุโลก	โทร. (055) 210007-10, 210062
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จังหวัดนครราชสีมา	โทร. (044) 267018-19, 267024-5
ภาคกลาง	จังหวัดชลบุรี	โทร. (038) 768018-20, 768022-6
ภาคใต้	จังหวัดสุราษฎร์ธานี	โทร. (077) 240041-4, 2400048-9

ศูนย์ปฏิบัติการและบำรุงรักษาระดับท้องถิ่น (OMC)

ภาคเหนือ	จังหวัดพิษณุโลก โทร. (055) 210007-10, 210062
	จังหวัดลำปาง โทร. (054) 322001-3
	จังหวัดเชียงราย โทร. (053) 700076-9
	จังหวัดเชียงใหม่ โทร. (053) 420044
	จังหวัดนครสวรรค์ โทร. (056) 339010-6
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	จังหวัดนครราชสีมา โทร. (044) 267018-9, 267024-6
	จังหวัดอุบลราชธานี โทร. (045) 267033-5
	จังหวัดสกลนคร โทร. (042) 730025-9
	จังหวัดอุดรธานี โทร. (042) 346033-5
	จังหวัดขอนแก่น โทร. (043) 326018-9
ภาคกลาง	จังหวัดชลบุรี โทร. (038) 791018-27
	จังหวัดนครปฐม โทร. (034) 211036-8
	จังหวัดเพชรบุรี โทร. (034) 414021-4
	จังหวัดปราจีนบุรี โทร. (037) 200018-20
	จังหวัดจันทบุรี โทร. (039) 340019-21
	จังหวัดสระบุรี โทร. (036) 316037-40, 316048
	จังหวัดอยุธยา โทร. (035) 226009, 226018-23
ภาคใต้	จังหวัดสุราษฎร์ธานี โทร. (077) 221741-4
	จังหวัดภูเก็ต โทร. (076) 246001-3
	จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. (075) 317001-3
	จังหวัดยะลา โทร. (073) 242001-5
	จังหวัดสงขลา โทร. (074) 355000-3

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ เครือข่ายดิจิทัลของบริษัท ไทยเทเลโฟนเอนด์ เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ในพื้นที่เขตภาคเหนือ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของลูกค้าของบริษัทที่ใช้บริการ เครือข่ายดิจิทัลของบริษัท
2. ทำให้ได้ข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาทางด้านการให้บริการต่อลูกค้าของบริษัท

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับ การคาดหวังของลูกค้า

ลูกค้า หมายถึง หน่วยงานหรือองค์กรทางธุรกิจ ที่ใช้บริการ เครือข่ายดิจิทัลของบริษัทบริษัทไทยเทเล โฟนเอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน)

เครือข่ายดิจิทัล หมายถึง เครือข่ายสำหรับส่งสารสนเทศ ที่อยู่ในรูปดิจิทัลอันเกิดจากการประมวลผลข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ระหว่างจุดติดต่อสองจุด⁵

⁵ ลอง ลาดี, เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2543, หน้า 91