บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ประเทศไทยได้มีข้อผูกพันกับองค์กรการค้าโลก (WTO) ในการเปิดเสรีการค้าด้านโทรคมนาคมของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2549 (Asia – Pacific Telecommunity , 2547: 391) อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการค้าเสรีในด้านการค้าและบริการ (GATS) ซึ่งได้กำหนดให้ธุรกิจบริการโทรคมนาคมเป็นการค้าบริการประเภทหนึ่งในห้าประเภทหลักที่จะต้องเป็นการค้าเสรีโลก

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย หน่วยงานรัฐวิสาหกิจซึ่งรับผิดชอบให้บริการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมภายในประเทศ ได้รับผลกระทบโดยตรงเมื่อมีการเปิดการค้าเสรีในปี 2549 จะไม่มีอำนาจการผูกขาดการให้บริการด้านการสื่อสารแต่เพียงผู้เดียวในประเทศ ต้องเปลี่ยนบทบาทองค์กรจากผู้กำกับดูแล (Regulator) และให้บริการโทรคมนาคม มาเป็นผู้ให้บริการ (Service Provider) แทน (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547: 73) ต้องมีความสามารถในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และหลุดพ้นจากระเบียบปฏิบัติของรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการบริหาร โครงสร้าง และการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ไม่แพ้คู่แข่งขัน จึงต้องพ้นจากสภาพการเป็นรัฐวิสาหกิจโดยเด็ดขาด จึงจะสามารถดำรงตนอยู่ในสภาพการแข่งขันที่สูงนั้นได้ ดังนั้นองค์การโทรศัพท์ฯ ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนจำกัด เมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2546 โดยใช้ชื่อว่า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในสังกัด กระทรวงเทคโนโลยีและการสื่อสาร ต่อมาเมื่อ 1 กรกฎาคม 2548 ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)" โดยมีชื่อภาษาอังกฤษว่า "TOT Public Company Limited" เพื่อให้จดจำง่ายและเป็นสากลทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษเพียงชื่อเดียว สามารถสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งในและต่างประเทศ (บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน), 2548: 3)

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ดำเนินการปรับโครงสร้างองค์กรให้เป็นหน่วยธุรกิจ (Business Unit) เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ในเชิงธุรกิจ มีความคล่องตัว สามารถแข่งขันให้บริการในตลาด ซึ่งมีคู่แข่งขันด้านธุรกิจโทรคมนาคมมากมายหลังการเปิดเสรีโทรคมนาคมในปี2549 และได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า "มุ่งมั่นเป็นบริษัทชั้นนำ พร้อมนวตกรรมใหม่ และมอบความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า"(บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) , 2546 : 14) ดังนั้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริษัทต้องกำหนดแนวทางในการดำเนินงานทางธุรกิจให้มากขึ้น ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ตอบสนองและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าและเป็นไปตามวิสัยทัศน์

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดสมุทรสาคร เป็นหน่วยงานสำคัญหน่วยงานหนึ่งที่รับผิดชอบการให้บริการด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมภายในจังหวัดสมุทรสาคร เป็นตัวจักรหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของจังหวัดสมุทรสาคร โดยบริษัทมีภาระสำคัญในการให้บริการด้านสื่อสารสนองตอบความต้องการแก่ธุรกิจประเภทต่างๆในจังหวัด ซึ่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ เช่น อุตสาหกรรมการประมง อุตสาหกรรมอาหารทะเล อุตสาหกรรมสิ่งทอ อุตสาหกรรมเซรามิค งานด้านเกษตรกรรมและ การท่องเที่ยว เป็นต้น ธุรกิจเหล่านี้จะมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในและภายนอกจังหวัดตลอดจนต่างประเทศตลอดเวลาซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีส่วนงานที่ดูแลรับผิดชอบการให้บริการในจังหวัดสมุทรสาครคือ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วยหน่วยงานดูแลและรับผิดชอบการให้บริการตามพื้นที่ ดังนี้ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาครดูแลการบริการในพื้นที่อำเภอเมืองสมุทรสาคร ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบนดูแลการบริการในพื้นที่อำเภอกระทุ่มแบน และศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้วดูแลการบริการ ในพื้นที่อำเภอบ้านแพ้ว โดยให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประเภทต่างๆ คือ บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง และบริการเสริมต่างๆ ได้แก่ บริการรับสายเรียกซ้อน บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย บริการจำกัดการโทรออก บริการเลขหมายย่อ บริการเลขหมายด่วน บริการประชุมทางโทรศัพท์ บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที และมีหน่วยงานสนับสนุนศูนย์บริการลูกค้าสาขาเหล่านี้ คือ ศูนย์การขายและลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการตอนนอก ศูนย์บริการตอนใน ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ ศูนย์สื่อสารข้อมูล และศูนย์สนับสนุนปฏิบัติการณ์ เป็นต้น บริการโทรศัพท์พื้นฐานเป็นบริการประเภทหนึ่งซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมในการให้บริการการติดต่อสื่อสารทั้งด้านเสียง (Voice) และรับส่งข้อมูล (Data) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสมุทรสาคร บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)จังหวัดสมุทรสาครให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานรวมทั้งสิ้น 24,795 เลขหมาย (รายงานสถานะภาพเลขหมายโทรศัพท์ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสมุทรสาคร ประจำเดือน ตุลาคม 2547) โดยที่คู่แข่งสำคัญในจังหวัดของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) คือบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ซึ่งการแข่งขันการให้บริการภายในจังหวัดเต็มไปด้วยการแข่งขันให้บริการอย่างรุนแรง (บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน), 2547: 2) ความสำเร็จในการรักษาฐานลูกค้าผู้ใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเพิ่มปริมาณลูกค้าผู้ใช้บริการให้มากขึ้นคือการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าในการใช้บริการและสนองต่อวิสัยทัศน์ของบริษัท

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจเองลูกค้าผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครซึ่งจะเป็นแนวทางในการรักษาฐานลูกค้าและปรับปรุงแผนงานด้านต่าง ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์/บริการ อัตราค่าบริการ สถานที่หรือช่องทางให้บริการ การส่งเสริมการตลาด เป็นต้น เพื่อเพิ่มฐานลูกค้าให้มากขึ้นรองรับธุรกิจในจังหวัดที่มีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อส่วนประสมตลาดบริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร
2. สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังต่อส่วนประสมตลาดบริการอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน กับความคาดหมายของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

โทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง โทรศัพท์ประเภทที่มีสายโทรศัพท์ต่อออกจากชุมสายไปยังที่อยู่ของผู้ใช้บริการ เป็นโทรศัพท์ประจำที่

บริการโทรศัพท์พื้นฐาน หมายถึง การเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ หลายช่องทาง การเปิดให้บริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร1177 การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุขัดข้อง การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง การเปิดให้บริการเสริม 8 ประเภท คือ บริการรับสาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เรียกซ้อน เปลี่ยนเรียกเลขหมาย จำกัดการเรียกออก เลขหมายย่อ เลขหมายด่วน ประชุมทางโทรศัพท์ เรียกซ้ำอัตโนมัติ แจ้งค่าใช้จ่ายโทรทางไกลทันที การเปิดให้บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278

พนักงานที่ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่เป็นพนักงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าผู้ใช้บริการของบริษัท ในเรื่องการเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่นๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved