

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย มีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม จัดตั้งขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดดำเนินการและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าของกิจการ โทรคมนาคม เพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชน อันถือเป็นกิจการสาธารณูปโภคองค์การ โทรศัพท์ฯ แยกออกจากกรมไปรษณีย์โทรเลข ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2497 จัดตั้งเป็นหน่วยงานที่อยู่ ภายใต้พระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2497 ถึงขณะนี้มียุคครบรอบ 48 ปี มีพนักงานทั้งหมด 22,600 คน สำหรับสำนักงานบริการโทรศัพท์พิษณุโลก เป็นหน่วยงาน ที่ให้บริการในเรื่องโทรศัพท์ทุกประเภท สังกัดโทรศัพท์จังหวัดพิษณุโลก เขตโทรศัพท์ภาคเหนือ ที่ 3.3 ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย

ประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ เมื่อปี พ.ศ. 2540 ทำให้องค์การ โทรศัพท์ฯ จำเป็นต้องเข้าแข่งขันเสรีทางการค้าในตลาดการค้าโลก ภายในปี 2549 นี้ ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม ในการเข้าสู่ระบบการแข่งขันในเชิงธุรกิจ องค์การโทรศัพท์ฯ จึง จำเป็นต้องแปรสภาพเป็น บริษัท จำกัด (มหาชน) โดยเริ่มปรับเปลี่ยนสภาพเมื่อ วันที่ 31 กรกฎาคม 2545 ภายใต้ชื่อ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน และสำนักงานบริการ โทรศัพท์พิษณุโลก ก็ได้ปรับเปลี่ยนเป็น ศูนย์บริการลูกค้า สาขาพิษณุโลก สังกัด ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก ฝ่ายโทรศัพท์ภาคเหนือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) กระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วนี้ มีผลต่อพนักงานที่มีพฤติกรรม และวัฒนธรรม การทำงานในเชิงระบบราชการรัฐวิสาหกิจซึ่งตรงข้ามกับการทำงานในเชิงธุรกิจที่ต้องมีการแข่งขัน ช่วงชิงผลประโยชน์ทุกวิถีทาง และต้องเพิ่มความระมัดระวังในเรื่องระบบภาษีอากรต่าง ๆ ที่มี ผลบังคับใช้ รวมถึงการทำงานที่ต้องมีการรายงานติดตามผลการประเมินวัดผลการทำงาน และ อื่น ๆ อีกเป็นจำนวนมาก

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน ตระหนักถึงปัญหาภายในองค์กรหลาย ประการโดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนา อบรมให้ความรู้ในเรื่องการปรับเปลี่ยน ระบบวิธีการทำงานแก่พนักงานเพราะทราบดีว่าจากการเปลี่ยนแปลงหากจะทำให้องค์กรมีความ เจริญเติบโตและสามารถแข่งขันทางการค้าได้นั้น ขึ้นอยู่กับการผสมผสาน การบริหารทรัพยากร ต่าง ๆ ในองค์กรโดยผู้บริหาร และพนักงานนั่นเอง

จากปัญหาการปรับเปลี่ยนเป็นบริษัทในเชิงธุรกิจ จำเป็นต้องศึกษาถึงปัญหาความมี ศักยภาพในการทำงานของพนักงาน ในแต่ละหน้าที่ อันอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรมีปัญหามา

เรื่องของการให้บริการลูกค้าได้ การศึกษาปัญหาต่าง ๆ ของบุคคลในองค์กร เพื่อให้ทราบถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็น เนื่องจากพนักงานที่มีความสามารถนั้น มีความสำคัญมาก เพราะหน่วยงานใดก็ตาม ถ้าพนักงานมีศักยภาพ จะมีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน จะนำไปสู่ความสำเร็จ มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ในทางตรงกันข้าม หากพนักงาน ไม่มีศักยภาพในหน้าที่งานที่ทำอยู่ ก็จะทำให้เกิดผลเสียแก่องค์กรนั้น ๆ ก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากสำหรับ ผู้บริหารในการอำนวยความสะดวก และทำให้เกิดการสูญเสียงบประมาณขององค์กรเป็นอย่างมาก ซึ่งผลของการไม่มีศักยภาพ ส่วนหนึ่งจะแสดงออกมาในรูปความผิดพลาดของงาน การแสดงกิริยาที่ไม่สุภาพต่อลูกค้า ไม่สนใจงาน การขาดงาน การขอย้ายและอาจรวมถึงการลาออกจากงาน เป็นต้น การที่จะทำให้บุคคลในองค์กรมีศักยภาพ ความสามารถที่จะทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด จะต้องอาศัย องค์ประกอบหลายด้าน มีคำกล่าวที่ว่า "บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่อมีความสามารถที่จะทำงานนั้นได้ และงานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการ พื้นฐานของบุคคลได้" ด้วยเหตุนี้ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ คือการที่พนักงานมีศักยภาพ เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง ในการบริหารงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย และเกิดประสิทธิภาพในที่สุด

ดังนั้นการวิจัยการศึกษาเพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จึงเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรและองค์กร ให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จำแนกตาม วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและลักษณะงาน
3. เพื่อกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก
4. เพื่อพัฒนาและศึกษาผลของการพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านเนื้อหา แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาและเปรียบเทียบปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ใน 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านระบบการทำงาน และด้านการส่งเสริมสนับสนุน

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้ผลของขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดรูปแบบ

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก โดยนำผลของขั้นตอนที่ 2 มาดำเนินการตามยุทธศาสตร์การพัฒนา

2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ประกอบการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 และในขั้นตอนที่ 3 เท่านั้น ส่วนขั้นตอนที่ 2 เป็นการกำหนดรูปแบบที่เหมาะสมจึงไม่มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก ใน 5 ด้าน คือ ด้านความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านสวัสดิการและความก้าวหน้า ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ ด้านระบบการทำงาน และด้านการส่งเสริมสนับสนุน

ประชากร ได้แก่ พนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 180 คน ประกอบด้วย พนักงานสาขาพิษณุโลกจำนวน 80 คน พนักงานสาขาสุโขทัย จำนวน 15 คน พนักงานสาขากำแพงเพชรจำนวน 15 คน พนักงานสาขาศรีนครินทร์ จำนวน 30 คนและพนักงานสาขาดาก จำนวน 40 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในศูนย์บริการลูกค้าจาก 5 จังหวัดโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Darwin Hendel (อ้างใน กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒ์, 2539) จำนวน 150 คนแยกเป็นจากสาขาพิษณุโลกจำนวน 61 คน จากสาขาสุโขทัย จำนวน 14 คน จากสาขากำแพงเพชร จำนวน 14 คน จากสาขาศรีนครินทร์ จำนวน 27 คน จากสาขาดาก จำนวน 34 คน

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

ประชากร ได้แก่ พนักงานส่วนปฏิบัติการจังหวัด จำนวน 5 จังหวัดคือ พิษณุโลก สุโขทัย กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ และ ตาก จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก จำนวน 122 ประกอบด้วยพนักงานสาขาพิษณุโลกจำนวน 52 กบ จากสาขาสุโขทัย จำนวน 10 กบ จากสาขากำแพงเพชร จำนวน 10 กบ จากสาขาอุตรดิตถ์ จำนวน 23 คน และจากสาขา ตาก จำนวน 27 คน

3. ด้านตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้ประกอบการศึกษาในชั้นตอนที่ 1 และในชั้นตอนที่ 3 ดังนี้

ชั้นตอนที่ 1 การศึกษาปัญหาในการทำงานของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการจังหวัดพิษณุโลก

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1.1 วุฒิการศึกษา

1.1.1.1 ประถม/มัธยม

1.1.1.2 ปวช./ปวส./อนุปริญญา

1.1.1.3 ปริญญาตรี/ สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.2 ประสบการณ์การทำงาน

1.1.2.1 น้อยกว่า 5 ปี

1.1.2.2 5 – 10 ปี

1.1.2.3 มากกว่า 10 ปี

1.1.3 ลักษณะงาน

1.1.3.1 งานจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์

1.1.3.2 งานบริการลูกค้า

1.1.3.3 งานรับชำระเงิน

1.1.3.4 งานเร่งรัดติดตามหนี้

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาในการทำงานของพนักงาน ที่มีผลต่อการพัฒนา ศูนย์บริการลูกค้า ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก ใน 5 ด้าน ได้แก่

1.2.1 ด้านความรู้ ความสามารถในการทำงาน

1.2.2 ด้านสวัสดิการ และความก้าวหน้า

1.2.3 ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์

1.2.4 ด้านระบบการทำงาน

1.2.5 ด้านการส่งเสริมสนับสนุน

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดรูปแบบแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก โดยใช้ผลของขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์เพื่อกำหนดรูปแบบ

ขั้นตอนที่ 3 การพัฒนาศักยภาพของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รูปแบบในการพัฒนา คือ การอบรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่พนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ผลของการอบรมให้ความรู้และความเข้าใจแก่พนักงานศูนย์บริการลูกค้าส่วนปฏิบัติการ จังหวัดพิษณุโลก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางไปปรับปรุง พัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากร

2. เพื่อกำหนดนโยบายให้ศูนย์บริการลูกค้า สาขาพิษณุโลก เป็นเลิศในด้านการให้บริการต่อไป

สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีปัญหาการทำงานแตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีลักษณะของงานต่างกัน มีปัญหาการทำงานแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หมายถึง บริษัทดำเนินธุรกิจในเรื่อง โทรคมนาคม ซึ่งเดิมมีสถานะภาพเป็น รัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ปัจจุบัน สังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาพิษณุโลก หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการทางด้านโทรศัพท์ทุกประเภท อาทิ รับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ งานติดตั้ง โอน ย้าย ใช้บริการพิเศษ งานเร่งรัดติดตามหนี้ราชการและเอกชน ฯลฯ รับผิดชอบทุกตำบลในพื้นที่ อำเภอเมืองพิษณุโลก อำเภอพรหมพิราม อำเภอลำปาง และอำเภอวัดโบสถ์ สังกัด บริษัท กทท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กระทรวง เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

พนักงาน หมายถึง พนักงานและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการลูกค้า 5 จังหวัด ได้แก่ พิษณุโลก สุโขทัย กำแพงเพชร อุตรดิตถ์ และตาก

การพัฒนา หมายถึง การนำเสนอวิธีการต่าง ๆ ที่จะปรับปรุง เปลี่ยนแปลงศักยภาพพนักงาน ไปในแนวทางที่ดีขึ้น และเป็นไปในทิศทางที่พึงปรารถนา ส่งผลถึงความเจริญรุ่งเรืองของศูนย์บริการลูกค้าสาขาพิษณุโลก เช่น การจัดอบรมหลักสูตรที่เหมาะสม การประชุม สัมมนา การศึกษาหาความรู้เฉพาะด้าน เป็นต้น

ปัญหา หมายถึง อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือข้อขัดข้องที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ลูกค้า หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์ หรือโทรคมนาคม ณ ศูนย์บริการลูกค้า สาขาพิษณุโลก

ศักยภาพพนักงาน หมายถึง ความพร้อมและคุณลักษณะในทุกด้านของพนักงานที่มีผลต่อการทำงานใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความรู้ความสามารถในการจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านการให้บริการลูกค้าที่มาติดต่อ ด้านการรับชำระเงิน และด้านการเจรจาต่อรอง แรงรัดติดตามหนี้

งานจำหน่ายสินค้าและผลิตภัณฑ์ หมายถึง การขายสินค้า และผลิตภัณฑ์ของ ทศท. ทุกประเภท เช่น เรื่องการขอติดตั้ง โอน ย้ายโทรศัพท์ การขอใช้บริการพิเศษ การรับชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ทุกโครงข่าย การขายบัตรโทรศัพท์ การขายเครื่อง Caller ID เป็นต้น

งานบริการลูกค้า หมายถึง ลูกค้าที่เข้ามาขอใช้บริการ ทุกประเภทในศูนย์บริการลูกค้า สาขาพิษณุโลก

งานรับชำระเงิน หมายถึง งานรับชำระเงินค่าใช้บริการโทรศัพท์ทุกประเภททุกโครงข่าย

งานแรงรัดติดตามหนี้ หมายถึง การเจรจาให้ลูกค้าที่มีหนี้ค้างยอมชำระเงิน การติดตามทวงถามหนี้ค้างจากลูกค้าที่ไม่ยอมชำระ รวมถึงการชี้แจงข้อผิดพลาดจากการที่ลูกค้าขอตรวจสอบการใช้โทรศัพท์ที่ผิดปกติด้วย

ความรู้ความสามารถในด้านการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว รู้จักวิธีการแก้ไขปัญหา และมีผลสำเร็จในเนื้องานเป็นอย่างดี

สวัสดิการ และความก้าวหน้า หมายถึง ผลตอบแทนในการทำงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเงิน ความกินดีอยู่ดี มีความช่วยเหลือ ค้ำจุนในด้านสุขภาพ ครอบครัว รวมถึงมีความมั่นคงในชีวิต มีความก้าวหน้าในอาชีพแห่งตน

การมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง มีความกลมกลืน บิดหยุ่น และมีความเปิดเผย มองโลกในแง่ดี ่าจริง มีจิตสำนึกการให้บริการ สามารถติดต่อ ประสานงานกับลูกค้า และเพื่อนร่วมงานได้ เป็นอย่างดี

ระบบการทำงาน หมายถึง มีวิธีทำงานอย่างมีระบบ มีวิธีที่แยบยล เหนือกว่าวิธีธรรมดาที่ปฏิบัติกันตามปกติ

การส่งเสริมสนับสนุน หมายถึง การได้รับความช่วยเหลือ สนับสนุนส่งเสริมงานที่ปฏิบัติไปได้โดยไม่ติดขัด ความราบรื่น สะดวก ขึ้นตอนน้อย