

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ได้มีบทบาทสำคัญในการดำเนินธุรกิจเสมือนเป็นหน้าต่างบานแรกขององค์กร ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ ตลอดจนบริษัทเอกชน ที่มุ่งให้ความสำคัญแก่ลูกค้าและเห็นว่าการให้บริการมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง จึงได้มีการนำศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์มาใช้ในงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) เพื่อช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างลูกค้ากับองค์กร เนื่องจากในปัจจุบันการดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรต่าง ๆ ไม่ใช่เพียงแค่การแข่งขันในด้านราคาหรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการแข่งขันในด้านกาให้บริการแก่ลูกค้าให้เกิดความประทับใจและเกิดความจงรักภักดี (Loyalty) ต่อสินค้านั้น ๆ การให้บริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรทุกขนาด บนเวทีการแข่งขันบนโลกธุรกิจสมัยใหม่ ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ จึงถือเป็นองค์ประกอบที่ขาดไม่ได้ สำหรับการให้บริการที่นำประทับใจแก่ลูกค้า นอกจากนั้นแล้วศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ยังช่วยประหยัดเวลาในการติดต่อของลูกค้าซึ่งสามารถ ทำธุรกรรมติดต่อได้ทุกที่ทุกเวลาโดยไม่เสียเวลาเดินทาง มากไปกว่านั้นองค์กรยังจะลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อาทิ ค่าสถานที่ ค่าสาธารณูปโภค รวมถึงค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ดอื่น ๆ และลดความคับคั่งของผู้มาติดต่อได้อีกทางหนึ่ง

ปัจจุบันศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ได้มีการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมาเป็นศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ที่ให้บริการข้อมูลผ่านหลากหลายช่องทาง (Multi-Communication Channels) ได้แก่ ทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ ตลอดจนทางห้องสนทนา (Chat Room) รวมไปถึงบริการส่งข้อความสั้น (Short Message Service : SMS) จากเดิมที่ให้บริการแต่เพียงทางโทรศัพท์อย่างเดียว การเพิ่มช่องทางต่าง ๆ ก็เพื่ออำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการตามลักษณะความถนัดในการเข้าถึงข้อมูล การเปลี่ยนแปลงโดยการขยายความสามารถในการให้บริการหลากหลายช่องทางจนพัฒนามาเป็นศูนย์บริการข้อมูล (Contact Center) ยิ่งเพิ่มขีดความสามารถการบริการขององค์กรต่อลูกค้ามากยิ่งขึ้น

ศูนย์บริการข้อมูลเป็นอีกช่องทางได้รับความนิยมมากที่สุด ในการติดต่อประสานงานระหว่างองค์กรกับลูกค้า ทั้งผู้ขาย หรือ ผู้ส่งมอบ ตลอดจนการรับข่าวสารข้อมูลจากลูกค้าในด้านที่

เป็นผลตอบรับ (Feedback) หรือ ร้องเรียน (Complaint) ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์ สูงสุดแก่องค์กร ลูกค้า ผู้มีส่วนร่วม (Stakeholder) และประชาชนทั่วไป แต่เบื้องหลังความสำเร็จของศูนย์บริการข้อมูล กว่าจะได้มานั้น ไม่ใช่เรื่องง่าย เนื่องจากต้องมีข้อควรปฏิบัติในการรวบรวมข่าวสารและข้อมูลต่าง ๆ ทั้งจากภายใน และนอกองค์กร การบริหารจัดการข่าวสารข้อมูล การสื่อสารออกไปยังภายนอก องค์กร และที่สำคัญคือ การฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้พนักงานมีใจรักการบริการ พร้อมกับ มีความสามารถในการให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

ในยุคของโลกการสื่อสารไร้พรมแดน ทำให้โลกการสื่อสารแคบลงเรื่อย ๆ เนื่องจาก ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการติดต่อสื่อสาร ทำให้เราได้รับข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะอยู่มุมใดของโลก ด้วยเหตุนี้ทำให้เราไม่อาจปฏิเสธได้ว่าการเรียนรู้อิทธิพล การสมัยใหม่และการได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องนั้นได้กลายเป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญ อย่างยิ่งต่อการดำรงชีวิต ต่อการดำเนินกิจกรรมทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชน ในการเสริมสร้าง การพัฒนาประเทศและการพัฒนาความรู้ของประชาชนให้ทัดเทียมกับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก

รัฐบาลได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงมีนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งเป็นนโยบายปฏิรูประบบบริหาร ระบบบริการและกระบวนการทำงานของ ภาครัฐ ให้มีประสิทธิภาพและยึดหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยนำเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ปฏิรูประบบการทำงานและการให้บริการของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมาย ในการพัฒนาปรับปรุงเชื่อมโยงระบบการบริการให้เกิดบูรณาการ (Integrated) เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้ไปสู่รูปแบบจุดแรกรับบริการ (First Touch Point Service) รวมไปถึงจุดบริการที่ประชาชนสามารถรับบริการได้ ณ จุดเดียว แบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการและข้อมูลต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดเวลา ทั้งถึง และ เป็นธรรมชาติ อีกทั้งยังช่วยลบภาพลักษณ์เดิม ๆ ของระบบการบริหารงาน และกระบวนการทำงาน ขององค์กรภาครัฐ ที่ประชาชนส่วนใหญ่คุ้นเคยในอดีตกับการปฏิบัติงานอย่างเชื่องช้า มากไปกว่า นั้นเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ขาดการประสานงาน กันเองภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน การให้ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ตรงกัน หรือการขาดผู้รับผิดชอบ โดยตรง เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ภาคเอกชนและประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการขับเคลื่อน การพัฒนาศักยภาพ ของประเทศให้เข้าสู่การแข่งขันในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-Base Economy)

เพื่อเป็นการตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลดังกล่าว จึงมีการจัดตั้ง ภาพลักษณ์ศูนย์บริการ ข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) (Government Contact Center: GCC 1111) ขึ้น จากการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งจัดโดยกระทรวง

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2546 ผลการประชุมมีมติให้จัดทำศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของรัฐบาลกระทรวง และหน่วยงานภายใต้สังกัด โดยมอบหมายให้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันคือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ดำเนินการ ในฐานะที่มีความพร้อมในการพัฒนาการให้บริการและการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ โดยให้เชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์บริการประชาชนของส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ มาไว้ที่ ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) เพียงที่เดียว ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารและบริการ รวมถึงเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ได้สะดวก รวดเร็ว โดยใช้เลขกลางเพียงหมายเลขเดียว (Portal Site) คือ 1111 ทั้งความต้องการขอทราบข้อมูลข่าวสาร ความต้องการขอเอกสารแบบฟอร์ม ต้องการร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ การจับคู่ตำแหน่งงานกับผู้สมัคร ตลอดจนการขอคำแนะนำต่าง ๆ ได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันไม่มีวันหยุด ด้วยการให้บริการในลักษณะการสื่อสาร 2 ทาง (Two-Way Communication) สามารถรับสายเรียกเข้า และสายโทรออก รวมทั้งการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อประชาชน ทำให้ประชาชนประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และอำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถติดต่อ ทุกกระทรวง ทุกกรม และทุกส่วนงานราชการได้ด้วยเลขหมายเดียว แทนการเดินทางมาติดต่อแต่ละส่วนงานราชการด้วยตนเอง

และในทางกลับกัน หน่วยงานภาครัฐยังสามารถเข้าถึงและรับทราบข้อมูลจากประชาชนโดยตรง และนำข้อมูลนั้นมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการ และการให้บริการของภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) จึงเป็นเครื่องมือที่สนองนโยบายอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล และสามารถช่วยลดช่องว่างระหว่างรัฐบาลกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย และที่สำคัญยังช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการลงทุนที่ซ้ำซ้อนของหน่วยงานภาครัฐ จากการบริหารจัดการฐานข้อมูล การจัดหาสถานที่ ระบบอุปกรณ์และบุคลากร ตลอดจนช่วยลดภาระของหน่วยงานราชการให้น้อยลงได้อีกด้วย

ตลอดการดำเนินงานที่ผ่านมากกว่า 3 ปีของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) พบว่ายังไม่ได้รับการตอบรับจากประชาชนผู้ใช้บริการทั่วไปเท่าที่ควร โดยพิจารณาในด้านของประสิทธิภาพของการให้บริการโดยรวม และคุณภาพของการให้บริการของพนักงานรับสายซึ่งเป็นผู้ให้บริการโดยตรงกับประชาชน จากผลสำรวจประชาชนผู้มาใช้บริการพบว่าเกิดความไม่พึงพอใจกับการให้บริการในหลายด้าน ซึ่งโดยส่วนใหญ่เกิดจาก การให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลยังไม่มีความทันสมัยเพียงพอ การทำสายหลุดบ่อย ๆ การให้ถือสายรอนาน การให้

บริการอย่างขาดความกระตือรือร้น และปัญหาอื่น ๆ เมื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาดังกล่าว พบว่า เกิดจากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านตัวของพนักงานรับสายเอง หรือ ปัจจัยด้านระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีที่นำมาใช้สนับสนุนการให้บริการ รวมไปถึงปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลภายใน รวมถึงศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ยังไม่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ขาดการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านองค์กร ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการ ด้านเจ้าหน้าที่และด้านข้อมูลเป็นต้น

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการมีความเกี่ยวเนื่องอย่างใกล้ชิดกับภาพลักษณ์ ดังนั้น งานศึกษาวิจัยฉบับนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาถึงภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

ปัญหาคำวิจัย

1. ภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) เป็นอย่างไรในความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) เป็นอย่างไรในความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกันของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร มีภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา “ภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)” ศึกษาเฉพาะประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น

ระยะเวลา เริ่มเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามในเดือน เมษายน 2550 เป็นระยะเวลา 1 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบภาพลักษณ์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ในความคิดเห็นของประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ทำให้ทราบภาพลักษณ์ที่พึงประสงค์ของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)
3. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานกฤษฎีกา และ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ได้ทราบถึงภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) ของประชาชนทั่วไป
4. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำผลการศึกษามาใช้ปรับปรุงพัฒนา รูปแบบการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ และการบริหารการสื่อสาร ต่อประชาชน
5. เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิง สำหรับการศึกษาค้นคว้าทางด้านศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

นิยามศัพท์

ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นมาตามมติคณะรัฐมนตรี ในคราวประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่อง รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำหน้าที่เป็น ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของรัฐบาลและหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ภายใต้กำกับของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักงานกฤษฎีกา ดำเนินการโดย บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูล ตอบข้อซักถาม ตลอดจนรับเรื่องราวร้องเรียนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ แก่ประชาชน โดยทั่วไป หมายถึง หน่วยงานมีหน้าที่รับผิดชอบการให้บริการข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐรวมทั้งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน

ภาพลักษณ์ หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในจิตใจที่บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดต่อองค์กร สถาบัน ซึ่งภาพในจิตใจของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งเกิดจากการรับรู้ข่าวสาร ประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม แล้วมีความรู้สึกตอบสนองต่อองค์กร หรือสถาบันนั้น ไปในเชิงบวกหรือเชิงลบ ถือว่ายอมรับ ในทางตรงกันข้าม ถ้าตอบสนองในเชิงลบถือว่าไม่ยอมรับ

ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ที่ผู้ศึกษากำหนด ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านองค์กร ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านบริการ ด้านเจ้าหน้าที่และ ด้านข้อมูล โดยภาพที่เกิดขึ้นมานั้นเกิดจากการรับรู้ หรือการมีประสบการณ์ในอดีต ซึ่งอาจเป็นภาพลักษณ์ที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลทั่ว ๆ ไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ที่แตกต่างกันของประชากร