

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ตามพันธกรณีที่ไทยให้ไว้กับองค์การการค้าโลก(WTO)ในการเปิดเสรีธุรกิจสินค้าและบริการโดยเฉพาะบริการสื่อสารและโทรคมนาคม และเพื่อเป็นการขยายระบบการติดต่อสื่อสารให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ให้ประชาชนมีโอกาสติดต่อสื่อสารได้อย่างกว้างขวาง ทั้งถึงและเท่าเทียมกันด้วยเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย จึงได้เปิดโอกาสให้บริษัทอื่นเข้ามาร่วม การงานและร่วมลงทุนกับองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยเพื่อทำการขยายโทรศัพท์พื้นฐาน (โทรศัพท์บ้านหรือในปัจจุบันเรียกว่าโทรศัพท์ประจำที่) ปัจจุบันกิจการโทรศัพท์จัดอยู่ในตลาด ผู้ขายน้อยราย (Oligopoly) มีบริษัทที่เข้ามาประกอบกิจการในการให้บริการโทรคมนาคม 2 บริษัทคือ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) หรือที่รู้จักในนาม บริษัท TA เป็นบริษัทที่ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยในการให้บริการโทรคมนาคมในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอม จำกัด(มหาชน)หรือที่รู้จักในนามบริษัท TT&T เป็นบริษัทที่ได้รับสัมปทานจากองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ในการให้บริการโทรคมนาคมในเขตภูมิภาคทั่วประเทศไทย จึงมีการแข่งขันด้านราคา การสร้าง ภาพลักษณ์เพื่อสร้างความแตกต่างของสินค้ามากขึ้น

ปัจจุบันตลาดโทรคมนาคมของประเทศไทยเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วผู้ใช้บริการมีความต้องการบริการที่มีคุณภาพสูงแต่มีอัตราค่าบริการที่ไม่แพงนัก และผลจากการที่เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริการโทรคมนาคมใหม่ ๆ ที่มีความหลากหลาย จึงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาผู้ใช้บริการโทรคมนาคมทุกรายต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงโดยแสวงหาบริการที่ตรงกับความต้องการและสร้างความพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า ส่งผลให้ตลาดโทรคมนาคมของประเทศไทยมีการแข่งขันมากขึ้นและภายหลังการเปิดเสรี ในปี พ.ศ.2549 กิจการโทรคมนาคมภายในประเทศและ บริการโทรคมนาคมแต่ละประเภทจะมีผู้ใช้บริการรายใหม่เข้าสู่ตลาดมากขึ้น และภาวะตลาดจึงมีการแข่งขันกันรุนแรงมากขึ้น เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งการตลาด ดังนั้นการรู้จักและเข้าใจพฤติกรรมของลูกค้าจึงเป็นสิ่งที่จะต้องจำเป็นในกระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพ สำหรับทุกองค์กรที่ต้องการความสำเร็จเหนือคู่แข่งขึ้นรวมถึงการเจริญเติบโต และการพัฒนาทางธุรกิจ ด้วย

วิธีการจัดการดังกล่าวจะเป็นแนวทางให้การบริการขององค์กรอยู่ในทางเลือกและความต้องการ  
ของลูกค้า จนกระทั่งตัดสินใจใช้บริการในที่สุด

X บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ บมจ.ทศท (หรือตัวย่อ TOT) เป็น  
หน่วยงานรัฐวิสาหกิจด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการประเภทหนึ่งแสวงหาผลกำไรสูงสุดด้วย  
การให้บริการโทรคมนาคมของประเทศรวมทั้งให้การสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของ  
ประชาชนตามนโยบายของรัฐบาล ความสามารถขององค์กรในการที่จะล่วงรู้ปัจจัยความคาดหวัง  
ของประชาชนผู้ให้บริการ และความรู้สึกที่มีต่อองค์กรเมื่อผลานกับความพร้อมในการให้บริการที่ดี  
ย่อมจะนำมาสู่การสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการความรู้สึกที่ดีต่อภาพพจน์องค์กรและมี  
ความเต็มใจที่จะให้การสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ซึ่ง  
จะเป็นการสร้างรายได้ให้แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น X

จากการเปรียบเทียบจำนวนความต้องการโทรศัพท์ต่อประชากร ในปี พ.ศ 2543-2545  
พบว่าจำนวนเครื่องโทรศัพท์ต่อจำนวนประชากรในภาพรวมของประเทศไทย จากข้อมูลของ  
สหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศหรือ ITU (International Telecommunication Union),  
2542). มีความหนาแน่นหรือมีจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อประชาชน 100 คน ดังนี้

ปี พ.ศ 2543	มีอัตราจำนวนโทรศัพท์	8.40	เลขหมายต่อประชากร 100 คน
ปี พ.ศ 2544	มีอัตราจำนวนโทรศัพท์	9.88	เลขหมายต่อประชากร 100 คน
ปี พ.ศ 2545	มีอัตราจำนวนโทรศัพท์	10.50	เลขหมายต่อประชากร 100 คน

อย่างไรก็ดี ในขณะที่บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) มีการขยายการติดตั้ง  
เลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ ให้แก่ประชาชนมากขึ้น แต่ก็มีผู้ใช้บริการส่วนหนึ่งขอยกเลิกการใช้  
เลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ อยู่ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน ดังจะเห็นได้จากข้อมูลในตาราง 1.1 –  
1.4 ดังนี้

ตาราง 1.1 แสดงสถานภาพการดำเนินงานการขยายบริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับบริษัทร่วมการงานและร่วมลงทุน ณ 31 ธันวาคม 2545

หน่วย: เลขหมาย

บริษัท	เลขหมายเต็ม	สถานภาพเปิดใช้
<b>นครหลวง</b>		
- TOT	1,818,324	1,492,211
- TA	2,600,000	1,935,778
<b>ภูมิภาค</b>		
- TOT	2,115,539	1,634,036
- TT&T	1,500,000	1,179,381
<b>รวม</b>	<b>8,033,863</b>	<b>6,241,406</b>

ที่มา: บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) (2546).

จากตาราง 1.1 แสดงจำนวนเลขหมายเต็มที่สามารถให้บริการได้ทั้งสิ้น 8,033,863 เลขหมาย เมื่อสิ้นสุด 31 ธันวาคม 2545 สถานภาพเปิดใช้(ติดตั้งใช้งาน) ทั้งหมด 6,241,406 เลขหมาย ในจำนวนนี้มีผู้ใช้เลขหมายของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TOT จำนวน 3,126,247 (1,492,211 + 1,634,036) เลขหมาย บริษัทร่วมการงานและร่วมลงทุน คือ บริษัทเทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) หรือ TA กับบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอม จำกัด(มหาชน) หรือ TT&T รวมกันจำนวน 3,115,159 (1,935,778 + 1,179,381) เลขหมาย

ตาราง 1.2 แสดงการติดตั้งและการคืนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่  
ตั้งแต่เดือน มกราคม - มิถุนายน 2546

หน่วย: เลขหมาย

บริษัท	ยอดการติดตั้ง	คืนเลขหมาย	ติดตั้งสุทธิ	อัตราส่วนร้อยละของการคืนเลขหมายต่อยอดติดตั้ง
<b>นครหลวง</b>				
- TOT	39,069	44,932	-5,863	115.00
- TA	125,571	116,228	9,343	92.56
<b>ภูมิภาค</b>				
- TOT	73,777	28,350	45,427	38.43
- TT&T	30,323	37,523	-7,200	123.74
<b>รวม</b>	<b>268,740</b>	<b>227,033</b>	<b>41,707</b>	<b>84.48</b>

ที่มา: บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (2546).

จากตาราง 1.2 แสดงการติดตั้งเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ให้แก่ผู้ใช้บริการทั้งในเขตนครหลวงและภูมิภาค ตั้งแต่เดือน มกราคม - มิถุนายน 2546 จำนวน 268,740 เลขหมาย มีการคืนเลขหมายจากผู้ใช้บริการในเขตนครหลวงและภูมิภาค จำนวน 227,033 เลขหมาย คิดเป็นอัตราการคืนเลขหมายต่อยอดการติดตั้งร้อยละ 84.48 จะเห็นได้ว่าทั้งบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และบริษัทร่วมการงานและร่วมลงทุน มีอัตราการคืนเลขหมายต่อการติดตั้งมากเช่นเดิมกัน จากข้อมูลจะพบว่าในเขตนครหลวง เลขหมายของ TOT มีการคืนเลขหมายมากกว่ายอดการติดตั้งจำนวน 5,863 เลขหมาย หรือคิดเป็นอัตราการคืนเลขหมายต่อการติดตั้งเลขหมายร้อยละ 115 สำหรับในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ พบว่าเลขหมายของ TOT ยังมีการคืนเลขหมายน้อยกว่าเลขหมายของ TT&T โดยมียอดติดตั้งสุทธิจำนวน 45,427 เลขหมาย หรือคิดเป็นอัตราการคืนเลขหมายต่อการติดตั้งเลขหมายร้อยละ 38.43

ตาราง 1.3 แสดงสถานภาพเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2546

หน่วย:เลขหมาย

ส่วนปฏิบัติการ	เลขหมายเต็ม	สถานภาพเปิดใช้
เชียงใหม่ 1	62,247	48,610
เชียงใหม่ 2	49,980	48,114
รวมทั้งสิ้น	112,227	96,724

ที่มา: บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ (2547).

จากตาราง 1.3 แสดงจำนวนเลขหมายเต็มที่สามารถให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของจังหวัดเชียงใหม่ ณ 31 ธันวาคม 2546 จำนวนทั้งสิ้น 112,227 เลขหมาย มีสถานภาพเปิดใช้เลขหมาย จำนวน 96,724 เลขหมาย

ตาราง 1.4 แสดงสถานภาพเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของจังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2547

หน่วย:เลขหมาย

ส่วนปฏิบัติการ	เลขหมายเต็ม	สถานภาพเปิดใช้
เชียงใหม่ 1	64,476	51,326
เชียงใหม่ 2	51,510	49,192
รวมทั้งสิ้น	115,986	100,518

ที่มา: บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ (2547).

จากตาราง 1.4 แสดงจำนวนเลขหมายเต็มที่สามารถให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของจังหวัดเชียงใหม่ ณ 30 มิถุนายน 2547 จำนวนทั้งสิ้น 115,986 เลขหมาย มีสถานภาพเปิดใช้เลขหมายจำนวน 100,518 เลขหมาย เพิ่มขึ้นจากเดิม 30 ธันวาคม 2546 ในส่วนเลขหมายเต็มทั้งสิ้น 3,759 (115,986 – 112,227) เลขหมาย มีสถานภาพเปิดใช้เลขหมายเพิ่มขึ้นจำนวน 3,794 (100,518 – 96,724) เลขหมาย

ตาราง 1.5 แสดงการติดตั้งและคืบเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ของจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนมกราคม – ธันวาคม 2546

หน่วย: เลขหมาย

ส่วนปฏิบัติการ	ยอดการติดตั้ง	คืบเลขหมาย	ติดตั้งสุทธิ	อัตราส่วนร้อยละของการคืบเลขหมายต่อยอดติดตั้ง
เชียงใหม่ 1	1,627	1,303	324	80.09
เชียงใหม่ 2	2,795	1,610	1,185	57.60
รวมทั้งสิ้น	4,422	2,913	1,509	65.88

ที่มา: บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ (2547).

จากตาราง 1.5 จะเห็นได้ว่าจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจรองจากกรุงเทพมหานคร มีการติดตั้งสุทธิ จำนวน 1,509 เลขหมาย หรือคิดเป็นอัตราการคืบเลขหมายต่อการติดตั้งเลขหมาย สูงถึงร้อยละ 65.88

ตาราง 1.6 แสดงการติดตั้งและคืบเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ของจังหวัดเชียงใหม่ ช่วงเดือนมกราคม – มิถุนายน 2547

หน่วย: เลขหมาย

ส่วนปฏิบัติการ	ยอดการติดตั้ง	คืบเลขหมาย	ติดตั้งสุทธิ	อัตราส่วนร้อยละของการคืบเลขหมายต่อยอดติดตั้ง
เชียงใหม่ 1	1,879	596	1,283	31.72
เชียงใหม่ 2	1,612	931	681	57.75
รวมทั้งสิ้น	3,491	1,527	1,964	43.74

ที่มา: บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน). ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ (2547).

จากตาราง 1.6 จะเห็นได้ว่าในช่วง 2 ไตรมาสแรกของปี 2547 (ม.ค – มิ.ย 47) มีการติดตั้งได้ทั้งสิ้น 3,491 เลขหมาย ในขณะที่เดียวกันก็มีการคืบเลขหมายทั้งสิ้น 1,527 เลขหมาย คิดเป็นอัตราการคืบเลขหมายต่อการติดตั้งเลขหมายร้อยละ 43.74 ลดลงจากปี 2546 ร้อยละ

ในส่วนของการคืนเลขหมายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ยกเลิก/รื้อถอนเลขหมายเองเนื่องจากผู้ให้บริการค้างชำระค่าบริการ กับผู้ให้บริการแจ้งความประสงค์ขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เอง

\* สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะมุ่งเน้นศึกษาเฉพาะกรณีของลูกค้าของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ที่มาขอยกเลิกการใช้เลขหมายโทรศัพท์ประจำที่เอง ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางในการลดอัตราการยกเลิกเลขหมายของการใช้โทรศัพท์ประจำที่ให้เหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อมิให้กระทบต่อกระแสรายได้ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ซึ่งต้องสะดุดหยุดชะงัก และเพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้แก่องค์กรเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อต้องการศึกษาวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยหรือสาเหตุใดที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ปี พ.ศ 2545 เป็นปีแห่งการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย คือ เปลี่ยนแปลงการดำเนินงานจากรัฐวิสาหกิจไปเป็นลักษณะธุรกิจเอกชน ซึ่งจะสอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรใหม่ที่มีลักษณะเป็นกลุ่มธุรกิจ (Business Group :BG) โดยถึงแม้จะแปลงสภาพองค์กรแล้ว แต่ความรับผิดชอบในบทบาทของการเป็นกลไกที่ช่วยขับเคลื่อนนโยบายของรัฐยังเป็นสิ่งที่บริษัทถือเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือสังคมและประชาชาติ โดยให้บริการและความช่วยเหลือแก่โครงการสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นการสนองนโยบายรัฐบาลในการกระจายความเจริญสู่ท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นโทรศัพท์ประจำที่ โทรศัพท์สาธารณะ อินเทอร์เน็ตตำบลและอินเทอร์เน็ตโรงเรียน เป็นต้น

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ รองจากกรุงเทพมหานคร บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ได้แบ่งโครงสร้างส่วนงาน เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงาน ให้สามารถแข่งขันและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งส่วนงานในจังหวัดเชียงใหม่ เป็น 2 หน่วยงาน รับผิดชอบพื้นที่ให้บริการ ดังนี้

ส่วนปฏิบัติการจังหวัดเชียงใหม่ 1 ตั้งอยู่เลขที่ 206 ถนนทุ่งโฮเต็ล ตำบลวัดเกต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบพื้นที่ให้บริการอำเภอเมืองฝัังทิศตะวันออกและอำเภอใกล้เคียง ประกอบด้วย อำเภอสันทราย ดอยสะเก็ด พร้าว แมริม สะเมิง เชียงดาว ฝาง แม่าย สันกำแพง กิ่งอำเภอแม่ออน โดยมีส่วนงานภายใต้สังกัดรวม 12 ศูนย์ ประกอบด้วย ศูนย์แผนก 5 ศูนย์ และ ศูนย์บริการลูกค้า 7 ศูนย์ดังนี้

- ศูนย์สนับสนุนการปฏิบัติการ
- ศูนย์การขายและบริการลูกค้า
- ศูนย์บริการตอนใน
- ศูนย์บริการตอนนอก
- ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาข้างม่อย
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาวัดเกต
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสันกำแพง
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาแมริม
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสันทราย
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาเชียงดาว
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาฝาง

ส่วนปฏิบัติการจังหวัดเชียงใหม่ 2 ตั้งอยู่ที่ 119/18 ถนนโชตนา ตำบลข้างฝื่ออก จังหวัดเชียงใหม่รับผิดชอบพื้นที่ให้บริการอำเภอเมืองฝัังทิศตะวันตกและอำเภอใกล้เคียง ประกอบด้วย อำเภอสารภี หางดง สันป่าตอง จอมทอง แม่แจ่ม ฮอด ดอยเต่า อมก๋อย กิ่งอำเภอ ดอยหล่อ กิ่งอำเภอแม่วาง มีส่วนงานภายใต้สังกัดรวม 10 ศูนย์ ประกอบด้วย 5 ศูนย์แผนกและ 5 ศูนย์บริการดังนี้

- ศูนย์สนับสนุนการปฏิบัติการ
- ศูนย์การขายและบริการลูกค้า
- ศูนย์บริการตอนใน
- ศูนย์บริการตอนนอก
- ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาข้างฝื่ออก



- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาข้างคลาน
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสันป่าตอง
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาจอมทอง
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสารภี

เพื่อให้การบริหารงานและการดำเนินการ สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน บมจ. ทศท. ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารส่วนงานใหม่ โดยจัดทำโครงสร้างส่วนงานภายใต้ใหม่ เริ่มตั้งแต่ 1 กรกฎาคม 2547 เป็นต้นไป สำหรับจังหวัดเชียงใหม่ จากเดิมมี 2 ส่วนปฏิบัติการ จังหวัดคือ ส่วนปฏิบัติการจังหวัดเชียงใหม่ 1 และ 2 รับผิดชอบการให้บริการโทรศัพท์ครอบคลุม จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2547 เป็นต้นมา ได้มีการถ่ายโอนงาน 2 ส่วนงาน ยุบรวมเป็น 1 ส่วนงาน ใช้ชื่อส่วนงานคือ ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดเชียงใหม่ รับผิดชอบ การให้บริการโทรศัพท์ครอบคลุมจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด มีส่วนงานภายใต้สังกัดรวม 19 ศูนย์ ประกอบด้วย 6 ศูนย์แผนก(เพิ่มศูนย์บริการสื่อสารข้อมูล) และ 13 ศูนย์บริการลูกค้า โดยมี รายละเอียดดังนี้

- ศูนย์สนับสนุนการปฏิบัติการ
- ศูนย์การขายและลูกค้าสัมพันธ์
- ศูนย์บริการตอนใน
- ศูนย์บริการตอนนอก
- ศูนย์บริการโทรศัพท์สาธารณะ
- ศูนย์สื่อสารข้อมูล
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาข้างม่อย
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาข้างเผือก
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาวัดเกต
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาข้างคลาน
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสันกำแพง
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาแมริม
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสันทราย
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาเชียงดาว
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาฝาง

- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสันป่าตอง
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาจอมทอง
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสารภี
- ศูนย์บริการลูกค้า สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ได้ทราบถึงปัจจัยหรืออิทธิพลที่เป็นสาเหตุที่แท้จริงของการขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ของเลขหมาย สำหรับเป็นแนวทางในการป้องกันและวางแผนหรือพัฒนากิจการในการที่จะลดอัตราการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อมิให้กระแสนายได้ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สะดุดหยุดชะงัก

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมุ่งเน้นไปที่กลุ่มลูกค้าที่มีความประสงค์ขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เป็นการถาวรโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างและจัดทำแบบสอบถามส่งให้ลูกค้าที่มาขอยกเลิกใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่เป็นผู้กรอกข้อมูลเพื่อทราบถึงคุณลักษณะหรือสาเหตุของการเลิกใช้ที่แท้จริง

## 1.5 นิยามศัพท์

**โทรศัพท์พื้นฐาน** หมายถึงโทรศัพท์ประจำที่และโทรศัพท์สาธารณะ

**โทรศัพท์ประจำที่** หมายถึงโทรศัพท์โดยทั่วไปที่ติดตั้งใช้งานประจำบ้าน หรืออาคารสำนักงาน โดยที่สัญญาณโทรศัพท์เรียกเข้าออกผ่านอุปกรณ์ชุมสายและวงจรเชื่อมโยงมาที่ชุมสายโทรศัพท์ เพื่อสลับคู่สายสำหรับการเรียกติดต่อไปยังเลขหมายปลายทาง

**ผู้ให้บริการ** หมายถึงลูกค้าที่ใช้บริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์ เพื่อชำระค่าบริการโทรศัพท์ หรือเพื่อการขอใช้บริการอื่น

**ศูนย์บริการลูกค้า** หมายถึงสถานที่ที่รับติดต่อและให้บริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)

**การคืนเลขหมายหรือรื้อถอนเลขหมายการใช้โทรศัพท์** แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ผู้ให้บริการ แจ้งความประสงค์ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์
  - การเลิกใช้ชั่วคราว จ่ายค่าบริการรายเดือนเลขหมายละ 100 บาท/เดือน เมื่อประสงค์จะเปิดใช้ใหม่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) จะดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการเปิดเลขหมาย
  - ผู้ให้บริการ ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์อย่างถาวร โดยแจ้งความประสงค์ฯ เป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 30 วัน
2. บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ยกเลิก/รื้อถอนเลขหมายเอง เนื่องจากผู้ให้บริการค้างชำระค่าบริการเกินระยะเวลาที่ บริษัทฯ กำหนดไว้

ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะกรณี ผู้ให้บริการมีความประสงค์ขอยกเลิกการใช้เลขหมายเองอย่างถาวรเท่านั้น