

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใช้แบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 120 ราย โดยวิธีสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่มาเลิกใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ศูนย์บริการ ได้แก่ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาช่างมอญ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาช่างเผือก ศูนย์บริการลูกค้าสาขาวัดเกต และศูนย์บริการลูกค้าสาขาช่างคลาน ศูนย์บริการลูกค้าสาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) สรุปได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 120 ราย พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 59.17 มีอายุเฉลี่ย 37.9 ปี ส่วนใหญ่ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ผ่านการสมรสมาแล้ว จำนวน 67 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 55.83 โดยมีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนมาก จำนวน 65 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 54.17 ผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน จำนวนเท่ากันคือ 40 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 33.33 มีรายได้โดยเฉลี่ยประมาณ 16,666.67 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้เลขหมายของ ทศท (TOT) เพียง 1 เลขหมาย จำนวน 83 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 69.17 และส่วนใหญ่ (81 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 67.50)ไม่มีการใช้เลขหมายของ TT&T เลย แต่มีผู้ใช้ 1 เลขหมายจำนวน 33 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 27.50 สำหรับที่อยู่อาศัยของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ มีบ้านพักเป็นของตนเองมากที่สุด จำนวน 101 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 84.17 และตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 71 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 59.17

5.1.2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ประจำที่ ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่มักจะใช้โทรศัพท์ในช่วงระหว่าง 18.00 - ก่อน 22.00 น. มากที่สุด จำนวน 67 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 55.83 ในการโทรแต่ละครั้งมักจะใช้เวลาเฉลี่ยโดยประมาณ 6 นาที ส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์ติดต่อในพื้นที่รหัสบริการเดียวกันมากที่สุด จำนวน 114 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 51.12 สำหรับการให้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในแต่ละวันจะใช้เวลาโดยเฉลี่ยประมาณ 4 ครั้ง โดยมียอดค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ยเดือนละ 675.- บาท ส่วนวิธีการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์นิยมที่จะไปชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ที่ ศูนย์บริการลูกค้าของ บมจ.ทศท มากกว่าการชำระค่าใช้บริการโดยวิธีอื่นได้ถึง 98 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 81.67 ผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ โดยเฉลี่ยจะเป็นลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์มานานโดยเฉลี่ยประมาณ 7.50 ปี

5.1.3 ปัจจัยที่ทำให้ขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ มากที่สุดคือเพื่อต้องการลดค่าใช้จ่ายหรือลดเลขหมายที่มีอยู่มากเกินความจำเป็น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือเนื่องจากเปลี่ยนไปใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.56 และ การเลิกกิจการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.52 ตามลำดับ

สำหรับปัญหาการใช้โทรศัพท์ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ผลการศึกษา พบว่าผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ มีปัญหาในระดับใกล้เคียงกันคือปัญหาการใช้บริการอินเทอร์เน็ตล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 19.57 รองลงมาคือปัญหาการบริการตรวจแก้เหตุเสีย ล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 19.13 และปัญหาการติดต่อกับศูนย์บริการฯ ซึ่งสถานที่ชำระค่าบริการมีน้อย ไม่สะดวกในการชำระ คิดเป็นร้อยละ 18.70 ตามลำดับ

5.1.4 บริการพิเศษเพื่อส่งเสริมการขายโทรศัพท์ประจำที่

ผลการศึกษาพบว่าผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ฯ ทราบว่ามีบริการพิเศษเป็นจำนวน 106 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 88.33 สำหรับบริการพิเศษ 7 รายการที่ผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ทราบมากที่สุดคืออัตราค่าใช้บริการโทรทางไกล ราคาประหยัด Y-TEL 1234 คิดเป็นร้อยละ 23.67 รองลงมาคือมีบริการโซฟต์เบอร์เรียกเข้า คิดเป็นร้อยละ 17.87 และการให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรีกับมีโปรแกรมลดค่าบริการนาทีละ 2 บาททั่วประเทศ ทราบจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.94 ตามลำดับ โดยมากผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ทราบข้อมูลหรือบริการพิเศษ จากสื่อประเภท แผ่น

พื้บแนบมากับใบแจ้งหนี้ คิดเป็นร้อยละ 21.70 รองลงมาคือสื่อประเภทโฆษณาโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 20.23 และทราบข้อมูลจากศูนย์บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 14.37 ตามลำดับ

อนึ่งภายหลังกการขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์แล้ว เมื่อได้ ทราบว่า บมจ. ทศท มีการเสนอบริการพิเศษให้ลูกค้าถึง 7 รายการด้วยกันยังพบว่าผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ส่วนใหญ่ยังยืนยันความประสงค์ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์เช่นเดิมไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 68 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 56.67 แต่มีผู้ที่ขอเปลี่ยนใจไม่ยกเลิก จำนวน 16 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 13.33 และมีผู้ขอตัดสินใจใหม่อีกครั้ง เป็นจำนวน 36 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 30.00

5.1.5 ข้อเสนอแนะของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

ผลการศึกษาพบว่าผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ มีข้อเสนอแนะให้ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) พิจารณาแก้ไขปัญหาในการให้บริการที่สำคัญ 3 ประการคือ ให้เพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วกว่าเดิม รองลงมาคือปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี (2 ชั่วโมง/ครั้ง) เนื่องจากความเร็วต่ำ และหลุดบ่อย และควรพิจารณาการปรับลดค่าโทรทางไกลต่างประเทศพื้นที่ล้งบ้าง

5.2 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

5.2.1 จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า บมจ.ทศท ควรวางแผนหรือป้องกันให้มีการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ให้เหลือน้อยที่สุด เพื่อมิให้กระแสรายได้ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) สะดุดหยุดชะงัก โดยใช้บริการพิเศษเป็นการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ เห็นข้อแตกต่างหรือประโยชน์อื่น ๆ ที่จะได้รับจากบริการต่าง ๆ บนโครงข่ายโทรศัพท์ประจำที่ ที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ นอกเหนือจากการจ่ายค่าใช้บริการรายเดือนและความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสารที่ได้รับจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกทั้งประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงบริการพิเศษหรือบริการเสริมที่มีอยู่ให้มากขึ้น โดยทุกครั้งที่มีการใหม่ ๆ ควรสอดแผ่นพับหรือใบปลิวแนบกับใบแจ้งหนี้ ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงผู้ใช้บริการมากที่สุด และใช้สื่ออื่น ๆ สนับสนุนอีกครั้ง เพื่อเน้นย้ำบริการให้โดดเด่นมากยิ่งขึ้น สำหรับกรณีย้ายที่อยู่ใหม่ลูกค้านั้น บมจ. ทศท ก็ควรพิจารณาขยายเลขหมายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ หากคุ้มค่ากับการลงทุน ส่วนปัญหาการใช้โทรศัพท์ก็เช่นเดียวกัน คือควรพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงานในการตรวจแก้โทรศัพท์ของลูกค้าให้ค้ืนดีโดยเร็ว กรณีลูกค้ามีปัญหาการใช้บริการ ควรแนะนำบริการที่เหมาะสมกับลูกค้ามากที่สุดเช่น I-BOX 1278 เป็นบริการรับฝาก

ข้อความเสียงและแฟกซ์ Caller ID เป็นบริการไอซ์เบอร์ ISDN เป็นบริการร่วมระบบดิจิทัล ADSL เป็นบริการสื่อสารความเร็วสูง บริการ 3 โปรแกรมการโทรราคาประหยัด บริการ Y-TEL 1234 บริการเลขหมายนำหมู่ บริการโทรทางไกลต่างประเทศราคาประหยัด 007 และ 008 บริการโทรศัพท์ไร้สาย บริการ TDMA ดาวเทียม WLL และอีกหลายๆ บริการที่มีอยู่ ซึ่งลูกค้าอาจยังไม่ทราบหรือทราบแต่ไม่ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าทราบและเข้าใจอย่างชัดเจน ก็จะเป็นการป้องกันการลดอัตราการเลิกใช้โทรศัพท์ประจำที่ได้ในระดับหนึ่ง

5.2.2 ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรศึกษาเรื่อง การยกเลิกการใช้โทรศัพท์ในกลุ่มธุรกิจ ซึ่งเป็นลูกค้ารายใหญ่กว่าสาเหตุของการยกเลิกเกิดจากปัจจัยใดบ้าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่