

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้โทรศัพท์
ประจำที่ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวรัตนา พงศ์คำมา

ปริญญา

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.เดช กาญจนางกูร	ประธานกรรมการ
ผศ.กัญญา กุณทีกาญจน์	กรรมการ
ผศ.ธงชัย ชูสุวรรณ	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการออกแบบสอบถามจากลูกค้าที่มาขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 120 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 38 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพการสมรสแล้ว มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน มากกว่าอาชีพอื่น มีรายได้โดยเฉลี่ยประมาณ 16,666.67 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้เลขหมายของ ทศท (TOT) เพียง 1 เลขหมาย และส่วนใหญ่มีบ้านที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ พบว่าผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ส่วนใหญ่มักจะใช้โทรศัพท์ในช่วงระหว่าง 18.00 น. - 22.00 น. และมักใช้โทรศัพท์โดยเฉลี่ยครั้งละประมาณ 6 นาที เป็นการใช้ติดต่อในพื้นที่รับบริการเดียวกันมากที่สุด ในแต่ละวันมีการใช้โทรศัพท์ประมาณ 4 ครั้ง และมียอดจ่ายค่าใช้บริการโดยเฉลี่ยเดือนละ 675.- บาท วิธีการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์มักนิยมไปชำระที่ศูนย์บริการลูกค้าของ บมจ.ทศท มากกว่าการชำระโดยวิธีอื่น ผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์เป็นลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์มานานโดยเฉลี่ยประมาณ 7 ปีครึ่ง

ในส่วนของผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่นั้น พบว่า เพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายหรือลดเลขหมายที่มีอยู่มากเกินไปจนความจำเป็นมากที่สุด รองลงมาคือเนื่องจากเปลี่ยนไปใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ และการเลิกกิจการประกอบธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ สำหรับการศึกษาค้นหาการใช้โทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ก็ได้พบว่าเนื่องจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ต มีความเร็วต่ำ และหลุดบ่อย ตลอดจนบริการตรวจแก้ไขคืนดี มีความล่าช้า เป็นสำคัญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title	Factors Affecting the Cancellation of the Fixed Line Telephone Services of TOT Corporation, Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province.						
Author	Miss Ratana Phongkhumba						
Degree	Master of Economics						
Independent Study Advisory Committee	<table> <tr> <td>Assoc.Prof.Dr.Decha Karnjanangkura</td> <td>Chairperson</td> </tr> <tr> <td>Asst. Prof.Kanya Kunthikan</td> <td>Member</td> </tr> <tr> <td>Asst. Prof.Thongchai Shusuwan</td> <td>Member</td> </tr> </table>	Assoc.Prof.Dr.Decha Karnjanangkura	Chairperson	Asst. Prof.Kanya Kunthikan	Member	Asst. Prof.Thongchai Shusuwan	Member
Assoc.Prof.Dr.Decha Karnjanangkura	Chairperson						
Asst. Prof.Kanya Kunthikan	Member						
Asst. Prof.Thongchai Shusuwan	Member						

ABSTRACT

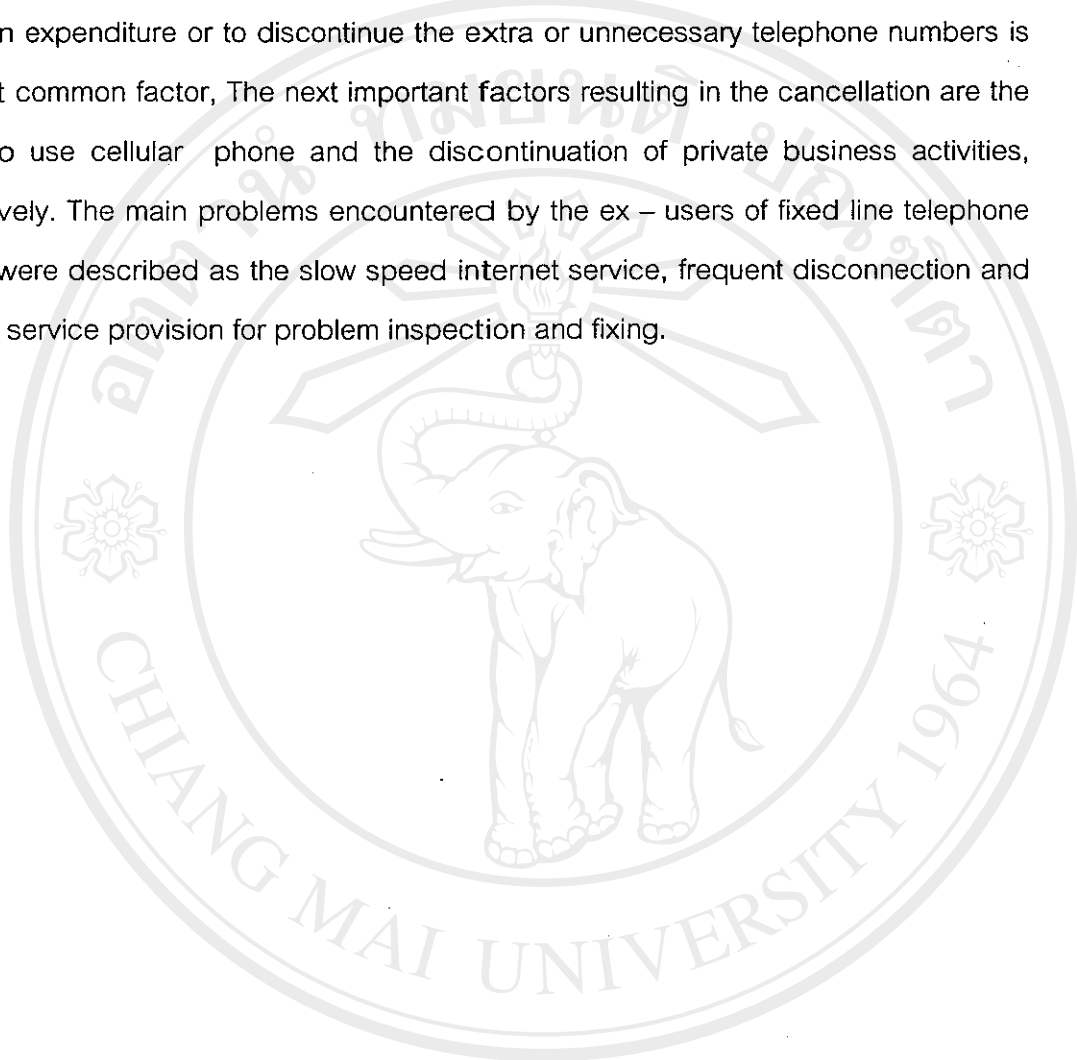
This specific study is based on the information from questionnaire interview of 120 samples of TOT's clients who cancelled their use of fixed line telephone service.

It is found that the majority of those who made such cancellation can be described as female, age 38 on the average, married, bachelor degree graduate, employee in either public or private sector, with average 16,666.67 baht monthly income, using only one TOT number, and having one's own house in Chiang Mai municipality area.

The common telephone using behavior and pattern of those who cancelled the fixed line service are found to be using telephone during 18.00 p.m – 22.00 p.m most of the time, spending about six minutes on the telephone, calling with in the same area code, using telephone about four times a day, paying on the average 675 baht for telephone service per month, making payment at TOT's customer service center more

often than other means, and having used the fixed line service for seven and a half years prior to the cancellation.

The study on the reasons for canceling such service reveals that the desire to cut down expenditure or to discontinue the extra or unnecessary telephone numbers is the most common factor, The next important factors resulting in the cancellation are the switch to use cellular phone and the discontinuation of private business activities, respectively. The main problems encountered by the ex – users of fixed line telephone service were described as the slow speed internet service, frequent disconnection and the slow service provision for problem inspection and fixing.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved