

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนตัวอย่างการวิจัยทั้งสิ้น 120 ราย

การนำเสนอผลการศึกษา จัดแบ่งออกเป็น 5 หัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์
2. พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ประจำที่ ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์
3. ปัจจัยที่ทำให้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์
4. บริการพิเศษของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)
5. ข้อเสนอแนะของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์

ข้อมูลทั่วไปของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ได้นำเสนอแยกเป็น 9 หัวข้อ ดังนี้

4.1.1 เพศของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูล ในตาราง 4.1 พบว่าผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 71 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 59.17 และเป็นเพศชาย จำนวน 49 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40.83

ตาราง 4.1 เพศของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์

เพศ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชาย	49	40.83
หญิง	71	59.17
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.1.2 อายุของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูล ในตาราง 4.2 พบว่าช่วงอายุของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย มีอายุเฉลี่ย 37.9 ปี กล่าวคือมีอายุของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ อยู่ในช่วงระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 43 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 35.83 รองลงมาคือ ช่วงระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 30 รายหรือร้อยละ 25 อายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 28 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 23.33 ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพียง 18 ราย หรือร้อยละ 15 อายุน้อยกว่า 20 ปี มีเพียง 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.83 เท่านั้น

ตาราง 4.2 อายุของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

อายุ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	1	0.83
20 – 29 ปี	30	25.00
30 - 39 ปี	43	35.83
40 - 49 ปี	28	23.33
50 - 59 ปี	15	12.50
60 ปี ขึ้นไป (อายุเฉลี่ย 37.9 ปี)	3	2.50
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.1.3 สถานภาพการสมรสของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูล ในตาราง 4.3 พบว่าสถานภาพการสมรสของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่มีสถานภาพผ่านการสมรส จำนวน 67 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 55.83 รองลงมามีสถานภาพเป็นโสด จำนวน 53 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 44.17

ตาราง 4.3 สถานภาพการสมรสของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

สถานภาพการสมรส	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
โสด	53	44.17
สมรส	61	50.83
ม่าย/หย่าร้าง	6	5.00
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.1.4 ระดับการศึกษาของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูล ในตาราง 4.4 พบว่าระดับการศึกษาของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 65 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 54.17 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 29.17 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 20 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 16.67

ตาราง 4.4 ระดับการศึกษาของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

ระดับการศึกษา	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	3	2.50
มัธยมศึกษา	17	14.17
อนุปริญญา/ปวส./ปวช.	15	12.50
ปริญญาตรี	65	54.17
ปริญญาโท	18	15.00
ปริญญาเอก	2	1.67
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.1.5 อาชีพของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูล ในตาราง 4.5 พบว่าอาชีพของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน มากที่สุดจำนวนเท่ากันคือ 40 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมามีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 32 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 26.67 มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 4 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 3.33 มีอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา จำนวน 3 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.50 และเกษตรกร จำนวน 1 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 0.83

ตาราง 4.5 อาชีพของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

อาชีพ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	40	33.33
พนักงานบริษัทเอกชน/ห้างร้าน	40	33.33
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	32	26.67
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	4	3.33
นักเรียน/นักศึกษา	3	2.50
เกษตรกร	1	0.83
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.1.6 รายได้ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ต่อเดือน

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.6 พบว่ารายได้ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย มีรายได้เฉลี่ย 16,666.67 บาท/เดือน กล่าวคือ รายได้ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ อยู่ระหว่าง 10,000 – 19,999 บาท จำนวน 44 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 36.67 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน จำนวน 42 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 35.00 และมีรายได้สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน ขึ้นไป มีจำนวน 34 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 28.33

All rights reserved

ตาราง 4.6 รายได้ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

รายได้/เดือน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	10	8.33
5,000 – 9,999 บาท	32	26.67
10,000-14,999 บาท	22	18.33
15,000-19,999 บาท	22	18.33
20,000-24,999 บาท	12	10.00
25,000-29,999 บาท	5	4.17
30,000-34,999 บาท	4	3.33
35,000-39,999 บาท	3	2.50
40,000 บาทขึ้นไป (รายได้เฉลี่ย 16,666.67 บาท)	10	8.33
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.1.7 จำนวนเลขหมายที่ใช้งาน

4.1.7.1 จำนวนเลขหมาย TOT ที่ใช้งาน

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.7 พบว่าจำนวนเลขหมาย TOT ที่ใช้งานอยู่ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่มีใช้งาน 1 เลขหมาย จำนวน 83 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 69.17 รองลงมา มีใช้งาน 2 เลขหมาย จำนวน 23 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 19.17 มีใช้งาน 3 เลขหมาย จำนวน 8 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 6.67 ราย มีใช้งาน 5 เลขหมาย จำนวน 3 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.50 มีใช้งาน 15 เลขหมาย จำนวน 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.67 และมีใช้งาน 4 เลขหมายจำนวน 1 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 0.83

ตาราง 4.7 จำนวนเลขหมาย TOT ที่ใช้งาน

จำนวน(เลขหมาย)	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
1	83	69.17
2	23	19.17
3	8	6.67
4	1	0.83
5	3	2.50
15	2	1.67
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.1.7.2 จำนวนเลขหมาย TT&T ที่ใช้งาน

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.8 พบว่าผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ส่วนใหญ่ ไม่มีเลขหมาย TT&T ใช้งานจำนวน 81 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 67.50 มีเลขหมาย TT&T ใช้งานจำนวน 1 เลขหมาย จำนวน 33 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 27.50 มีใช้งาน 2 เลขหมาย จำนวน 4 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 3.33

ตาราง 4.8 จำนวนเลขหมาย TT&T ใช้งาน

จำนวน(เลขหมาย)	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ไม่มี	81	67.50
1	33	27.50
2	4	3.33
3	1	0.83
4	1	0.83
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.1.8 ประเภทของที่อยู่อาศัยของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.9 พบว่าประเภทของที่อยู่อาศัยของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่อยู่บ้านของตนเอง จำนวน 101 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 84.17 รองลงมาอยู่หอพัก/คอนโดมิเนียม บ้านเช่า และบ้านพักข้าราชการ จำนวน 19 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 15.83

ตาราง 4.9 ประเภทของที่อยู่อาศัยของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

ประเภทที่อยู่อาศัย	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
บ้านของตนเอง	101	84.17
บ้านเช่า	6	5.00
หอพัก/คอนโดมิเนียม	7	5.83
บ้านพักข้าราชการ	6	5.00
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.1.9 เขตที่ตั้งของบ้านพักอาศัยของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.10 พบว่าเขตที่ตั้งของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่อยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 71 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 59.17 และอยู่นอกเขตเทศบาล จำนวน 49 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 40.83

ตาราง 4.10 เขตที่ตั้งของบ้านพักอาศัยของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

เขตที่ตั้งของบ้านพักอาศัย	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ในเขตเทศบาล	71	59.17
นอกเขตเทศบาล	49	40.83
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ได้นำเสนอแยกเป็น 7 หัวข้อ ดังนี้

4.2.1 ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.11 พบว่าช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่จะใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ในช่วงระหว่าง 18.00-ก่อน 22.00 น.มากที่สุด จำนวน 67 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 55.83 รองลงมาคือ ช่วงเวลา 07.00 -ก่อน 18.00 น. จำนวน 44 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 36.67 และช่วงเวลา 22.00-ก่อน07.00 น. จำนวน 9 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.50

ตาราง 4.11 ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
07.00-ก่อน18.00 น.	44	36.67
18.00-ก่อน22.00 น.	67	55.83
22.00-ก่อน07.00 น.	9	7.50
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.2.2 การใช้โทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.12 พบว่าช่วงเวลาของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ใช้โทรศัพท์เฉลี่ยไม่เกิน 6 นาที/ครั้ง กล่าวคือส่วนใหญ่ จะใช้เวลาในการโทรแต่ละครั้งระหว่าง 3 – 5 นาที จำนวน 61 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 50.83 รองลงมาจะใช้เวลาในการโทรต่ำกว่า 3 นาที จำนวน 25 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 20.83 ระหว่าง 6 - 8 นาที จำนวน 16 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 13.33 ระหว่าง 18 นาทีขึ้นไป จำนวน 9 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.50 ระหว่าง 9 – 17 นาที จำนวน 9 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.50

ตาราง 4.12 เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการโทรศัพท์ต่อครั้งของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์/ครั้ง	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 นาที	25	20.83
3 – 5 นาที	61	50.83
6 – 8 นาที	16	13.33
9 – 11 นาที	3	2.50
11 – 14 นาที	4	3.33
15 – 17 นาที	2	1.67
18 นาทีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 6 นาที/ครั้ง)	9	7.50
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.2.3 ลักษณะการใช้งานโทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.13 พบว่าลักษณะการใช้งานโทรศัพท์ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ เมื่อเทียบเป็นเปอร์เซ็นต์จากผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ 120 ราย ส่วนใหญ่จะใช้โทรศัพท์ประจำที่โทรในพื้นที่รหัสบริการเดียวกันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.12 รองลงมาใช้โทรรหัสบริการต่างพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 23.77 นอกจากนั้นจะใช้เชื่อมต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 19.28 และใช้โทรทางไกลต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 5.83

ตาราง 4.13 ลักษณะการใช้งานโทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์(ตอบได้หลายข้อ)

ลักษณะการใช้งานโทรศัพท์/ครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
โทรในพื้นที่รหัสบริการเดียวกัน	114	51.12
โทรรหัสบริการต่างพื้นที่	53	23.77
ใช้เชื่อมต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์	43	19.28
โทรทางไกลต่างประเทศ	13	5.83

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.2.4 จำนวนครั้งของการใช้โทรศัพท์/วัน ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.14 พบว่าจำนวนครั้งของการใช้โทรศัพท์/วัน ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย เฉลี่ยจำนวน 4.15 ครั้ง/วัน กล่าวคือจะใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ในแต่ละวันน้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 57 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมา จะใช้บริการวันละ 3 - 5 ครั้ง จำนวน 39 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 32.50 ใช้บริการ 6 - 8 ครั้ง จำนวน 12 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 10.00 และมีจำนวนการใช้งานมากกว่า 9 ครั้งเป็นต้นไป จำนวน 12 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 10.00

ตาราง 4.14 จำนวนการใช้งานโทรศัพท์ต่อวันของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จำนวนครั้งของการใช้โทรศัพท์/วัน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้ง/วัน	57	47.50
3-5 ครั้ง/วัน	39	32.50
6-8 ครั้ง/วัน	12	10.00
9-11 ครั้ง/วัน	7	5.83
12-14 ครั้ง/วัน	2	1.67
15 ครั้ง/วันขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.15 ครั้ง/วัน)	3	2.50
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.2.5 ค่าใช้บริการโทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.15 พบว่าช่วงค่าใช้บริการโทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย มียอดค่าบริการเฉลี่ยจำนวน 675.- บาทต่อเดือน กล่าวคือผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 57 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 47.50 จะมียอดค่าบริการต่อเดือนต่ำกว่า 500 บาท รองลงมาคือ ยอดค่าบริการ 500 - 999 บาท จำนวน 46 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 38.33 ที่เหลืออีกจำนวน 17 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 7.50 จะเป็นกลุ่มผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ที่มียอดค่าใช้จ่ายต่อเดือนสูงกว่า 1,500 บาทขึ้นไป

ตาราง 4.15 ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์

ค่าใช้บริการเฉลี่ย/เดือน	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 500 บาท	57	47.50
500 – 999 บาท	46	38.33
1,000 – 1,499 บาท	8	6.67
1,500 – 1,999 บาท	1	0.83
2,000 – 2,499 บาท	3	2.50
2,500 บาท ขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 675.- บาท)	5	4.17
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.2.6 วิธีการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.16 พบว่าวิธีการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่นิยมที่จะไปชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ ที่ศูนย์บริการลูกค้าของ บมจ. ทศท จำนวน 98 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 81.67 รองลงมาชำระโดยวิธีหักผ่านธนาคาร จำนวน 20 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 16.67 และชำระค่าบริการโดยวิธีผ่านไปรษณีย์ จำนวน 2 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 1.67

ตาราง 4.16 วิธีการในการชำระค่าใช้บริการของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์

วิธีชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ชำระที่ศูนย์บริการลูกค้าของ บมจ. ทศท	98	81.67
ชำระหักผ่านธนาคาร	20	16.67
ชำระผ่านไปรษณีย์	2	1.67
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.2.7 ระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.17 พบว่าระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย เฉลี่ยใช้มานานถึง 7.50 ปี กล่าวคือใช้บริการมานานรวม 10 ปีขึ้นไป จำนวน 57 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 47.50 ใช้มานาน 4 – 5 ปี จำนวน 24 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 20.00 ใช้มานาน 1 – 3 ปี จำนวน 23 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 19.17 ใช้มานาน 7–9 ปี จำนวน 13 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 10.83 ในส่วนที่ติดตั้งใช้งานไม่ถึง 1 ปี มีเพียง 3 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 2.50

ตาราง 4.17 ระยะเวลาที่ใช้บริการของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์

ระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ไม่ถึง 1 ปี	3	2.50
1 – 3 ปี	23	19.17
4 – 5 ปี	24	20.00
7 – 9 ปี	13	10.83
10 ปีขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 7.50 ปี)	57	47.50
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.3 ปัจจัยที่มีผลทำให้ขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่ ได้นำเสนอแยกเป็น 2 หัวข้อ ดังนี้

4.3.1 ปัจจัยที่ทำให้ขอยกเลิกการใช้บริการโทรศัพท์ประจำที่

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.18 พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ความสำคัญลำดับแรกคือเพื่อต้องการลดค่าใช้จ่าย/ลดเลขหมายที่มีอยู่เกินความจำเป็น ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.64 รองลงมาคือการเปลี่ยนไปใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.56 ตามด้วยการเลิกกิจการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.52 การย้ายที่อยู่อาศัย ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.48 การตรวจแก้คินดีโทรศัพท์ที่มีความล่าช้า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.42 การคิดค่าบริการสูงผิดปกติ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.28 การใช้งานไม่สะดวก/โทรศัพท์ขัดข้องบ่อยๆ ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.16 การไม่ได้รับความสะดวกในการชำระเงิน

ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.14 ค่าบริการของผู้ให้บริการรายอื่น (TT&T) ถูกกว่า ด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.08 และการเปลี่ยนไปใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์รายอื่น (TT&T) ด้วยคะแนนเฉลี่ย 2.81 เรียงตามลำดับ

ตาราง 4.18 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่ (ตอบทุกข้อ)

ระดับคะแนนการตัดสินใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยมากที่สุด	คะแนนเฉลี่ย	ลำดับความสำคัญ
	5	4	3	2	1		
ปัจจัยที่มีการยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประจำที่	จำนวน (คะแนน)	จำนวน (คะแนน)	จำนวน (คะแนน)	จำนวน (คะแนน)	จำนวน (คะแนน)	(คะแนนรวม)	
เพื่อต้องการลดค่าใช้จ่าย/ลดเลขหมายที่มีอยู่เกินความจำเป็น	35 (175)	36 (144)	28 (84)	13 (26)	8 (8)	3.64 (437)	1
การเปลี่ยนไปใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	23 (115)	52 (208)	23 (69)	13 (26)	9 (9)	3.56 (427)	2
การเลิกกิจการ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	32 (160)	33 (132)	30 (90)	15 (30)	10 (10)	3.52 (422)	3
การย้ายที่อยู่อาศัย	30 (150)	35 (140)	30 (90)	14 (28)	10 (10)	3.48 (418)	4
การตรวจแก้คืนดีโทรศัพท์ที่มีความล่าช้า	26 (130)	25 (100)	46 (138)	19 (38)	4 (4)	3.42 (4.10)	5
การคิดค่าบริการสูงผิดปกติ	18 (90)	32 (128)	39 (117)	27 (54)	4 (4)	3.28 (393)	6
การใช้งานไม่สะดวก/โทรศัพท์ขัดข้องบ่อย	20 (100)	23 (92)	42 (126)	26 (52)	9 (9)	3.16 (379)	7
การไม่ได้รับความสะดวกในการชำระเงิน	14 (70)	28 (112)	44 (132)	29 (58)	5 (5)	3.14 (377)	8
ค่าบริการของผู้ให้บริการรายอื่น(TT&T) ถูกกว่า	14 (70)	21 (84)	53 (159)	25 (50)	7 (7)	3.08 (370)	9
การเปลี่ยนไปใช้บริการของผู้ให้บริการโทรศัพท์รายอื่น (TT&T)	5 (25)	21 (84)	55 (165)	24 (48)	15 (15)	2.81 (337)	10

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.3.2 ปัญหาการใช้โทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.19 พบว่าปัญหาการใช้โทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย เมื่อเทียบเป็นเปอร์เซ็นต์จากผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์จำนวน 120 ราย พบว่าผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตล่าช้า หลุดง่าย เป็นอันดับหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 19.57 รองลงมาคือค่าบริการตรวจแก้เหตุเสีย มีความล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 19.13 การติดต่อกับศูนย์บริการฯ ซึ่งสถานที่ชำระค่าบริการมีน้อย ไม่สะดวกในการชำระ คิดเป็นร้อยละ 18.70 การคิดค่าบริการสูงผิดปกติ คิดเป็นร้อยละ 13.91 โทรศัพท์ เสียบ่อย คิดเป็นร้อยละ 10.87 การบริการของพนักงานไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 7.83 การโทรเข้า- ออกยาก คิดเป็นร้อยละ 6.09 ไม่มีปัญหา คิดเป็นร้อยละ 3.91

ตาราง 4.19 ปัญหาการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์
(ตอบได้หลายข้อ)

ปัญหาในการใช้โทรศัพท์ประจำที่	จำนวน (120)	ร้อยละ	อันดับ
การใช้บริการอินเทอร์เน็ตล่าช้า	45	19.57	1
ค่าบริการตรวจแก้เหตุเสีย ล่าช้า	44	19.13	2
การติดต่อกับศูนย์บริการฯ ซึ่งสถานที่ชำระ ค่าบริการมีน้อย ไม่ สะดวกในการชำระ	43	18.70	3
การคิดค่าบริการสูงผิดปกติ	32	13.91	4
โทรศัพท์ เสียบ่อย	25	10.87	5
การบริการ ของพนักงานไม่ดี	18	7.83	6
การโทรเข้า- ออกยาก	14	6.09	7
ไม่มีปัญหา	9	3.91	8

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.4 บริการพิเศษของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)

บริการพิเศษของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน) ได้นำเสนอแยกเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

4.4.1 การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการพิเศษของ บมจ. ทศท

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.20 พบว่าผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่จะทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการพิเศษของ บมจ. ทศท จำนวน 106 ราย หรือร้อยละ 88.33 ไม่ทราบมีเพียงจำนวน 14 ราย หรือร้อยละ 11.67 เท่านั้น

ตาราง 4.20 การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการพิเศษของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

การรับทราบบริการพิเศษ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ทราบ	106	88.33
ไม่ทราบ	14	11.67
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.4.2 บริการพิเศษของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.21 พบว่าประเภทของบริการพิเศษที่ผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ทราบ เมื่อเทียบเป็นเปอร์เซ็นต์จากผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์จำนวน 120 ราย พบว่าบริการพิเศษ 7 ประเภท มีผู้ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ทราบถึงบริการอัตราค่าใช้บริการโทรทางไกลราคาประหยัด Y-TEL 1234 มาก คิดเป็นร้อยละ 23.67 รองลงมา มีบริการโซว์เบอร์รี่เรียกเข้า คิดเป็นร้อยละ 17.87 ตามด้วย การให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี กับมีโปรแกรมลดค่าบริการนาทีละ 2 บาท ทราบเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 15.94 การให้บริการ ADSL(อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง) คิดเป็นร้อยละ 11.84 บริการพิเศษ SPC คิดเป็นร้อยละ 7.49 และมีโปรแกรมการลดค่าบริการให้เลือก 3 โปรแกรม คิดเป็นร้อยละ 7.25 เรียงตามลำดับ

ตาราง 4.21 ประเภทของบริการพิเศษ (ตอบได้หลายข้อ)

ประเภทของบริการพิเศษ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
อัตราค่าใช้บริการโทรทางไกล ราคาประหยัด	98	23.67	1
Y-TEL 1234			
มีบริการอินเทอร์เน็ตเรียกเข้า	74	17.87	2
การให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี	66	15.94	3
มีโปรแกรมลดค่าบริการนาฬิกา 2 บาท ทั่วประเทศ	66	15.94	4
การให้บริการ ADSL(อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง)	49	11.84	5
บริการพิเศษ SPC	31	7.49	6
มีโปรแกรมการลดค่าบริการให้เลือก 3 โปรแกรม	30	7.25	7

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.4.3 ประเภทของสื่อที่ทำให้ผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ทราบว่า บมจ.ทศท มีบริการพิเศษ

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.22 พบว่าประเภทของสื่อที่ผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ทราบ จำนวน 106 ราย เมื่อเทียบเป็นเปอร์เซ็นต์จากผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ที่ทราบจำนวน 106 ราย โดยให้นำหนักความสำคัญตามที่ทราบ พบว่าสื่อที่เข้าถึงผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์เป็นอันดับหนึ่งคือ แบนกับไบแจ้งหนี้ คิดเป็นร้อยละ 21.70 รองลงมาคือจากโฆษณาโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 20.23 จากศูนย์บริการลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 14.37 จากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 12.02 จากแผ่นพับใบปลิว คิดเป็นร้อยละ 9.68 จากโฆษณาวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 8.21 จากป้ายประกาศ คิดเป็นร้อยละ 7.62 จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์(Internet) คิดเป็นร้อยละ 4.99 จากการออกบ้านงานต่างๆ ของ บมจ. ทศท คิดเป็นร้อยละ 1.17

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตาราง 4.22 สื่อที่ทำให้ผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ทราบว่า บมจ.ทศท มีบริการพิเศษ
(ตอบได้หลายข้อ)

ประเภทของสื่อ	จำนวน	ร้อยละ
แนบกับใบแจ้งหนี้	74	21.70
โฆษณาโทรทัศน์	69	20.23
ศูนย์บริการลูกค้า	49	14.37
หนังสือพิมพ์	41	12.02
แผ่นพับใบปลิว	33	9.68
โฆษณาวิทยุ	28	8.21
ป้ายประกาศ	26	7.62
สื่ออิเล็กทรอนิกส์(Internet)	17	4.99
ออกร้านในงานต่าง ๆ	4	1.17

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.4.4 การตัดสินใจของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ภายหลังการทราบว่ามีบริการพิเศษ

เมื่อทำการวิเคราะห์ส่วนต่างๆ ตั้งแต่ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ปัญหาการใช้โทรศัพท์ ตลอดจนจนถึงข้อมูล ข่าวสาร บริการพิเศษต่างๆ แล้ว ผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ประสงค์จะยกเลิกเลขหมายโทรศัพท์เช่นเดิมตามที่ได้ตั้งใจ หรือเปลี่ยนใจไม่ยกเลิกการใช้โทรศัพท์ เมื่อทราบว่ามีบริการพิเศษต่างๆ ที่สามารถจะให้ประโยชน์หรือลดค่าใช้จ่ายต่อผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ได้

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.23 พบว่าผลการยกเลิกการใช้โทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ จำนวน 120 ราย ส่วนใหญ่ยังยืนยันความประสงค์ที่จะยกเลิกการใช้โทรศัพท์เช่นเดิมไม่เปลี่ยนแปลง จำนวน 68 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาขอตัดสินใจใหม่อีกครั้ง จำนวน 36 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 30.00 เปลี่ยนใจ ไม่ยกเลิก จำนวน 16 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 13.33

ตาราง 4.23 การตัดสินใจของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ภายหลังการทราบว่ามีการ
พิเศษ

ผลการยกเลิก	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ยืนยันขอยกเลิก	68	56.67
ตัดสินใจใหม่อีกครั้ง	36	30.00
เปลี่ยนใจ ไม่ยกเลิก	16	13.33
รวม	120	100.00

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547

4.5 ข้อเสนอแนะของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

จากการศึกษาข้อมูลในตาราง 4.24 พบว่าผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ ได้เสนอแนะแนวทางให้เพิ่มประสิทธิภาพ/ลดขั้นตอนการทำงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.45 รองลงมาคือปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี (2 ชั่วโมง/ครั้ง) ให้มีความเร็วมากกว่าเดิม แก้ไขปัญหาหลุดบ่อย คิดเป็นร้อยละ 18.18 ปรับลดค่าโทรทางไกลต่างรหัสนอกเขตพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 9.09 บริการพิเศษ SPC ควรเก็บแบบเหมาจ่ายรายเดือน แทนการแยกเก็บเป็นแต่ละรายการ คิดเป็นร้อยละ 7.27 และไม่ควรถูกเรียกเก็บค่าบริการพิเศษ SPC คิดเป็นร้อยละ 3.64 นอกจากนั้นยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ตามรายละเอียดในตาราง 4.24

ตาราง 4.24 ข้อเสนอแนะของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
ให้เพิ่มประสิทธิภาพ/ลดขั้นตอนการทำงาน	14	25.45
ขอให้ปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี	10	18.18
ปรับลดค่าโทรทางไกลต่างประเทศพื้นที่	5	9.09
บริการพิเศษ SPC ควรเก็บแบบเหมาจ่ายรายเดือน	4	7.27
แทนการแยกเก็บเป็นแต่ละรายการ		
ไม่ควรเรียกเก็บ ค่าบริการพิเศษ SPC	2	3.64
ขยายเขตการให้บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	3	5.45
การจัดเก็บเงิน ควรเรียกเก็บตามจริง	3	5.45
ยกเว้นการเรียกเก็บค่าใช้บริการรายเดือน	3	5.45
ปรับลดราคาค่าใช้บริการรายเดือนลงอีก	2	3.64
จัดโปรโมชั่น คืนกำไร/ให้รางวัล กับลูกค้า	2	3.64
พนักงาน ควรให้ความสำคัญกับลูกค้า การตอบปัญหา	2	3.64
ไม่ชัดเจน		
สถานที่รับชำระเงินมีน้อย/สถานที่จอดรถคับแคบ	2	3.64
ใบแจ้งหนี้ ควรบันทึกรายการใช้ภายในห้องถิ่น	1	1.82
แทนจำนวนมิเตอร์ที่ใช้		
เพิ่มการให้บริการ ADSL ให้ทั่วถึง	1	1.82
ใบแจ้งหนี้ค่าบริการประจำเดือนส่งไม่ตรงตามที่อยู่	1	1.82

ที่มา จากการรวบรวมปี 2547