

บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผู้เขียนได้นำเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งการนำเสนอตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

5.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

5.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้เขียนให้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 ชุด โดยเก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ณ สำนักงานบริการโทรศัพท์ จำนวน 12 แห่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows เพื่อหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบ Pearson Correlation โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1) ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัททศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคคลธรรมดา ร้อยละ 81.5 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทฯ/ห้างร้าน ร้อยละ 49.7 ส่วนลูกค้าที่มีสถานภาพเป็นห้างร้านและหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระยะเวลาของการดำเนินกิจการส่วนใหญ่ 10 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 47.3 ลูกค้าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 33.3 มีเลขหมายของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 เลขหมาย ร้อยละ 82.0 ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานเฉลี่ยวันละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 52.2 ใช้เวลาเฉลี่ย 3-5 นาที/ครั้ง ร้อยละ 49.0 และใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัททศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มาแล้วเป็นเวลา 10-12 ปี ร้อยละ 23.0

2) ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัททศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยรวมอยู่ที่ระดับมาก ซึ่งหากจะแยกแต่ละด้านพบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย