

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชากรจากเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่มีผู้ให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งตามกลุ่มอำเภอเป็น 4 กลุ่มโดยใช้ระยะทางจากอำเภอเมืองไปอำเภอต่างๆ เป็นเกณฑ์และหาตัวแทนกลุ่มตามความรับผิดชอบของศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (simple random sampling) ได้อำเภอที่เป็นตัวแทนคือ อำเภอเมือง อำเภอสันกำแพง อำเภอสันป่าตอง และอำเภอฝาง แล้วทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติจากการแจกแจงความถี่ ร้อยละ วิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบ Chi-square และทำการจัดอันดับความสำคัญของประเภทบริการเสริม เพื่อแสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทศนคติต่อบริการเสริม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้หรือไม่ใช้บริการเสริม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การให้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่และศึกษาปัญหาในการใช้และไม่ใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ตลอดจนหาแนวทางแก้ไขปัญหา ซึ่งสามารถแสดงผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามแต่ละอำเภอ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ สถานที่ใช้โทรศัพท์ อาชีพ และค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน โดยวิเคราะห์และเสนอข้อมูลในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ

อำเภอเมือง

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 21-50 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส และมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ในขณะที่ส่วนใหญ่จะเป็นครอบครัวขนาดเล็ก มีสมาชิกในครอบครัวไม่เกิน 3 คน และมีรายได้ต่อเดือนต่อครอบครัวระหว่าง 10,001-50,000 บาท โดยผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ส่วนใหญ่จะมีสถานที่ใช้ที่บ้านหรือที่พักอาศัย และทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) และมีการถือครองเลขหมาย 1 หมายเลข ในขณะที่ค่าบริการอยู่ระหว่าง 301-700บาท และมีระยะเวลาการใช้อยู่ระหว่าง 1- 7 ปี

อำเภอสันกำแพง

จากผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงเช่นกัน มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด และมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ในขณะที่ส่วนใหญ่จะเป็นครอบครัวขนาดใหญ่ คือมีสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือนต่อครอบครัวระหว่าง 10,001-30,000 บาท โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่จะมีสถานที่ใช้ที่บ้านหรือที่พักอาศัย และทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) เช่นเดียวกับในเขตอำเภอเมือง และมีการถือครองเลขหมายจำนวน 1 หมายเลขเช่นกัน ในขณะที่ค่าบริการอยู่ระหว่าง 301-700บาท และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้มากกว่า 7 ปี

อำเภอสันป่าตอง

พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ในขณะที่ส่วนใหญ่จะเป็นครอบครัวขนาดใหญ่ คือมีสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือนต่อครอบครัวต่ำกว่า 10,000 บาท โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่จะมีสถานที่ใช้ที่บ้านหรือที่พักอาศัย และทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) และมีการถือครองเลขหมาย 1 หมายเลข ในขณะที่มีค่าบริการต่ำกว่า 300 บาท และส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้มากกว่า 7 ปี

อำเภอฝาง

พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ซึ่งส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ในขณะที่ส่วนใหญ่จะเป็นครอบครัวขนาดใหญ่ คือมีสมาชิกในครอบครัวตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป และมีรายได้ต่อเดือนต่อครอบครัวระหว่าง 10,001-30,000 บาท โดยผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่จะมีสถานที่ใช้ที่บ้านหรือที่พักอาศัย และทราบว่าหน่วยงานใดเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงานของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) และมีการถือครองเลขหมาย 1 หมายเลข ในขณะที่ค่าบริการอยู่ระหว่าง 301-700บาทและส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้ 3 – 7 ปี

จากการแปรผลในทุกอำเภอ พบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันในแต่ละอำเภอนั้น อาจส่งผลมาจากความแตกต่างทางด้านเศรษฐกิจและวิถีชีวิต โดยในเขตอำเภอที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ค่อนข้างดี อย่างเขตอำเภอเมืองและอำเภอศูนย์กลางนั้นจะเป็นช่วงอายุของวัยทำงานหรือช่วงอายุระหว่างการศึกษาเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่เขตอำเภอสันป่าตองและอำเภอฝางส่วนใหญ่จะเป็นช่วงวัยที่สูงกว่า และในส่วนของระดับการศึกษาก็เช่นกันที่อาจมีผลจากความแตกต่างทางด้านเศรษฐกิจและวิถีในการดำเนินชีวิต เห็นได้ว่าเขตอำเภอเมืองและอำเภอศูนย์กลางนั้น การศึกษาจะอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ในขณะที่เขตอำเภอสันป่าตองและอำเภอฝางส่วนใหญ่ของระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของอำเภอเมืองที่ค่อนข้างสูงนั้นสอดคล้องกับการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเช่นกัน ด้านอัตราค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนนั้นส่วนใหญ่มียังมีอัตราค่าใช้บริการที่ค่อนข้างต่ำ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีในการสื่อสารเปิดกว้างมากขึ้นมีบริษัทที่ให้บริการการสื่อสารทั้งใช้สายและไม่ใช้สายเกิดขึ้นมาก จึงทำให้อัตราค่าใช้บริการถูกเฉลี่ยออกไปให้กับบริษัทอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่ให้บริการการสื่อสารไร้สายที่เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการให้กับผู้ใช้งานขึ้นอย่างโทรศัพท์เคลื่อนที่

5.1.2 ลักษณะการใช้บริการเสริมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแบ่งตามอำเภอ

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรู้จักหรือไม่รู้จักบริการเสริม ประเภทของบริการเสริมที่มีการใช้บริการรวมถึงเหตุผลที่ใช่และไม่ใช้บริการ โดยวิเคราะห์และเสนอข้อมูลในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ

อำเภอเมือง

จากการวิเคราะห์พบว่าส่วนใหญ่จะรู้จักบริการเสริม และบริการเสริมที่รู้จักมากที่สุดคือบริการ Y-tel1234 และการจำกัดการเรียกออก ในขณะที่บริการที่ไม่รู้จักคือบริการ I-box และบริการหมายเลขดวน โดยมีแหล่งที่มาของการรู้จักบริการเสริมจากแผ่นพับที่แนบมากับใบแจ้งค่าบริการประจำเดือน และส่วนใหญ่ของผู้ที่รู้จักบริการเสริมจะใช้บริการเสริมด้วยเช่นกัน โดยเหตุผลหลักในการใช้บริการเสริมคือช่วยลดค่าใช้บริการโทรศัพท์เมื่อโทรทางไกลหรือโทรเข้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีการใช้บริการเสริมมาแล้วเป็นระยะเวลาประมาณ 1-3 ปี พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นว่าบริการเสริมที่มีอยู่นั้นมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว และมีความพึงพอใจในบริการเสริมที่เลือกใช้อยู่ ส่วนบริการเสริมที่ยังไม่พึงพอใจส่วนใหญ่จะเป็นบริการฟรีอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าในบางช่วงของเวลาที่มีการใช้งานจำนวนมากหรือมีการต่ออินเทอร์เน็ตพร้อมๆ กันจำนวนมากจึงทำให้ระบบอาจทำงานล่าช้าบ้าง

ส่วนปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้บริการเสริมผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการโฆษณา / ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการเสริมมีน้อยเกินไป โดยที่ปัญหาที่ทำให้ผู้ที่รู้จักบริการเสริมตัดสินใจไม่ใช้บริการเสริมและการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานไม่รู้จักบริการเสริมคือไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการ จึงไม่สนใจในบริการเสริมใดๆ ที่มีอยู่ และร้อยละในความต้องการใช้บริการเสริม หลังจากทราบข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับบริการเสริมพบว่ายังคงไม่มีความต้องการใช้บริการเสริมต่อไป แต่ก็ยังมีส่วนหนึ่งที่ต้องการใช้เมื่อทราบข้อมูลและต้องการใช้บริการ Y-tel1234 มากที่สุด

อำเภอสันกำแพง

พบว่าส่วนใหญ่จะรู้จักบริการเสริม และบริการเสริมที่รู้จักมากที่สุดคือบริการ Y-tel1234 และโทรทางไกลต่างประเทศรหัส 007/008 ในขณะที่บริการที่ไม่รู้จักคือ บริการสนทนา 3 สายและบริการ I-box โดยมีแหล่งที่มาของการรู้จักบริการเสริมจากแผ่นพับที่แนบมากับใบแจ้งค่าบริการประจำเดือน และส่วนใหญ่ของผู้ที่รู้จักบริการเสริมจะใช้บริการเสริมด้วยเช่นกัน โดยเหตุผลหลักในการใช้บริการเสริม คือช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน มีระยะเวลาการใช้บริการเสริมต่ำกว่า 3 ปี พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นว่าบริการเสริมที่มีอยู่นั้นมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว และมีความพึงพอใจในบริการเสริมที่เลือกใช้อยู่ ส่วนบริการเสริมที่ยังไม่พึงพอใจส่วนใหญ่จะเป็นบริการฟรีอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าในช่วงของเวลาที่มีการใช้งานจำนวนมากหรือมีการต่ออินเทอร์เน็ตพร้อมๆ กันจำนวนมากจึงทำให้ระบบอาจทำงานล่าช้าบ้าง

ส่วนปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้บริการเสริมผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ายัตราค่าใช้บริการเสริมบางประเภทแพงเกินไป โดยปัญหาที่ทำให้ผู้ที่รู้จักบริการเสริมตัดสินใจไม่ใช้บริการเสริม คือไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการ และการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ไม่รู้จักบริการเสริมนั้นเกิดจากไม่สนใจในบริการเสริมใดๆ ที่มีอยู่ประกอบกับไม่รู้ว่ามีบริการเสริม ร้อยละในความต้องการใช้บริการเสริมหลังจากทราบข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับบริการเสริมพบว่าทั้งหมดไม่มีความต้องการใช้บริการเสริม แต่ก็ยังมีส่วนหนึ่งที่ต้องการใช้เมื่อทราบข้อมูลและต้องการใช้บริการ Y-tel1234 มากที่สุด

อำเภอสันป่าตอง

พบว่าส่วนใหญ่จะรู้จักบริการเสริม และบริการเสริมที่รู้จักมากที่สุดคือบริการ Y-tel1234 และบริการรับสายเรียกซ้อนในขณะที่บริการที่ไม่รู้จักคือบริการ I-box , pin phone โดยมีแหล่งที่มาของการรู้จักบริการเสริมจากพนักงาน และส่วนใหญ่ของผู้ที่รู้จักบริการเสริมจะใช้บริการเสริมด้วยเช่นกัน โดยเหตุผลหลักในการใช้บริการเสริมคือช่วยจำกัดการโทรออกหรือลดการโทร

ออกได้ และมีการใช้บริการเสริมมาแล้วเป็นระยะเวลาประมาณ 1-3 ปี พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นว่าบริการเสริมที่มีอยู่นั้นมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว และมีความพึงพอใจในบริการเสริมที่เลือกใช้ อยู่ ส่วนบริการเสริมที่ยังไม่พึงพอใจส่วนใหญ่จะเป็นบริการฟรีอินเทอร์เน็ต , Y-tel1234 และบริการโทรทางไกลรหัส 007/008 ซึ่งอาจมีเหตุผลเช่นเดียวกันกับอำเภอข้างต้น

ส่วนปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้บริการเสริมผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามีขั้นตอนใช้บริการเสริมยุ่งยาก โดยที่ปัญหาที่ทำให้ผู้ที่รู้จักบริการเสริมตัดสินใจไม่ใช้บริการเสริมและการที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานไม่รู้จักบริการเสริมคือไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการ จึงไม่สนใจในบริการเสริมใดๆ ที่มีอยู่ และร้อยละในความต้องการใช้บริการเสริม หลังจากทราบข้อมูล ที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการเสริมพบว่ายังคงไม่มีความต้องการใช้บริการเสริมต่อไป แต่ก็ยังมีส่วนหนึ่ง ที่ต้องการใช้เมื่อทราบข้อมูลและต้องการใช้บริการจำกัดการเรียกออกมากที่สุด

อำเภอฝาง

พบว่าส่วนใหญ่จะรู้จักบริการเสริม และบริการเสริมที่รู้จักมากที่สุดคือบริการ ฟรี อินเทอร์เน็ต และบริการจำกัดการเรียกออก ในขณะที่บริการที่ไม่รู้จักคือบริการ I-box และบริการ หมายเลขด่วน โดยมีแหล่งที่มาของการรู้จักบริการเสริมจากพนักงาน และส่วนใหญ่ของผู้ที่รู้จัก บริการเสริมจะใช้บริการเสริมด้วยเช่นกัน โดยเหตุผลหลักในการใช้บริการเสริมคือช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน และมีการใช้บริการเสริมมาแล้วเป็นระยะเวลาประมาณ 1-3 ปี พร้อมทั้งแสดงความคิดเห็นว่าบริการเสริมที่มีอยู่นั้นมีความเหมาะสมดีอยู่แล้ว แต่ยังไม่พึงพอใจในบริการเสริมที่เลือกใช้ อยู่ ส่วนบริการเสริมที่ยังไม่พึงพอใจส่วนใหญ่จะเป็นบริการ I-box ซึ่ง อาจเป็นไปได้ว่าไม่ได้มีการอธิบายรายละเอียดหรือวิธีการใช้ที่ถูกต้องให้ทราบ

ส่วนปัญหาที่เกี่ยวกับการใช้บริการเสริมผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ว่าอัตราค่าใช้บริการเสริมบางประเภทมีราคาแพง โดยที่ปัญหาที่ทำให้ผู้ที่รู้จักบริการเสริมตัดสินใจ ไม่ใช้บริการเสริมคือไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการจึงไม่สนใจในบริการเสริมใดๆ ที่มีอยู่ และการที่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานไม่รู้จักบริการเสริมคือไม่มีผู้แนะนำ ในขณะที่ร้อยละของผู้ที่ทราบ ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับบริการเสริมมีความต้องการใช้บริการเสริม โดยบริการเสริมที่ต้องการใช้ ส่วนใหญ่คือ Y-tel1234

5.1.3 วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์แบบ Chi-square ของการให้บริการเสริมเมื่อเทียบกับปัจจัยต่างๆ

เป็นการวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของลักษณะการให้บริการเสริมเมื่อเทียบกับอายุ ระดับการศึกษา รายได้ สถานที่ใช้โทรศัพท์ และค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน โดยเสนอข้อมูลในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ และ Chi-square

อำเภอเมือง

จากการวิเคราะห์พบว่า ผู้ที่รู้จักและใช้บริการเสริมส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี และมีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-30,000 บาท และมีสถานที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านหรือที่อยู่อาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 301-700 บาท ส่วนผู้ที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการเสริมนั้นส่วนใหญ่จะมีลักษณะคล้ายผู้ที่รู้จักและใช้บริการเสริม แตกต่างเพียงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีสูงกว่าคือประมาณ 30,001-50,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยในอัตราส่วนเดียวกันถึง 3 ช่วงคือ ต่ำกว่า 300 ระหว่างเดือนละ 301-700 บาท และมากกว่า 1,000 บาท

ส่วนผู้ที่ไม่รู้จักบริการเสริมและมีความต้องการจะใช้บริการเสริมหลังจากที่ทราบข้อมูลที่ต้องการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี และมีการศึกษาอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-30,000 บาท และมีสถานที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านหรือที่อยู่อาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 301-700 บาท ส่วนผู้ที่เมื่อทราบข้อมูลก็ยังคงตัดสินใจไม่ใช้บริการเสริมต่อไปส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี และมีการศึกษาอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-30,000 บาท และมีสถานที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านหรือที่อยู่อาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 701-1,000 บาท

จะเห็นได้ว่าผู้ที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการเสริมมีบางส่วนยังคงมีค่าใช้บริการรายเดือนที่สูงมาก คือ มากกว่า 1,000 บาท และผู้ที่ยังคงตัดสินใจไม่ใช้บริการเสริมหลังได้ทราบข้อมูลที่ต้องการ แล้วยังเป็นอีกกลุ่มที่มีค่าใช้บริการรายเดือนที่ค่อนข้างสูง คือ 701-1,000 บาท จากการสำรวจและเก็บข้อมูลทำให้ทราบว่า หากมีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นหรือมีการชี้แจงให้ตรงกับลักษณะการให้บริการของแต่ละบุคคล คาดว่า จะมีความสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการให้บริการและช่วยเอื้ออำนวยความสะดวกในการให้บริการเสริมที่มากขึ้นได้

อำเภอสันกำแพง

พบว่า ผู้ที่รู้จักและใช้บริการเสริมส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี และมีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-30,000 บาท และมี

สถานที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านหรือที่อยู่อาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 301-700 บาท ส่วนผู้ที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการเสริมนั้นมีอายุระหว่าง 41-50ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-50,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า300 บาท

ส่วนผู้ที่ไม่รู้จักบริการเสริมและมีความต้องการจะใช้บริการเสริมหลังจากที่ทราบข้อมูลที่ต้องการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี และมีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-30,000 บาท และมีสถานที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านหรือที่อยู่อาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 301-700 บาท ในขณะที่ไม่มีผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลแล้วไม่ใช้บริการเสริม

จากการสรุปการคำนวณข้างต้น จะเห็นว่าไม่มีผู้ที่ไม่ใช้บริการเสริมเมื่อได้รับข้อมูลที่ต้องการและเหมาะสมกับลักษณะการใช้ ถึงแม้ว่าจะมีบางส่วนที่รู้จักบริการเสริมอยู่แล้วแต่ก็ยังยืนยันว่าไม่ใช้ซึ่งเหตุผลส่วนใหญ่ก็เนื่องมาจากคิดว่าไม่มีความจำเป็นต้องใช้และบางส่วนบอกว่าใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้รับความสะดวกมากกว่า

อำเภอสันป่าตอง

พบว่า ผู้ที่รู้จักและใช้บริการเสริมส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 41-50ปี และมีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-30,000 บาท และมีสถานที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านหรือที่อยู่อาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละต่ำกว่า 301-700 บาท ส่วนผู้ที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการเสริมนั้นมีช่วงอายุ 21-30 ปี และ51-60 ปี มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยต่ำกว่า 301-700 บาท

ส่วนผู้ที่ไม่รู้จักบริการเสริมและมีความต้องการจะใช้บริการเสริมหลังจากที่ทราบข้อมูลที่ต้องการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี และมีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีสถานที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ที่ร้านค้าหรือสถานประกอบการ โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 301-700 บาท ส่วนผู้ที่ไม่ทราบข้อมูลก็ยังคงตัดสินใจไม่ใช้บริการเสริมต่อไปส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุมากกว่า 60 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และมีสถานที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านหรือที่อยู่อาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละต่ำกว่า 300 บาท

อำเภอฝาง

พบว่า ผู้ที่รู้จักและใช้บริการเสริมส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี และมีการศึกษาอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-30,000 บาท และมีสถานที่ใช้

ส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านหรือที่อยู่อาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 301-700 บาท ส่วนผู้ที่รู้จักแต่ไม่ใช้บริการเสริมนั้นส่วนใหญ่จะมีลักษณะคล้ายผู้ที่รู้จักและใช้บริการเสริม แตกต่างเพียงระดับการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่ำกว่า 300 บาท

ส่วนผู้ที่ไม่รู้จักบริการเสริมและมีความต้องการจะใช้บริการเสริมหลังจากที่ทราบข้อมูลที่ต้องการ ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี และมากกว่า 60 ปี มีการศึกษาอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 10,001-50,000 บาท และใช้โทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านหรือที่พักอาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละต่ำกว่า 301-700 บาท ส่วนผู้ที่เมื่อทราบข้อมูลก็ยังคงตัดสินใจไม่ใช้บริการเสริมต่อไปส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี และมีการศึกษาอยู่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000บาท และมีสถานที่ใช้ส่วนใหญ่อยู่ที่บ้านหรือที่อยู่อาศัย โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยเดือนละมากกว่า 1,000บาท

จากข้างต้นเห็นได้ว่าผู้ที่ยังคงตัดสินใจไม่ใช้บริการเสริมหลังจากที่ได้รู้จักบริการเสริมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเฉลี่ยมากกว่าเดือนละ 1,000บาท ซึ่งถือว่าสูงมาก ในขณะที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000บาท ดังนั้นค่าใช้จ่ายต่อเดือนจึงคิดเป็นมากกว่าร้อยละ 10 ซึ่งจะสร้างภาระค่าใช้จ่ายให้กับผู้ใช้บริการเป็นอย่างมาก จึงมีความคิดเห็นว่าควรให้ข้อมูลและทำความเข้าใจในบริการเสริมอื่นๆ ที่อาจจะสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการลง ทั้งนี้จำเป็นต้องศึกษาลักษณะการใช้บริการเป็นรายบุคคลจึงจะสามารถแก้ไขภาระในค่าใช้จ่ายบริการที่สูงนี้ได้

5.1.4 วิเคราะห์จัดอันดับลักษณะการใช้บริการเสริมจำแนกตามแต่ละอำเภอ

เป็นการจัดอันดับประเภทของบริการเสริมที่มีผู้ใช้บริการรู้จัก การจัดอันดับประเภทบริการเสริมที่มีผู้ใช้บริการ และการจัดอันดับบริการเสริมที่คาดว่าจะใช้หลังจากผู้ที่ไม่รู้จักบริการเสริมได้ทราบข้อมูลที่ต้องการ โดยวิเคราะห์และเสนอข้อมูลในรูปแบบของอัตราส่วนร้อยละ

อำเภอเมือง

จากการจัดลำดับพบว่าบริการที่มีผู้รู้จักมากที่สุดคือ บริการ Y-tel 1234 และบริการฟรีอินเทอร์เน็ต และเมื่อพิจารณาถึงบริการเสริมที่มาใช้มากที่สุดพบว่าเป็น บริการ Y-tel 1234 และบริการฟรีอินเทอร์เน็ต ในขณะที่บริการเสริมที่คาดว่าจะใช้หลังได้รับข้อมูลที่ต้องการคือ บริการ Y-tel 1234 และบริการรับสายเรียกซ้อน

อำเภอสันกำแพง

จากการจัดลำดับพบว่าบริการผู้รู้จักมากที่สุดคือ บริการY-tel 1234 และโทรต่างประเทศ รหัส 007/008 และเมื่อพิจารณาถึงบริการเสริมที่มาใช้มากที่สุดพบว่าเป็น บริการ Y-tel1234 และบริการแสดงหมายเลขเรียกเข้า ในขณะที่บริการเสริมที่คาดว่าจะใช้หลังได้รับข้อมูลที่ต้องการคือ บริการ Y-tel 1234 และบริการฟรีอินเทอร์เน็ต

อำเภอสันป่าตอง

จากการจัดลำดับพบว่าบริการผู้รู้จักมากที่สุดคือ บริการY-tel 1234 และบริการฟรีอินเทอร์เน็ต และเมื่อพิจารณาถึงบริการเสริมที่มาใช้มากที่สุดพบว่าเป็น บริการจำกัดการเรียกออก และบริการ Y-tel1234 ในขณะที่บริการเสริมที่คาดว่าจะใช้หลังได้รับข้อมูลที่ต้องการคือ บริการจำกัดการเรียกออก , บริการสนทนา 3 สายและบริการแสดงหมายเลขเรียกเข้า

อำเภอฝาง

จากการจัดลำดับพบว่าบริการผู้รู้จักมากที่สุดคือ pin phone และบริการจำกัดการเรียกออก และเมื่อพิจารณาถึงบริการเสริมที่มาใช้มากที่สุดพบว่าเป็น บริการฟรีอินเทอร์เน็ต และบริการแสดงหมายเลขเรียกเข้า ในขณะที่บริการเสริมที่คาดว่าจะใช้หลังได้รับข้อมูลที่ต้องการคือ บริการ Y-tel 1234 และบริการรับสายเรียกซ้อน

จากการจัดอันดับในทุกๆ อำเภอ พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจะรู้จักบริการY-tel1234 และบริการฟรีอินเทอร์เน็ต และใช้บริการY-tel1234 , ฟรีอินเทอร์เน็ต , บริการจำกัดการเรียกออก และบริการแสดงหมายเลขเรียกเข้า ซึ่งทั้ง 4 บริการนี้แบ่งได้ 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ใช้บริการเพื่อลดค่าใช้จ่าย และกลุ่มที่ใช้บริการเพื่อเอื้ออำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นกลุ่มที่ต้องเสียค่าใช้จ่าย สิ่งที่ทำการศึกษาวิจัยมีความคิดเห็นเพื่อการนำมาซึ่งการใช้บริการเสริม คือ ควรให้มีการส่งเสริมให้รู้จักบริการเสริมเสียก่อน โดยเฉพาะบริการเสริมที่ไม่มีค่าใช้จ่าย และให้คำแนะนำสำหรับการใช้เพื่อให้ผู้ที่รู้จักแล้วเริ่มใช้บริการ ในความคิดเห็นของผู้วิจัยคาดว่าจะการใช้บริการเสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวกและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการใช้บริการในขณะที่ไม่มีค่าธรรมเนียมการใช้นั้น เมื่อใช้ไปช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ใช้บริการจะเริ่มเห็นความสำคัญหรือเคยชินกับความสะดวกและประหยัด จนทำมาซึ่งการศึกษาดูบริการเสริมอื่น เพื่อสนองความต้องการอำนวยความสะดวกและเพื่อประหยัดต่อไป

5.2 ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรทำการส่งเสริมการตลาดมากกว่านี้ เพื่อขยายฐานผู้ใช้บริการเสริมออกไปอาจทำได้โดยการโฆษณาทางสื่อ การประชาสัมพันธ์โดยใช้พนักงานเนื่องจากมีความน่าเชื่อถือที่สุด แต่ทั้ง 2 วิธีนี้ยังคงต้องอาศัยให้ลูกค้าเข้ามาหาเองหรือลูกค้าต้องติดตามสื่อหรือโฆษณาเอง แต่ยังมีอีกวิธีที่ถือว่าดึงดูดความสนใจของลูกค้าได้คือ การส่งข้อมูลแผ่นพับแนบกับบิลค่าโทรศัพท์หรือให้อยู่ในบิลใบเดียวกับค่าโทรศัพท์ ซึ่งได้ดำเนินการแล้ว ขาดแต่เมื่อลูกค้าเริ่มสนใจแล้ว ลูกค้าจำเป็นต้องไปดำเนินการหรือขอใช้ด้วยตนเอง ซึ่งปัจจุบันถือว่าการยุ่งยากและเสียเวลา ควรให้มีการลงทะเบียนขอใช้ทางโทรศัพท์ โทรสาร หรืออินเทอร์เน็ต และมีการยืนยันการตอบรับ หากสามารถให้บริการลักษณะเช่นนี้ได้คาดว่าจะมีผู้ที่สนใจใช้บริการเสริมมากกว่านี้

2. ผลการศึกษาเป็นเพียงแนวทางเบื้องต้น เพื่อขยายหรือต่อยอดทางด้านการวิจัยในรายละเอียดต่อไป อีกทั้งการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติหรือแนวความคิดหรือเกี่ยวข้องกับภาวะเศรษฐกิจส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่จะมีอายุของความน่าเชื่อถือไม่นานนักเนื่องจากเงื่อนไขของกาลเวลา ดังนั้นก่อนที่ผู้สนใจจะทำการศึกษาควรทำการทบทวนและปรับปรุงให้เหมาะสมกับช่วงเวลานั้นเสียก่อน เพื่อผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้องแม่นยำ

และจากการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ ทำให้ทราบข้อจำกัดในหลายๆ ด้าน ซึ่งอาจมีผลต่อการแปรผลงานวิจัย ดังจะมีรายละเอียดดังนี้

- ทางด้านข้อมูล เนื่องจากการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลเฉพาะอำเภอที่เป็นตัวแทนในการศึกษาเท่านั้น จึงอาจทำให้การกระจายข้อมูลไม่ดีเท่าที่ควร
- ทางด้านการเก็บข้อมูล ด้วยมีจุดรับชำระค่าบริการโทรศัพท์ค่อนข้างมากจึงทำให้การเก็บข้อมูลไม่ครบถ้วนหรือไม่สอดคล้องกับส่วนครองตลาดในความเป็นจริง นอกจากนี้ยังขาดความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามทำให้บางครั้งข้อมูลที่ได้อาจไม่ตรงกับความเป็นจริงเช่นกัน
- เกิดความลำเอียงในการกรอกแบบสอบถาม อันเนื่องมาจากการรักษาภาพพจน์หน้าตาของผู้กรอกแบบสอบถาม

- การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ในการใช้บริการเสริมเมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอายุนั้น เนื่องจากมีการกำหนดช่วงอายุค่อนข้างมากถึง 5 ช่วง อาจทำให้ผลการวิเคราะห์ไม่แม่นยำเท่าที่ควร หากทำการศึกษาคั้งต่อไปควรกำหนดเพียง 2 ช่วงอายุ เพื่อแม่นยำมากยิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved