

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ      ทักษะคิดของผู้ใช้โทรศัพท์ ที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท  
ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)  
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน      นางสาว ณัฐรินทร์ ทรงชัยกุล

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต      สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คารารัตน์ บุญเฉลียว	ประธานกรรมการ
อาจารย์ นิตยา วัฒนคุณ	กรรมการ
อาจารย์ เรนีส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ

### บทคัดย่อ

การศึกษาศักยภาพของผู้ใช้โทรศัพท์ ที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาศักยภาพของผู้ใช้โทรศัพท์ ที่มีต่อการให้บริการของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยวิธีการศึกษาได้รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 320 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามได้ใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ฐานนิยม และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001-50,000 บาท มีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์บ้านของ ทิททีแอนด์ทีจำนวน 1 เลขหมาย ส่วนใหญ่เป็นบ้านของตนเอง

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ มีการใช้โทรศัพท์มากที่สุด ช่วงเวลา 18.00 น. ถึง 22.00 น. ใช้เวลาเฉลี่ย 3-10 นาที โดยใช้โทรในพื้นที่เดียวกัน มีค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 201-500 บาทต่อเดือน โดยไปชำระเงินที่องค์การ โทรศัพท์ และส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์ของทีทีแอนด์ทีมาเป็นเวลา 1-5 ปี

ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ด้านสินค้าและบริการ ด้านสถานที่ ด้านเครื่องมือ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านการดำเนินการ ด้านพนักงาน และด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในเรื่องของการโทรออกง่าย ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ การใช้งานไม่ยุ่งยาก มีการส่งเสริมการขายและบริการเสริมต่างๆ ความสะดวกในการชำระเงินความเพียงพอของพนักงาน และเงินค่าบริการรายเดือน ส่วนความรู้ความเข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ระหว่างทีทีแอนด์ที และองค์การโทรศัพท์ ไม่มีความแตกต่างกัน

ปัญหาในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากพบปัญหาน้อยที่สุดตามลำดับดังนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การดำเนินงาน พนักงาน สินค้า/บริการ และด้านเครื่องมือ โดยให้ความสำคัญปัญหาในปัจจุบันเรื่อง เสียงไม่ชัดเจน เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม่ทันสมัย ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยุ่งยาก พนักงานบริการล่าช้า และพบปัญหาน้อยใน ด้านสถานที่ และด้านราคา

Independent Study Title	The Attitude of Telephone Users Toward Thai Telephone and Telecommunication Public Company Limited's Services in Amphoe Muang Changwat Chiang Mai.		
Author	Miss Nattarin Chongchaikul		
M.B.A.	Business Administration		
Examining Committee	Assistant Prof. Dararatana Boonchaliew		Chairman
	Lecturer Nittaya Wattanakun		Member
	Lecturer Renus Sermboonsang		Member

### Abstract

The objectives of this study, "The Attitude of Telephone Users Toward Thai Telephone and Telecommunication Public Company Limited's Services in Amphoe Muang Changwat Chiang Mai" were, to study the attitude of telephone users toward Thai Telephone and Telecommunication Public Company Limited's Services, to study the problems of Thai Telephone and Telecommunication Public Company Limited's Services. The study method was gathering primary data from questionnaires of 320 Thai Telephone and Telecommunication Public Company Limited's Telephone Users in Amphoe Muang Changwat Chiang Mai. The data analysis method used in this study was the statistical method such as frequency, percentage, mode and mean.

The result of the study were found that most of the respondents were female, age between 21 – 30 years old, work in private company, with bachelor's degrees, earned 10,001 – 50,000 bahts per month, have 1 TT&T telephone number and at their own houses.

The behavior of using telephone were found that the most popular period of using telephone was between 18.00 to 22.00 pm, average 3 - 10 minutes per call, with in the same area, and cost between 201 – 500 bahts per month. The telephone users prefer to pay at Telephone Office and most of them used TT&T services for 1 – 5 years.

The attitude of telephone users toward Thai Telephone and Telecommunication Public Company Limited's according to product, place, equipment, promotion communication of services, processes, people, and price factor, it was found that most of the respondents have attitude to all above factors at good level of satisfaction. Also in the detail most of them have attitude toward, product or service, place, equipment, processes, people and cost price at high level of satisfaction. And they paid more attention to the easiness of calling, the comfortable service center, the easy of using telephone, the promotion and additional service, the convenience of payment, the adequacy of employees and the monthly service factors at good level of satisfaction. In addition most of them did not realize any difference between TT&T and TOT

Most of them faced the problems at lowest level as follow, promotion communication of services, processes, and people factor respectively, product, equipment.

The problems which the respondents found at low level were place and price factor .

Beside respondents have found problems in the unclear voice, out of date for old-time installation equipment, advertising and public, the process of telephone repair notification, and the service of employees more than other factor.