

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โทรศัพท์ของผู้เช่าของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอม มินิเคชั่นจำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่

โดย

นาย อัครมา นันทดี

พฤษภาคม 2545

ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภร เกตุวราภรณ์

ภาควิชา/คณะ ภาควิชาบริหารธุรกิจและการตลาดการเกษตร คณะธุรกิจการเกษตร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โทรศัพท์ 2) ปัญหาเกี่ยวข้องในการใช้โทรศัพท์ของผู้เช่าของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมินิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ และแนวทางการส่งเสริมให้มีการใช้โทรศัพท์มากยิ่งขึ้นรวมทั้งทราบปัญหาในการใช้โทรศัพท์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้เช่าหรือผู้ใช้โทรศัพท์ของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมินิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ประเภทบ้านพักอาศัย 275 ตัวอย่าง และประเภทธุรกิจ 209 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวม

ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 9.0 /PC ผลการวิจัยมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีและต่ำกว่า มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท

การใช้โทรศัพท์ในส่วนของประเภทบ้านพักอาศัย จะใช้ในเรื่องทั่ว ๆ ไปมาก มีการใช้โทรศัพท์ภายในท้องถิ่นมากกว่าการใช้ต่างรหัส (ทางไกล) ความถี่ในการใช้โทรศัพท์น้อย – ปานกลางปัญหาในการใช้โทรศัพท์ไม่มี คุณภาพดี เสียงชัดเจน

การใช้โทรศัพท์ในส่วนของบริษัทก็จะใช้ในการติดต่อเรื่องงานมาก ใช้โทรศัพท์ในท้องถิ่นมากกว่าการใช้ต่างรหัส (ทางไกล) ส่วนมากได้รับการส่งเสริมการขาย คิดเป็นร้อยละ 66.5 ได้รับข่าวสารเรื่องโทรศัพท์จากใบแทรกในซองบิลมากตามมาด้วยจากทางโทรศัพท์ ปัจจุบันที่สำคัญต่อการใช้โทรศัพท์ของผู้เช่าจากการลดค่าใช้จ่าย, ทำให้การใช้โทรศัพท์ ในปริมาณการใช้งานลดลงด้วยปัญหาในการใช้งาน ไม่มี คุณภาพดีเสียงชัดเจน

จากผลการวิจัย ได้ทราบว่าทำให้บริการของผู้บริการอยู่ในระดับดี ไม่มีปัญหาในการใช้งานของโทรศัพท์ ปัจจุบันที่ลดค่าใช้จ่ายเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ปริมาณการใช้และค่าใช้จ่ายลดลง ถึงแม้ว่าจะได้รับการส่งเสริมการขายด้านราคาจากผู้ให้บริการก็ตาม ปัจจัยที่สำคัญเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล, รายได้, จำนวนผู้อยู่อาศัยที่จะใช้โทรศัพท์ที่ประกอบเข้าด้วยกันหากมีรายได้มากและผู้อยู่อาศัยมาก การใช้โทรศัพท์ในด้านปริมาณการใช้ก็จะสูงตามหากมีรายได้น้อย, จำนวนผู้อยู่อาศัยน้อยการใช้โทรศัพท์ก็จะน้อยตามไปด้วย

ABSTRACT

Abstract of the special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

FACTORS AFFECTING THE TELEPHONE CALLERS OF TT&T COMPANY, LTD.

(PUBLIC) IN CHIANG MAI PROVINCE

By

ATCHA NUNTHADEE

SEPTEMBER 2002

Chairman: Assistant Professor Suporn Ketwaraporn
Department/Faculty: Department of Business Administration and Marketing /
Faculty of Agricultural Business

This research was conducted in order to study: 1) the factors that affect the use of telephone; and, 2) the problems related to the use of telephone of the Thai Telephone and Telecommunications Company, Ltd. (Public) including the guidelines to promote the increased use of telephone.

Data respondents consisted of 275 telephone callers and receivers of the Thai Telephone and Telecommunications Company, Ltd. (Public) belonging to both residential and business sectors. Data was collected using questionnaire.

Analysis of data was done and presented in terms of percentages, means, standard deviations and chi-square values using the statistical software computer package program designed for social science research (SPSS for Windows Ver. 9.0/ PC). The results were as follow:

Most data respondents were women with ages ranging from 31-40 years. Majority of them are married, are holders of bachelor degrees and lower, and have monthly salaries from 5,000-10,000 baht.

For residential telephone users, the telephone is used for general purposes. Domestic calls were more often than international calls. The frequency of telephone calls ranged from less to medium with no major problems, good quality and clear voice transmission.

Telephone calls in the business sector were entirely for business purposes. Likewise, domestic calls were more frequent than international calls. More often, there were sales promotions, at about 66.5 percent. Business telephone users also received information from inserts in monthly bill envelopes with the information usually similar to that shown on television. One important factor that has affected business telephone use is the reduced rate of cost. Otherwise, there are no major problems, good quality and clear voice transmission.

From the results, it can be shown that the company has been providing good services to its customers with no major problems. The reduced cost of telephone use is an important factor affecting the use even though customers have received sales promotions based on cost of services. Other factors included individual, income and number of users per telephone. If the income is high and if the number of telephone users is high, there is frequent use of the telephone. In summary, the use of telephone is directly proportional to the three factors mentioned.