

การวิเคราะห์ความต้องการใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การใช้บริการเสริม ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขการใช้บริการเสริมของการใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรที่ทำการศึกษาคือผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิจากการสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จำนวน 400 ชุด ในเขตอำเภอเมือง สันกำแพง สันป่าตอง และฝางด้วยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติความถี่ อัตราส่วนร้อยละ ค่าความสัมพันธ์ พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า อำเภอเมืองมีครอบครัวขนาดเล็ก ในขณะที่อำเภออื่นมีขนาดครอบครัวใหญ่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวแต่ละอำเภอแตกต่างกัน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย ทราบหน่วยงานที่ให้บริการ และใช้เลขหมายของบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) ถือครองเลขหมาย 1 หมายเลข ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 301-700บาท และมีระยะเวลาครอบครองไม่เกิน 7 ปี

การวิเคราะห์ลักษณะการใช้บริการเสริม พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานส่วนใหญ่จะรู้จักบริการเสริม บริการเสริมที่รู้จักมากที่สุดคือบริการ Y-tel1234 และฟรีอินเทอร์เน็ต ในขณะที่บริการ I-box เป็นบริการที่รู้จักน้อยที่สุด โดยมีแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จักบริการเสริม คือแผ่นพับที่แนบมากับใบแจ้งค่าบริการประจำเดือน และส่วนใหญ่ของผู้ที่รู้จักบริการเสริมจะใช้บริการเสริมเพื่อช่วยลดค่าใช้จ่าย และช่วยอำนวยความสะดวก ระยะเวลาในการใช้บริการเสริมไม่เกิน 3 ปี บริการเสริมที่ให้บริการมีความเหมาะสมแล้ว และพอใจในบริการเสริมที่ใช้อยู่ บริการเสริมที่ยังไม่พอใจ คือบริการฟรีอินเทอร์เน็ต ปัญหาด้านการใช้บริการเสริม พบว่ามีการโฆษณา / ประชาสัมพันธ์น้อยเกินไป

การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการทราบ/ไม่ทราบว่ามีการเสริมเมื่อเปรียบเทียบกับอายุ พบว่าส่วนใหญ่ยอมรับสมมติฐาน เปรียบเทียบกับการศึกษาและ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว พบว่ามีการยอมรับและปฏิเสธในจำนวนที่เท่ากัน เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่าส่วนใหญ่ปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนผลวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการทราบว่ามีการเสริมและใช้บริการเมื่อเทียบกับอายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน พบว่ามีการยอมรับและปฏิเสธในจำนวนที่เท่ากัน การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บริการเสริมของผู้ที่ทราบข้อมูลภายหลังเมื่อเทียบกับอายุ พบว่าส่วนใหญ่ยอมรับสมมติฐาน แต่เมื่อเทียบกับปัจจัยด้านอื่นๆ พบว่าส่วนใหญ่ปฏิเสธสมมติฐาน และปัจจัยด้านสถานที่ใช้ไม่มีความสัมพันธ์กับการทราบ/ไม่ทราบว่ามีการเสริม การทราบ/ใช้บริการเสริมและความต้องการใช้บริการเสริมของผู้ที่ทราบข้อมูลภายหลัง

จากการจัดลำดับความสำคัญของบริการเสริมพบว่าบริการที่มีผู้รู้จักมากที่สุดคือ บริการ Y-tel1234 บริการฟรีอินเทอร์เน็ต บริการแสดงหมายเลขเรียกเข้า และโทรต่างประเทศรหัส 007/008 บริการเสริมที่มีการใช้มากที่สุด คือบริการ Y-tel 1234 และบริการฟรีอินเทอร์เน็ต ในขณะที่บริการเสริมที่คาดว่าจะใช้ คือบริการ Y-tel 1234 และบริการรับสายเรียกซ้อน

This study aimed to examine the demand for instant services of fixed line telephone as well as understand the characteristics of users and their problems. Primary information and data were obtained from 400 samples of fixed line telephone users in Muaeng, San Kampaeng, San Patong and Fang Districts of Chiang Mai Province by questionnaire interviews and accidentally sampling method. Analysis were performed upon the results of descriptive statistics, Chi-square test, and priority ranking.

The study found that majority of fixed line telephone users can be characterized as female, aged 21-50, married, with bachelor's degree or equivalent education, having small family size in case of Muaeng District or otherwise, earning 10001-50000 bath average monthly income, having fixed line telephone at home or residence, knowing the source of service providers and in most cases the TOT public Company, holding one telephone number, spending about 301-700 bath for monthly bill, and owning the telephone number for 1-7 years.

Most fixed line telephone users indicated they knew the instant services predominately Y-tel1234 and free instant services and they knew least about I-box service. They learned from the brochure coming with the monthly payment invoice. Those who knew about the instant services also utilized them to save telephone costs for long distance calls or calls to mobile phone numbers as well as to facilitate the use of fixed line telephone. Instant services users in most cases had done so for 1-3 years and felt satisfied with the services except free internet which was said to be slow and have limited time allowance for each use.

The analysis was undertaken on the relationship between various dependent factors. The knowing /not knowing the instant services factor was associated in most cases to the age factor, halfly associated in cases of education and income factors, and not associated with average monthly telephone service payment. The relationship between knowing and using instant services was found to be indifferent among various age, education, income, telephone services payment groups. The relationship between the demand for use of instant services after learning the information and the age factor appeared to be mainly positive but the relationship was rejected in the cases of other factors. Meanwhile, the place factor had not relationship with the factors of knowing / not knowing the instant services, knowing and using the instant services, and the demand for use of instant services after learning the information.

The most commonly known instant services appeared to be Y-tel 1234, free internet, caller's ID and international area codes 007/008. The most commonly used services were Y-tel 1234 and free internet. Meanwhile Y-tel 1234 and answering simultaneous call services were expected to increase if people had correct understanding.