

บทคัดย่อ

T157810

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยที่ผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) ศึกษาถึงปัญหาในการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผลการศึกษามีดังนี้

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทฯ/ห้างร้าน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 5,001-10,000 บาท มีเลขหมายของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 เลขหมาย ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานเฉลี่ยวันละ 1-3 ครั้ง ใช้เวลาเฉลี่ย 3-5 นาที/ครั้ง และใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มาแล้วเป็นเวลา 10-12 ปี

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานฯ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในทุกด้าน ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ ซึ่งหากเรียงลำดับตามค่าคะแนนเฉลี่ยแล้ว อันดับแรกคือ ด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการตามลำดับ

ปัญหาในการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานฯ โดยรวมแล้วผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่สำคัญได้แก่ มีบริการให้เลือกน้อย ไม่หลากหลาย ด้านราคา ปัญหาที่สำคัญคือ อัตราค่าบริการใช้โทรศัพท์สูง ด้านการจัดจำหน่าย ปัญหาที่สำคัญได้แก่ ที่จอดรถมีไม่เพียงพอ ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัญหาที่สำคัญคือ การลดอัตราค่าบริการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ด้านบุคลากร ปัญหาที่สำคัญคือ การให้บริการของพนักงานไม่ถูกต้อง ลำช้า ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัญหาที่สำคัญได้แก่ ป้ายชื่อสำนักงานสังเกตได้ยาก ด้านกระบวนการ ปัญหาที่สำคัญได้แก่ มีพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และถ้าให้ความสำคัญกับปัญหาดตามค่าคะแนนเฉลี่ย ปัญหาที่มีความสำคัญอันดับแรกคือ ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านราคา ตามลำดับ

ABSTRACT

TE157810

The objectives of this study are to investigate: 1) factors affection the installation of basic telephone services of TOT Corporation, Public Company Limited, in Chiang Mai area; and 2) problems of installing basic telephone services of TOT in Chiang Mai area. The data is collected by using of questionnaires asking 400 samples of customers that use basic telephones of TOT in Chiang Mai area. The study findings are as follows:

Most of the customers are personal, companies' employee, have been running the business for more than ten years, have average income 5,001-10,000 Baht per month, have one telephone number of basic telephone, use basic telephone 1-3 times per day, average time is 3-5 minutes per time and have been used TOT's basic telephone for 10-12 years.

The factors affection the installation of basic telephone services of TOT in Chiang Mai at high level are product, price, place, promotion, people, physical evidence presentation and process. If they are arranged in order by average score, the first will be the product, the promotion, the people and the process consecutively.

The customers' overall problems are found to be at a moderate level. The problems are as follows: there are not enough services to choose, the service charge is high, not enough parking lots, the service charge promotion is unsatisfied, the services are incorrect and slow, the offices' name hard to notice and not enough staff to service. And if they are arranged in order by the average score the first will be the place problem, the promotion problem and the price problem consecutively.