

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี

ผลการศึกษสามารถสรุปได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดปทุมธานี

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีที่พักอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย

#### ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดปทุมธานี

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานวันละ 1-3 ครั้ง ใช้ระยะเวลาในการโทรศัพท์ครั้งละ 3-10 นาที โทรศัพท์ในช่วงเวลา 18.00-21.59 น. และโทรศัพท์ไปยังกรุงเทพฯ และปริมณฑล (โทรในท้องถิ่น)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย และใช้โทรศัพท์วันละ 4 ครั้งขึ้นไป พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย และใช้โทรศัพท์วันละ 1-3 ครั้ง ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย และใช้โทรศัพท์วันละ 1-3 ครั้ง พ่อบ้าน/แม่บ้าน ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย และใช้โทรศัพท์วันละ 1-3 ครั้ง และผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย และใช้โทรศัพท์วันละ 4 ครั้งขึ้นไป

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย และใช้โทรศัพท์วันละ 1-3 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย และใช้โทรศัพท์วันละ 1-3 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย และใช้โทรศัพท์วันละ 1-3 ครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย และใช้โทรศัพท์วันละ 1-3 ครั้ง และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัยและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และใช้โทรศัพท์วันละ 4 ครั้งขึ้นไป

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน

#### 1. ด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจโดยรวมในการเปิดให้บริการ ขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่น ๆ หลายช่องทาง การเปิดให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท การเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 การเปิดให้บริการ Pin Phone 108 และการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง มีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

#### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามรายได้**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

## 2. ด้านอัตราค่าบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในอัตราค่าบริการขอติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-18 บาท ตามระยะทางและเวลา) อัตราค่าบริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Y-Tel 1234 เวลาปกติ และอัตราค่าบริการ Pin Phone 108

โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในอัตราค่าโทรศัพท์ที่ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท มีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ โดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามอาชีพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจ โดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจ โดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจ โดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน แม่บ้าน มีความพึงพอใจ โดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจ โดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ โทรศัพท์ที่ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามรายได้**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจ โดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจ โดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

### 3. ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในสถานที่ติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือขอบริการต่าง ๆ ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ช่องทางการติดต่อบริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 ช่องทางการติดต่อบริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 ช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน และสถานที่ชำระเงินค่าโทรศัพท์ โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในสถานที่ไปชำระค่าโทรศัพท์มีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามอาชีพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

#### 4. ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยรับทราบหรือใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป การ

ประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 และเคยใช้อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 โดยผู้ที่เคยรับทราบหรือใช้บริการและได้ระบุนความพึงพอใจในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไปมีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการโทรศัพท์พื้นฐาน  
จำแนกตามอาชีพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการโทรศัพท์พื้นฐาน  
จำแนกตามรายได้**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

##### 5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) โดยผู้เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อพนักงานที่ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามอาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการรับชำระค่า





บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-50,000 บาท มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

#### 6. ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจต่อประโยชน์จากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน ความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์ การโทรติดในแต่ละครั้ง ความต่อเนื่องในการใช้สาย ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 ประโยชน์ Pin Phone 108 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจต่อประโยชน์จากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน ความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์ การโทรติดในแต่ละครั้ง ความต่อเนื่องในการใช้สาย ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ มีจำนวนเท่ากันและมีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวม ต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน และประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

#### 7. ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอใช้บริการอื่นๆ ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Pin Phone 108 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์มีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามอาชีพ**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

**ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามรายได้**

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์ทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

#### **8. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในภาพรวม**

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม จากการใช้โทรศัพท์พื้นฐานอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อด้านบริการ อัตราค่าบริการ สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ พนักงานที่ให้บริการ คุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

## 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อด้านบริการ อัตราค่าบริการ สถานที่หรือช่องทางการให้บริการ ส่งเสริมการจำหน่ายบริการ พนักงานที่ให้บริการ คุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง แสดงว่าผู้ใช้บริการไม่ได้เกิดความพึงพอใจในระดับสูงหรือต่ำ ซึ่งจากแนวความคิดของ Philip Kotler (อ้างในอคุลย์ จาตุรงค์กุล, 2543: 37) ได้กล่าวว่า บริษัทส่วนมากมุ่งที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ “สูง” เพราะถ้าเพียงแต่พอใจแล้วลูกค้าอาจเปลี่ยนไปหาสิ่งเสนอขายที่คิดว่าโดยง่าย ความพอใจสูงทำให้ไม่เกิดการเปลี่ยนตราหือจนทำให้ลูกค้าเกิดความ “ซื่อสัตย์ต่อตราหือ” ดังนั้นแสดงว่าลูกค้ามีโอกาที่จะเปลี่ยนไปใช้ตราหืออื่นได้ เนื่องจากผลการศึกษาข้างต้นออกมาอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

จากการศึกษาพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2542) ได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ระดับ และแนวทางการยกระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทั่วประเทศ) พ.ศ. 2542 ที่พบว่าความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้โทรศัพท์ (พื้นฐาน) ในบ้านและในสำนักงานขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยรวมทั้งประเทศอยู่ในระดับดี และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์(2543) ได้ทำการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานขององค์การ โทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทั่วประเทศ) พ.ศ. 2543 เปรียบเทียบกับปี 2542 และแนวทางการยกระดับความพึงพอใจ ที่พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานทั่วประเทศ ทั้งในภูมิภาคและกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยอยู่ในเกณฑ์ดีขึ้น

## 5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมพบว่ามีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในองค์ประกอบแต่ละด้าน ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ศึกษารายละเอียดและหาข้อมูลความต้องการของผู้ใช้บริการต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาบริการดังกล่าวให้ดีขึ้นและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และควรมีการออกบริการใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์และเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บริการ อย่างเช่นบริการ Y-Tel 1234 เป็นระยะๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการ

2. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจอัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พิจารณาปรับอัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 ให้ต่ำกว่าอัตราค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่และลดราคาค่าบริการ โทรทางไกลลงให้เป็นราคาเดียวกัน กับราคาค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนอัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) ควรลดราคาลงเหลือเพียง 1,000 บาท เพื่อให้ต่ำกว่าราคาเครื่องโทรศัพท์มือถือ

3. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านสถานที่หรือช่องทางการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพิ่มจำนวนสำนักงานบริการ โทรศัพท์ให้มากขึ้น และควรตั้งอยู่ในบริเวณชุมชนที่เดินทางสะดวก เช่น ตามห้างสรรพสินค้า และสถานที่ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียนควรตั้งอยู่บริเวณที่ผู้บริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และเป็นส่วนตัว

4. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการขายโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์บริการ อินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินการส่งเสริมการขายด้านบริการ Y-Tel 1234 ด้วยการจัดลดราคาเป็นระยะๆ ต่อไป เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจ และควรมีการ โฆษณา ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพิเศษ 8 ประเภท บริการ Pin Phone 108 บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 ให้มากขึ้น

5. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านพนักงานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จัดทำฐานข้อมูลสถานภาพขายสาย ฐานข้อมูลลูกค้า และจัดหาระบบสารสนเทศ เชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวให้กับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านต่างๆ เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้อง ทุกคนสามารถตอบคำถาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม และให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ทันที และควรจัดให้พนักงานดังกล่าวได้ฝึกอบรมทางด้านเทคนิคการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

6. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ดำเนินการปรับปรุงบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องให้เร็วขึ้น บริการ Y-Tel 1234 บริการสอบถามเลขหมาย 1133 ให้สามารถติดต่อได้เร็วขึ้น และพัฒนาคุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ให้สามารถติดต่อได้เร็วขึ้นและสัญญาณไม่ขาดหายไปในการใช้งาน

7. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดและอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

จากผลการศึกษาดังกล่าว ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะให้บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ลดขั้นตอนในการร้องเรียนลงบางขั้นตอน และสามารถแจ้งผลการร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว