

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ผลต่อการให้บริการ และปัญหาในการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัททศ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เก็บข้อมูลจากลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัททศ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows เพื่อหาค่าความถี่, ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าความเบี่ยงเบน และการทดสอบค่าสหสัมพันธ์ Pearson

การนำเสนอผลการศึกษาเป็นการนำเสนอในรูปแบบของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยาย ความเชิงพรรณนาวิเคราะห์ โดยจัดแยกเป็น ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัททศ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัททศ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัททศ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 5 ข้อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาในแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัททศ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไปเป็นลักษณะเกี่ยวกับ สถานภาพ ระยะเวลาของการดำเนินกิจการ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน และจำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัททศ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

สถานภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นบุคคลธรรมดา 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาคือบริษัท ห้างฯ ร้าน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.5 และเป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ 8 ราย คิดเป็น ร้อยละ 2.0 (ดังตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลธรรมดา	326	81.5
บริษัท ห้างฯ ร้าน	66	16.5
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	2.0
รวม	400	100.0

ระยะเวลาของการดำเนินกิจการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นบริษัท ห้างฯ ร้าน และหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระยะเวลาของการดำเนินกิจการส่วนใหญ่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมาคือระยะเวลา 1-5 ปี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.7 ระยะเวลา 6-10 ปี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.3 และ ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 (ดังตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระยะเวลาของการดำเนินกิจการ

ระยะเวลาของการดำเนินกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	2.7
1-5 ปี	22	29.7
6-10 ปี	15	20.3
10 ปีขึ้นไป	35	47.3
รวม	74	100.0

อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่เป็นบุคคลธรรมดา มีอาชีพพนักงานบริษัทฯ/ ห้างร้าน จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7 รองลงมาคือข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 72 คน คิดเป็นร้อยละ 22.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 นักเรียน/นักศึกษา 30 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และอื่น ๆ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 (ดังตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	30	9.2
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	72	22.1
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	162	49.7
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	51	15.6
อื่น ๆ	11	3.4
รวม	326	100.0

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 5,001-10,000 บาท 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือ 10,001-15,000 บาท 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 จำนวนมากกว่า 25,000 บาท 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 จำนวน 15,001-20,000 บาท 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 จำนวนต่ำกว่า 5,000 บาท 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และจำนวน 20,001-25,000 บาท 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 (ดังตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	54	13.5
5,001-10,000 บาท	133	33.3
10,001-15,000 บาท	61	15.3
15,001-20,000 บาท	57	14.2
20,001-25,000 บาท	36	9.0
มากกว่า 25,000 บาท	26	14.7
รวม	400	100.0

จำนวนเลขหมายของโทรศัพท์พื้นฐาน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 82.0 รองลงมาคือ จำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 13.0 และจำนวนมากกว่า 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 5.0 (ดังตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวนเลขหมาย

จำนวนเลขหมาย	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	328	82.0
2 เลขหมาย	52	13.0
มากกว่า 2 เลขหมาย	20	5.0
รวม	400	100.0

จำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานเฉลี่ยในแต่ละวัน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เฉลี่ยวันละ 1-3 ครั้ง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมาคือเฉลี่ยวันละ 4-6 ครั้ง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 เฉลี่ยมากกว่า 9 ครั้งต่อวัน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 และเฉลี่ยวันละ 7-9 ครั้ง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 (ดังตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อวัน

จำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อวัน	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้งต่อวัน	210	52.5
4-6 ครั้งต่อวัน	97	24.3
7-9 ครั้งต่อวัน	23	5.8
มากกว่า 9 ครั้งต่อวัน	70	17.5
รวม	400	100.0

เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้ง

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานเฉลี่ย 3-5 นาที/ครั้ง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาคือใช้เวลาเฉลี่ยต่ำกว่า 3 นาที/ครั้ง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ใช้เวลาเฉลี่ย 6-8 นาที/ครั้ง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ใช้เวลาเฉลี่ย 12-14 นาที/ครั้ง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ใช้เวลาเฉลี่ยมากกว่า 14 นาที/ครั้ง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และใช้เวลาเฉลี่ย 9-11 นาที/ครั้ง จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 (ดังตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้ง

เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 นาที/ครั้ง	98	24.5
3-5 นาที/ครั้ง	196	49.0
6-8 นาที/ครั้ง	34	8.5
9-11 นาที/ครั้ง	17	4.3
12-14 นาที/ครั้ง	33	8.3
มากกว่า 14 นาที/ครั้ง	22	5.5
รวม	400	100.0

ระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน เป็นเวลา 10-12 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.0 รองลงมาคือ 7-9 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.5 เวลา 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.3 เวลา 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.0 เวลาไม่ถึง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.8 และ เวลามากกว่า 12 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.5 (ดังตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน

ระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ถึง 1 ปี	47	11.8
1-3 ปี	64	16.0
4-6 ปี	73	18.3
7-9 ปี	78	19.5
10-12 ปี	92	23.0
มากกว่า 12 ปี	46	11.5
รวม	400	100.0

4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

คะแนนเฉลี่ย 4.51-5.00	ระดับปัจจัย	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51-4.50	ระดับปัจจัย	มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50	ระดับปัจจัย	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51-2.50	ระดับปัจจัย	น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.50	ระดับปัจจัย	น้อยที่สุด

1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.91$) โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ต่างมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ บจก.ทศทฯ, เสียงมีความชัดเจน/ไม่มีเสียงรบกวน, สายไม่หลุดขณะใช้งาน, มีบริการให้เลิกหลายประเภท สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านผลิตภัณฑ์ คือ การที่โทรศัพท์สามารถโทรออกได้ง่าย ($\bar{X} = 4.10$) (ดังตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของ บจก.ทศทฯ	4.02	1.04	มาก
สามารถโทรออกได้ง่าย	4.10	1.02	มาก
เสียงมีความชัดเจน/ไม่มีเสียงรบกวน	3.94	1.05	มาก
สายไม่หลุดขณะใช้งาน	3.82	1.19	มาก
มีบริการให้เลิกหลายประเภท	3.68	1.15	มาก
รวม	3.91	0.89	มาก

2. ปัจจัยด้านราคา ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.59$) โดยปัจจัยด้านราคาแต่ละด้านมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่ง ได้แก่ การเก็บเงินค่าติดตั้งในราคาที่เหมาะสม, การคิดค่าบริการรายเดือนที่เหมาะสม, การคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสม และปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านราคา คือ การคิดค่าบริการรายเดือนที่เหมาะสม ($\bar{X} = 3.66$) (ดังตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
การเก็บเงินค่าติดตั้งในราคาที่เหมาะสม	3.57	1.04	มาก
การคิดค่าบริการรายเดือนที่เหมาะสม	3.66	0.85	มาก
การคิดอัตราค่าบริการที่เหมาะสม	3.53	1.11	มาก
รวม	3.59	0.92	มาก

3. ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ความเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$) ซึ่งปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีจำนวนสำนักงานบริการฯ มาก และสะดวกในการใช้บริการ และ ที่ตั้งของสำนักงานบริการฯ สะดวกในการใช้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ สำหรับด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านการจัดจำหน่าย คือ ที่ตั้งของสำนักงานบริการฯ สะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) (ดังตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
มีจำนวนสำนักงานบริการฯ มาก สะดวกในการให้บริการ	3.54	1.03	มาก
มีที่จอดรถสะดวก/เพียงพอ	3.17	1.02	ปานกลาง
ที่ตั้งของสำนักงานบริการฯ สะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ	3.74	0.91	มาก
รวม	3.48	0.80	ปานกลาง

4. ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีบริการเสริมต่าง ๆ และการได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ สำหรับค่าคะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ การได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ มีการลดราคาอัตราค่าบริการ และมีการส่งเสริมการขาย สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการลดราคาอัตราค่าบริการ ($\bar{X} = 4.17$) (ดังตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ	3.66	0.86	มาก
คำแนะนำจากผู้ที่เคยใช้บริการ	3.51	0.83	มาก
มีบริการเสริมต่าง ๆ	3.43	0.99	ปานกลาง
การได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	3.43	0.99	ปานกลาง
มีการลดราคาอัตราค่าบริการ	4.17	0.78	มาก
มีการส่งเสริมการขาย	3.69	1.05	มาก
รวม	3.65	0.69	มาก

5. ปัจจัยด้านบุคลากร มีค่าคะแนนความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) ซึ่งแต่ละปัจจัยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งสิ้นด้าน ได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานดูแลเอาใจใส่/มีความกระตือรือร้น พนักงานสามารถให้คำแนะนำ/แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานแต่งกายสุภาพ/เหมาะสม สำหรับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ พนักงานมีความสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{X} = 3.72$) (ดังตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
พนักงานมีความสุภาพ/ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.72	0.87	มาก
พนักงานดูแลเอาใจใส่/มีความกระตือรือร้น	3.57	0.92	มาก
พนักงานสามารถให้คำแนะนำ/แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.65	0.95	มาก
พนักงานแต่งกายสุภาพ/เหมาะสม	3.67	0.90	มาก
รวม	3.65	0.79	มาก

6. ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีค่าคะแนนความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.54$) สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และ ป้ายชื่อสำนักงานสามารถมองเห็นได้ชัด ส่วนปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากได้แก่ บรรยากาศในสำนักงานบริการฯ มีการตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาด, ภายในสำนักงานบริการฯ มีความเป็นระเบียบ มีการจัดวางอุปกรณ์เอกสารต่าง ๆ อย่างมีระบบ, มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ซึ่งปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ได้แก่ ภายในสำนักงานบริการฯ มีความเป็นระเบียบ มีการจัดอุปกรณ์เอกสารต่าง ๆ อย่างมีระบบ ($\bar{X} = 3.61$) (ดังตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
บรรยากาศในสำนักงานบริการฯมีการตกแต่งอย่างสวยงาม สะอาด	3.56	0.89	มาก
ภายในสำนักงานบริการฯมีความเป็นระเบียบ มีการจัดวางอุปกรณ์เอกสารต่าง ๆ อย่างมีระบบ	3.61	0.81	มาก
มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย	3.56	0.89	มาก
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ	3.45	0.98	ปานกลาง
ป้ายชื่อสำนักงานสามารถมองเห็นได้ชัดเจน	3.49	0.97	ปานกลาง
รวม	3.54	0.73	มาก

7. ปัจจัยด้านกระบวนการ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) ซึ่งแต่ละปัจจัยมีค่าคะแนนเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับมากทั้งห้าด้าน ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ มีการให้บริการอย่างเสมอภาค มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ สำหรับปัจจัยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านกระบวนการ คือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ($\bar{X} = 3.84$) (ดังตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านกระบวนการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ	3.84	0.88	มาก
ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.77	0.99	มาก
มีการทำงานที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.81	0.93	มาก
มีการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.82	0.91	มาก
มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ	3.55	0.94	มาก
รวม	3.76	0.82	มาก

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัทสหคอร์ดโปเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าโดยรวมทั้งหมด ค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) (ดังตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน โดยรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.91	0.89	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.59	0.92	มาก
ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	3.48	0.80	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.65	0.69	มาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.65	0.79	มาก
ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.54	0.73	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.76	0.82	มาก
รวม	3.65	0.66	มาก

4.3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

คะแนนเฉลี่ย	4.51-5.00	ระดับปัญหา	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51-4.50	ระดับปัญหา	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51-3.50	ระดับปัญหา	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51-2.50	ระดับปัญหา	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.50	ระดับปัญหา	น้อยที่สุด

1. ด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าคะแนนเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) ประกอบด้วยปัญหาต่าง ๆ ดังนี้ โทรศัพท์โทรออกยาก เสียงไม่ชัด/มีเสียงรบกวน สายหลุดขณะใช้งาน และมีบริการให้เลือกน้อย/ไม่หลากหลาย โดยปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในด้านผลิตภัณฑ์คือ มีบริการให้เลือกน้อย/ไม่หลากหลาย ($\bar{X} = 2.89$) (ดังตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านผลิตภัณฑ์

ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
โทรศัพท์โทรออกยาก	2.74	1.12	ปานกลาง
เสียงไม่ชัด/มีเสียงรบกวน	2.86	1.12	ปานกลาง
สายหลุดขณะใช้งาน	2.72	1.08	ปานกลาง
มีบริการให้เลือกน้อย/ไม่หลากหลาย	2.89	0.99	ปานกลาง
รวม	2.80	0.93	ปานกลาง

2. ด้านราคา มีค่าคะแนนเฉลี่ยปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.14$) ซึ่งประกอบด้วย มีการเก็บเงินค่าติดตั้งสูง ค่าบริการรายเดือนสูง และอัตราค่าบริการใช้โทรศัพท์สูง สำหรับปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดด้านราคา คือ มีการเก็บเงินค่าติดตั้งสูง และอัตราค่าบริการใช้โทรศัพท์สูง ($\bar{X} = 3.16$) (ดังตารางที่ 4.18)

All rights reserved

ตารางที่ 4.18 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้ง
โทรศัพท์พื้นฐาน ด้านราคา

ปัญหาด้านราคา	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
มีการเก็บเงินค่าติดตั้งสูง	3.16	0.93	ปานกลาง
ค่าบริการรายเดือนสูง	3.09	0.96	ปานกลาง
อัตราค่าบริการใช้โทรศัพท์สูง	3.16	0.98	ปานกลาง
รวม	3.14	0.87	ปานกลาง

3. ด้านการจัดจำหน่าย มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) ปัญหาด้านการจัดจำหน่ายประกอบด้วย จำนวนสำนักงานบริการฯ มีน้อย ที่จอครดมีไม่เพียงพอ ที่ตั้งของสำนักงานบริการฯ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง และสำหรับปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ที่จอครดมีไม่เพียงพอ ($\bar{X} = 3.46$) (ดังตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้ง
โทรศัพท์พื้นฐาน ด้านการจัดจำหน่าย

ปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
จำนวนสำนักงานบริการฯ มีน้อย	3.35	1.00	ปานกลาง
ที่จอครดมีไม่เพียงพอ	3.46	0.91	ปานกลาง
ที่ตั้งของสำนักงานบริการฯ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	3.10	1.11	ปานกลาง
รวม	3.30	0.83	ปานกลาง

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$) ซึ่งได้แก่ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ คือ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ น้อย มีบริการเสริมต่าง ๆ มีน้อย ไม่ได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ การลดอัตราค่าบริการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการและปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ การลดอัตราค่าบริการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ($\bar{X} = 3.24$) (ดังตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้ง
โทรศัพท์พื้นฐาน ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
มีโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ น้อย	3.17	1.00	ปานกลาง
บริการเสริมต่าง ๆ มีน้อย	3.20	0.98	ปานกลาง
ไม่ได้รับข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ	3.13	0.88	ปานกลาง
การลดอัตราค่าบริการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ	3.24	0.98	ปานกลาง
การส่งเสริมการขายมีน้อย/ไม่ตรงตามความต้องการ	3.07	0.92	ปานกลาง
รวม	3.16	0.75	ปานกลาง

5. ด้านบุคลากร มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.86$) ซึ่งประกอบด้วย พนักงานไม่สุภาพ/ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานไม่ดูแลเอาใจใส่/ไม่มีความกระตือรือร้น การให้บริการของพนักงานไม่ถูกต้อง/ล่าช้า พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำ/แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม สำหรับปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดด้านบุคลากร คือ การให้บริการของพนักงานไม่ถูกต้อง/ล่าช้า ($\bar{X} = 3.05$) (ดังตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้ง
โทรศัพท์พื้นฐาน ด้านบุคลากร

ปัญหาด้านบุคลากร	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
พนักงานไม่สุภาพ/ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	2.83	0.92	ปานกลาง
พนักงานไม่ดูแลเอาใจใส่/ไม่มีความกระตือรือร้น	2.81	1.06	ปานกลาง
การให้บริการของพนักงาน ไม่ถูกต้อง/ล่าช้า	3.05	1.95	ปานกลาง
พนักงานไม่สามารถให้คำแนะนำ/แก้ปัญหาได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	2.86	1.09	ปานกลาง
พนักงานแต่งกายไม่สุภาพ ไม่เหมาะสม	2.74	1.13	ปานกลาง
รวม	2.86	0.97	ปานกลาง

6. ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.81$) ซึ่งปัญหาด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพประกอบด้วย ภายในสำนักงานบริการฯ มีบรรยากาศไม่ดี ภายในสำนักงานบริการฯ ไม่มีระเบียบ อุปกรณ์สำนักงานมีความล้าสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ/ไม่ดีพอ ป้ายชื่อสำนักงานสังเกตได้ยาก ซึ่งปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ป้ายชื่อสำนักงานสังเกตได้ยาก ($\bar{X} = 2.86$) (ดังตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัญหาด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
ภายในสำนักงานบริการฯ มีบรรยากาศไม่ดี	2.85	1.04	ปานกลาง
ภายในสำนักงานบริการฯ ไม่มีระเบียบ	2.71	1.06	ปานกลาง
อุปกรณ์สำนักงานมีความล้าสมัย	2.85	1.06	ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีไม่เพียงพอ/ไม่ดีพอ	2.78	1.08	ปานกลาง
ป้ายชื่อสำนักงานสังเกตได้ยาก	2.86	1.14	ปานกลาง
รวม	2.81	0.94	ปานกลาง

7. ด้านกระบวนการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) ปัญหาด้านกระบวนการประกอบด้วย การติดต่อมีความล่าช้า ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน มีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ่อยในการให้บริการ ไม่ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการ มีพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สำหรับปัญหาที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ มีพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.00$) (ดังตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ด้านกระบวนการ

ปัญหาด้านกระบวนการ	ค่าคะแนน	ส่วนเบี่ยงเบน	ระดับความ
	เฉลี่ย	มาตรฐาน	คิดเห็น
การติดต่อมีความล่าช้า	2.92	1.02	ปานกลาง
ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยากซับซ้อน	2.91	1.11	ปานกลาง
มีความผิดพลาดเกิดขึ้นบ่อยในการให้บริการ	2.74	1.08	ปานกลาง
ไม่ให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใช้บริการ	2.81	1.12	ปานกลาง
มีพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	3.00	1.11	ปานกลาง
รวม	2.87	0.97	ปานกลาง

เลขหมู่... ๘๔๔.๖
 ๓/๕๕/๒/.....
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

จากผลการศึกษาคำความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ของบริษัททศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.99$) (ดังตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน โดยรวม

ปัญหาในการให้บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์	2.80	0.93	ปานกลาง
ด้านราคา	3.14	0.87	ปานกลาง
ด้านการจัดจำหน่าย	3.30	0.83	ปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.16	0.75	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	2.86	0.97	ปานกลาง
ด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	2.81	0.94	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	2.99	0.97	ปานกลาง
รวม	2.99	0.73	ปานกลาง

4.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัททศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในท้องที่จังหวัดเชียงใหม่

เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน

1. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มสถานภาพของผู้ใช้บริการ ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.052 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานไม่แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.25)

All rights reserved

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์
พื้นฐานตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	P-value
บุคคลธรรมดา	3.64	0.63	
บริษัท ห้างฯ ร้าน	3.68	0.38	0.052
หน่วยงานราชการ	3.94	0.64	

2. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระยะเวลาของการดำเนินการของผู้ใช้บริการในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.086 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาของการดำเนินการต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานไม่แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์
พื้นฐานตามระยะเวลาของการดำเนินการของผู้ใช้บริการ

ระยะเวลาของการดำเนินการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	P-value
น้อยกว่า 1 ปี	3.64	0.63	
1-5 ปี	3.38	1.03	
6-10 ปี	3.89	0.54	0.086
10 ปีขึ้นไป	3.95	0.63	

3. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการ ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ -0.085 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานไม่แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามอาชีพของผู้ใช้บริการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	P-value
นักเรียน/นักศึกษา	3.48	0.48	
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.99	0.56	
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	3.51	0.63	-0.085
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.71	0.67	
อื่น ๆ	3.04	0.58	

4. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.064 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานไม่แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	P-value
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.40	0.50	
5,001-10,000 บาท	3.54	0.69	
10,001-15,000 บาท	3.91	0.51	0.064
15,001-20,000 บาท	3.96	0.50	
20,001-25,000 บาท	3.50	0.38	
มากกว่า 25,000 บาท	3.40	0.73	

5. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละวันของผู้ใช้บริการ ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.240 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละวันต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละวันของผู้ใช้บริการ

จำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละวัน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	P-value
1-3 ครั้ง/วัน	3.55	0.68	0.240**
4-6 ครั้ง/วัน	3.61	0.59	
7-9 ครั้ง/วัน	3.60	0.77	
มากกว่า 9 ครั้ง/วัน	4.01	0.53	

**มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

6. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มเวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้ง ของผู้ให้บริการในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.079 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือผู้ให้บริการที่มีเวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานไม่แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามเวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้งของผู้ใช้บริการ

เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	P-value
ต่ำกว่า 3 นาที/ครั้ง	3.56	0.52	0.079
3-5 นาที/ครั้ง	3.64	0.51	
6-8 นาที/ครั้ง	3.02	0.66	
9-11 นาที/ครั้ง	3.53	0.38	
12-14 นาที/ครั้ง	4.10	0.53	
มากกว่า 14 นาที/ครั้ง	3.00	0.83	

7. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจำนวนปีที่ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของผู้ให้บริการในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.187 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ให้บริการที่มีจำนวนปีที่ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามจำนวนปีที่ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานของผู้ใช้บริการ

จำนวนปีที่ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	P-value
ไม่ถึง 1 ปี	3.32	0.64	0.187**
1-3 ปี	3.39	0.66	
4-6 ปี	3.84	0.73	
7-9 ปี	3.70	0.65	
10-12 ปี	3.78	0.51	
มากกว่า 12 ปี	3.50	0.65	

** มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน

1. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มสถานภาพของผู้ใช้บริการ ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ -0.159 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.32)

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

สถานภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	P-value
บุคคลธรรมดา	3.00	0.69	-0.159**
บริษัท ห้างฯ ร้าน	2.48	0.67	
หน่วยงานราชการ	3.81	0.53	

**มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

2. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระยะเวลาของการดำเนินงานของผู้ใช้บริการ ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ -0.206 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาของการดำเนินงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้ง
โทรศัพท์ พื้นฐานตามระยะเวลาของการดำเนินงานของผู้ใช้บริการ

ระยะเวลาของการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	P-value
น้อยกว่า 1 ปี	3.07	0.69	-0.206**
1-5 ปี	2.60	0.89	
6-10 ปี	2.27	0.36	
10 ปีขึ้นไป	2.81	0.81	

**มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

3. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอาชีพของผู้ใช้บริการ ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย
ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี
Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.103 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน
มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน
(ดังตารางที่ 4.34)

ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้ง
โทรศัพท์พื้นฐานตามอาชีพของผู้ใช้บริการ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	P-value
นักเรียน/นักศึกษา	3.03	0.76	0.103*
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.23	0.75	
พนักงานบริษัท/ห้างร้าน	3.17	0.65	
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	2.64	0.49	
อื่น ๆ	2.34	0.87	

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

4. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ ในการทดสอบเปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี
Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.118 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มี
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้ง
โทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.35)

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้ง
โทรศัพท์พื้นฐานตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	P-value
ต่ำกว่า 5,000 บาท	2.94	0.33	0.118*
5,001-10,000 บาท	3.22	0.59	
10,001-15,000 บาท	2.92	0.64	
15,001-20,000 บาท	3.07	0.87	
20,001-25,000 บาท	2.02	0.57	
มากกว่า 25,000 บาท	2.91	0.78	

*มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อวันของผู้ใช้บริการในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ -0.164 ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อวันต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.36)

ตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้ง
โทรศัพท์พื้นฐานตามจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อวันของผู้ใช้บริการ

จำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อวัน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	P-value
1-3 ครั้ง/วัน	3.07	0.69	-0.164**
4-6 ครั้ง/วัน	3.00	0.83	
7-9 ครั้ง/วัน	3.11	0.68	
มากกว่า 9 ครั้ง/วัน	2.71	0.66	

**มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

6. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มเวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้งของผู้ใช้บริการในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.073 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีเวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้งต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานไม่แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.37)

ตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้ง
โทรศัพท์พื้นฐานตามเวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้งของผู้ใช้บริการ

เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้ง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	P-value
ต่ำกว่า 3 นาที/ครั้ง	2.91	0.55	0.073
3-5 นาที/ครั้ง	2.98	0.79	
6-8 นาที/ครั้ง	3.10	0.96	
9-11 นาที/ครั้ง	3.24	0.71	
12-14 นาที/ครั้ง	3.07	0.58	
มากกว่า 14 นาที/ครั้ง	2.73	0.67	

7. เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มจำนวนปีที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของผู้ใช้บริการ ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้วยวิธี Pearson Correlation ได้ค่า P-value เท่ากับ 0.086 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนปีที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานไม่แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.38)

ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้ง
โทรศัพท์พื้นฐานตามจำนวนปีที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของผู้ใช้บริการ

จำนวนปีที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	P-value
ไม่ถึง 1 ปี	2.59	0.63	0.086
1-3 ปี	3.05	0.76	
4-6 ปี	3.12	0.96	
7-9 ปี	3.02	0.74	
10-12 ปี	3.03	0.49	
มากกว่า 12 ปี	2.77	0.69	

4.5 ข้อเปรียบเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลจากการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ กับผลการศึกษาของกฤษฎา ทวีประศาสน์ (2538) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเปรียบเทียบที่สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ด้านระยะเวลาที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของโทรศัพท์พื้นฐานมีระยะเวลา 10-12 ปี แต่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้ที่สั้นกว่าคือใช้ระยะเวลา 6 เดือน ถึง 1 ปี 6 เดือน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยการให้ส่วนลดอัตราค่าบริการ สำหรับปัจจัยรองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ โดยผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานให้ความสำคัญที่โทรศัพท์สามารถโทรออกได้ง่าย และผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 ให้ความสำคัญที่รูปร่าง ขนาด เทคโนโลยี ที่ใช้งานไม่ยุ่งยาก บริการหลังการขาย การรับประกันคุณภาพ และตราสินค้า

3. ปัญหาในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของโทรศัพท์พื้นฐานมีปัญหาด้านการจัดจำหน่าย ได้แก่ ที่จอตครมีไม่เพียงพอ จำนวนสำนักงานบริการฯ มีน้อย และที่ตั้งของสำนักงานบริการฯ ไม่สะดวกต่อการเดินทาง แต่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 900 ส่วนใหญ่มีปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การโทรเข้าออกยาก ช่องสัญญาณ ไม่เพียงพอ และแบตเตอรี่หมดเร็ว