

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาศักดิ์สิทธิ์ของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศักดิ์สิทธิ์ของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ โทรศัพท์ของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)

การศึกษานี้ ใช้แบบสอบถาม สอบถามกลุ่มผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 320 ราย และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 7.5 for windows ซึ่งแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้โทรศัพท์ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ครอบครัวต่อเดือน จำนวนเลขหมายโทรศัพท์บ้านที่มี สถานที่ตั้งของบ้านพักอาศัย ลักษณะที่อยู่อาศัย (จากตารางที่ 1 – ตารางที่ 8)

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ ประกอบด้วย ช่วงเวลาที่คนในบ้านใช้โทรศัพท์มากที่สุด เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์บ้านต่อ 1 ครั้ง โดยปกติใช้โทรศัพท์บ้านสำหรับ ค่าใช้โทรศัพท์บ้านต่อเดือน ท่านใช้โทรศัพท์ของบริษัท TT&T มานานกี่ปี (จากตารางที่ 9 – ตารางที่ 14)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ ประกอบด้วย สินค้า/บริการ สถานที่ เครื่องมือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การดำเนินการ พนักงาน ราคา (ตารางที่ 15 – ตารางที่ 21)

ส่วนที่ 4 ความรู้ ความเข้าใจ ประกอบด้วย การรู้จักบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TT&T ความคิดเห็นที่ที่แอนด์ที่ ต่างกับองค์การโทรศัพท์ (ตารางที่ 22 – 23)

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการให้การ ประกอบด้วย สินค้า/บริการ สถานที่ เครื่องมือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การดำเนินการ พนักงาน ราคา (ตารางที่ 24 – ตารางที่ 30)

ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ และปัญหาในการให้บริการกับ เพศ อาชีพ และลักษณะของที่อยู่อาศัย (ตารางที่ 31 – ตารางที่ 72)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	154	48.1
หญิง	166	51.9
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.9 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.1

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	46	14.38
21-30 ปี	116	36.25
31-40 ปี	78	24.38
41-50 ปี	36	11.25
51-60 ปี	30	9.38
60 ปีขึ้นไป	14	4.38
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.25 รองลงมา 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.38 ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.38 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.25 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.38 และ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.38

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	66	20.6
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	35	10.9
รับราชการ	30	9.4
ค้าขาย	61	19.1
ธุรกิจส่วนตัว	34	10.6
พนักงานบริษัทเอกชน	94	29.4
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.4 รองลงมา นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.6 ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 19.1 พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.9 ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 10.6 รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 9.4

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าประถมศึกษา	13	4.1
มัธยมศึกษา	45	14.1
ปวช. / ปวส.	65	20.3
ปริญญาตรี	164	51.3
ปริญญาโท	33	10.3
ปริญญาเอก	-	-
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาปวช. / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 20.3 มัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.1 ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 10.3 และต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.1

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้ครอบครัว
ต่อเดือน

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	15	4.7
10,001-30,000 บาท	124	38.8
30,001-50,000 บาท	120	37.5
50,001 บาทขึ้นไป	62	19.38
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน 10,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.88 รองลงมา 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.5 50,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.38 และ ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเลขหมาย
โทรศัพท์บ้าน

จำนวนเบอร์โทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
ทีทีแอนด์ที จำนวน 1 เลขหมาย	236	73.8
องค์การ โทรศัพท์ จำนวน 1 เลขหมาย	2	.6
มีทีทีแอนด์ที และองค์การ โทรศัพท์	57	17.8
ทีทีแอนด์ที 1 เลขหมาย องค์การ โทรศัพท์ 2 เลขหมาย	8	2.5
ทีทีแอนด์ที 2 เลขหมาย	1	.3
ทีทีแอนด์ที 2 เลขหมาย องค์การ 1 เลขหมาย	16	5.0
รวม	320	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวนเบอร์โทรศัพท์ ใช้ของทีทีแอนด์ที จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมา มีทั้งของทีทีแอนด์ทีและองค์การ โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 17.8 ทีทีแอนด์ที 2 เลขหมาย องค์การ 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 5.0 ทีทีแอนด์ที 1 เลขหมาย องค์การ โทรศัพท์ 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 2.5 องค์การ โทรศัพท์ จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ .6

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งบ้านพัก

ที่ตั้งบ้านพัก	จำนวน	ร้อยละ
วัดเกตุ	31	9.7
ศรีภูมิ	33	10.3
หายยา	56	17.5
ช้างคลาน	43	13.4
พระสิงห์	38	11.9
สุเทพ	27	8.4
หนองป่าครั่ง	11	3.4
หนองหอย	9	2.8
ท่าศาลา	13	4.1
ช้างเผือก	18	5.6
แม่เหียะ	11	3.4
ป่าแดด	5	1.6
ป่าตัน	4	1.3
ฟ้าฮ่าม	13	4.1
ช้างม่วย	8	2.5
รวม	320	100.0

ตารางที่ 7 แสดงแหล่งที่ตั้งของบ้านพักอาศัยของกลุ่มตัวอย่าง อยู่ตำบลหายยา คิดเป็นร้อยละ 17.5 ตำบลช้างคลาน คิดเป็นร้อยละ 13.4 ตำบลพระสิงห์ คิดเป็นร้อยละ 11.9 ตำบลศรีภูมิ คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตำบลวัดเกตุ คิดเป็นร้อยละ 9.7 ตำบลสุเทพ คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตำบลช้างเผือก คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตำบลท่าศาลาและตำบลฟ้าฮ่าม คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตำบลหนองหอย คิดเป็นร้อยละ 2.8 ช้างม่วย คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตำบลป่าแดด คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตำบลป่าตัน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย

ลักษณะที่อยู่อาศัย	จำนวน	ร้อยละ
บ้านของตนเอง	217	67.8
บ้านเช่า	62	19.4
หอพัก	21	6.6
คอนโด	20	6.3
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ลักษณะของบ้านพักอาศัยเป็นของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 67.8 รองลงมา บ้านเช่า คิดเป็นร้อยละ 19.4 หอพัก ร้อยละ 6.6 คอนโด คิดเป็นร้อยละ 6.3 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่คนในบ้านใช้โทรศัพท์มากที่สุด

ช่วงเวลาที่คนในบ้านใช้โทรศัพท์มากที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
7.00 – 18.00 น.	79	24.7
18.00 – 22.00 น.	220	68.8
22.00 – 7.00 น.	21	6.6
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ช่วงเวลาที่คนในบ้านใช้โทรศัพท์มากที่สุด คือ ช่วงเวลา 18.00 – 22.00 น. คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมา ช่วงเวลา 7.00 – 18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 24.7 และ ช่วงเวลา 22.00 – 7.00 น. คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์บ้านต่อครั้ง

เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์บ้านต่อครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3 นาที	29	9.1
3 – 10 นาที	213	66.6
10 นาทีขึ้นไป	78	24.4
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์บ้านต่อครั้ง 3 – 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 66.6 รองลงมา 10 นาทีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 24.4 และต่ำกว่า 3 นาที คิดเป็นร้อยละ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโดยปกติใช้โทรศัพท์บ้าน

การใช้โทรศัพท์บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
โทรในพื้นที่เดียวกัน	289	90.3
โทรต่างพื้นที่ (ข้ามจังหวัด)	30	9.4
โทรทางไกลต่างประเทศ	1	.3
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่โดยปกติใช้โทรศัพท์บ้านสำหรับโทรในพื้นที่เดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 90.3 รองลงมาโทรต่างพื้นที่ (ข้ามจังหวัด) คิดเป็นร้อยละ 9.4 และโทรทางไกลต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ .3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายโทรศัพท์บ้าน
ต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 200 บาท	11	3.4
201 – 500 บาท	121	37.8
501 – 1,000 บาท	106	33.1
1,001-2,000 บาท	59	18.4
2,000 บาทขึ้นไป	23	7.2
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ต่อเดือน 201 – 500 บาทคิดเป็นร้อยละ 37.8 รองลงมา 501-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.1 1,001-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.4 2,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 7.2 และ ต่ำกว่า 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.4 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใช้โทรศัพท์
ของบริษัท TT&T

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
0-1 ปี	51	15.9
1-5 ปี	216	67.5
5 ปีขึ้นไป	53	16.6
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ของบริษัท TT&T มานาน
1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมา 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 16.6 และ 0-1 ปี คิดเป็น
ร้อยละ 15.9

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม โดยปกติชำระค่า
ใช้โทรศัพท์บ้าน

ชำระการใช้โทรศัพท์บ้าน	จำนวน	ร้อยละ
ชำระที่องค์กร โทรศัพท์	193	60.3
หักผ่านบัญชีธนาคาร	127	39.7
รวม	320	100.00

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามปกติชำระใช้โทรศัพท์บ้าน ชำระที่องค์กร
โทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 60.3 หักผ่านบัญชีธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 39.7

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยและ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนความคิดเห็นที่มีต่อสินค้าและบริการ

สินค้าบริการ	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่ดี		ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
โทรออกง่าย	123	38.4	179	55.9	18	1	0	0	0	0	1	4.33	มาก
ความชัดเจนของเสียง	91	28.4	209	65.3	20	3	0	0	0	0	3	4.22	มาก
ไม่มีเสียงรบกวน	71	22.2	210	65.6	37	4	1	0.3	1	0.3	4	4.09	มาก
สายไม่หลุดขณะใช้งาน	116	36.3	188	58.8	15	2	1	0.3	0	0	2	4.31	มาก
รวม	401	31.33	786	61.41	90	7.03	2	0.16	1	0.08		4.24	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 -2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่ดี

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อสินค้าและบริการ ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยและ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อสถานที่

สถานที่	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่ได้		ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความใกล้ชิดของสถานที่ชำระเงิน	59	18.4	148	46.3	85	26.6	24	7.5	4	1.3	4	3.73	มาก
สถานที่ติดต่อสะดวก	37	11.6	198	61.9	73	22.8	8	2.5	4	1.3	3	3.80	มาก
ที่จอดรถเพียงพอ	41	12.8	213	66.6	58	18.1	8	2.5	0	0	2	3.90	มาก
ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	81	25.3	207	64.7	24	7.5	8	2.5	0	0	1	4.13	มาก
รวม	218	17.03	766	59.84	240	18.75	48	3.75	8	0.63		3.89	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่ได้

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยและ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนความคิดเห็นที่มีต่อร้านค้าเครื่องมือ

เครื่องมือ	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่ได้		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	107	33.4	176	55	33	10.3	4	1.3	0	0	4.21	มาก
การใช้แรงงานไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก)	119	37.2	171	53.4	17	5.3	13	4.1	0	0	4.24	มาก
รวม	226	35.31	347	54.22	50	7.81	17	2.66	0	-	4.22	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่ได้

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านเครื่องมือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์

การโฆษณาประชาสัมพันธ์	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่ตี		รวม	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีการส่งเสริมการขายบริการเสริมต่างๆ	72	22.5	187	58.4	56	17.5	5	1.6	0	0	1	4.02	มาก
ความสม่ำเสมอในการให้บริการ	70	21.9	150	46.9	94	29.4	6	1.9	0	0	3	3.89	มาก
ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย	39	12.2	209	65.3	61	19.1	9	2.8	2	0.6	4	3.86	มาก
ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม	60	18.8	190	59.4	58	18.1	10	3.1	2	0.6	2	3.93	มาก
การแสดงความห่วงใยที่โทรศัพท์	44	13.8	168	52.5	73	22.8	28	8.8	7	2.2	6	3.67	มาก
บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนพาร์ตี)	21	6.6	209	65.3	70	21.9	14	4.4	6	1.9	5	3.70	มาก
รวม	306	15.94	1113	57.97	412	21.46	72	3.75	17	0.89		3.86	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่ดี

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินการ

การดำเนินการ	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่ได้		ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ความสะดวกในการขอหมายใหม่	82	25.6	195	60.9	37	11.6	4	1.3	2	0.6	4.1	มาก
ความรวดเร็วในการติดตั้ง	60	18.8	193	60.3	48	15	18	5.6	1	0.3	3.92	มาก
ความสะดวกในการแจ้งการแก้ไขเหตุขัดข้อง	46	14.4	170	53.1	83	25.9	20	6.3	1	0.3	3.75	มาก
ความรวดเร็วในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย	38	11.9	155	48.4	104	32.5	22	6.9	1	0.3	3.65	มาก
คุณภาพหลังการแก้ไข	67	20.9	223	69.7	25	7.8	2	0.6	3	0.9	4.09	มาก
แก้ไขเหตุเสียได้ตามเวลาที่กำหนด	47	14.7	152	47.5	100	31.3	18	5.6	3	0.9	3.69	มาก
ความถูกต้องของใบเรียกเก็บเงิน	69	21.6	201	62.8	42	13.1	6	1.9	2	0.6	4.03	มาก
การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน	81	25.3	213	66.6	14	4.4	12	3.8	0	0	4.13	มาก
ความสะดวกในการชำระเงิน	95	29.7	190	59.4	27	8.4	6	1.9	2	0.6	41.6	มาก
ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย	85	26.6	188	58.8	36	11.3	9	2.8	2	0.6	4.08	มาก
รวม	670	20.94	1880	58.75	516	16.13	117	3.66	17	0.53	3.97	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 นิด

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการดำเนินการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อพนักงาน

พนักงาน	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่ดี		ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปดผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ความเพียงพอของพนักงาน	85	26.6	187	58.4	45	14.1	3	0.9	0	0	1	4.11	มาก
ความสามารถที่แข็งแกร่งหาได้เป็นที่น่าพอใจ	49	15.3	226	70.6	41	12.8	3	0.9	1	0.3	3	4.0	มาก
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	32	10	220	68.8	65	20.3	2	0.6	1	0.3	7	3.88	มาก
ความถูกต้องในการให้บริการ	35	10.9	261	81.6	19	5.9	4	1.3	1	0.3	2	4.02	มาก
ความรับผิดชอบของพนักงานต่อการใช้บริการ	22	6.9	254	79.4	38	11.9	5	1.6	1	0.3	5	3.91	มาก
การพูดจาของพนักงาน (สุภาพไพเราะ)	26	8.1	264	82.5	26	8.1	3	0.9	1	0.3	4	3.97	มาก
ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	19	5.9	239	74.7	59	18.4	3	0.9			8	3.86	มาก
การยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวต้อนรับและทักทาย	48	15	199	62.2	67	20.9	6	1.9	0	0	6	3.90	มาก
ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ	54	16.9	224	70	36	11.3	5	1.6	1	0.3	2	4.02	มาก
รวม	370	12.85	2074	72.01	396	13.75	34	1.18	6	0.21		3.96	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่ดี

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการต่อพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากในทุกปัจจัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยและ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบทความความคิดเห็นที่มีต่อราคา

ราคา	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่คิด		ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เงินค่าประกัน	37	11.6	160	50	81	25.3	34	10.6	8	2.5	2	3.58	มาก
เงินค่าบริการรายเดือน	34	10.6	186	58.1	65	20.3	29	9.1	6	1.9	1	3.67	มาก
ราคาค่าใช้บริการ	36	11.3	158	49.4	62	19.4	53	16.6	11	3.4	3	3.48	น้อย
รวม	107	11.15	504	52.50	208	21.67	116	12.08	25	2.60		3.58	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่คิด

จากรายการที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และในรายละเอียดของปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเรื่อง ราคาค่าใช้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อย

ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TT&T จาก

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	99	30.9
วิทยุ	49	15.3
โทรทัศน์	93	29.1
จดหมาย	13	4.1
เพื่อน	42	13.1
พนักงาน	18	5.6
อื่นๆ	9	1.9
รวม	320	100.0

หมายเหตุ : อื่นๆ ไม่ได้ระบุ

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์คอมมิวนิเคชั่น (มหาชน) จำกัด จากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 30.9 รองลงมา โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 29.1 วิทยุ คิดเป็นร้อยละ 15.3 เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 13.1 พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 5.6 อื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.9

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความคิดเห็น
ระหว่างบริษัททีทีเอ็นซีที กับองค์กร โทรศัพท์

ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ต่าง	91	28.44
ไม่ต่าง	229	71.56
รวม	320	100.0

จากตารางที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นระหว่างบริษัททีทีเอ็นซีที กับ
องค์กร โทรศัพท์ ไม่ต่าง คิดเป็นร้อยละ 71.56 ต่าง คิดเป็นร้อยละ 28.44

ส่วนที่ 5 ปัญหาในการให้บริการ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยและ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านสินค้า/บริการ

สินค้าบริการ	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เครื่องใช้ยก	0	0	9	2.8	110	1	125	39.1	76	23.8	1	2.39	น้อยที่สุด
ระบบเสียง	0	0	14	4.4	110	3	123	38.4	73	22.8	3	2.2	น้อยที่สุด
สายคาดบอย	0	0	17	5.3	97	2	142	44.4	64	20	2	2.21	น้อยที่สุด
เสียงไม่ชัด	0	0	48	15	93	1	115	35.9	64	20	1	2.39	น้อยที่สุด
รวม	0	-	88	6.88	410	32.03	505	39.45	277	21.64		2.24	น้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00 มากที่สุด 3.50 -4.49 มาก 2.50 -3.49 น้อย 1.50 -2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการให้บริการด้านสินค้าบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยและ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนปัญหาที่พบในการให้บริการด้านสถานที่

สถานที่	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
สถานที่ติดต่อไม่สะดวก	8	2.5	62	19.4	104	32.5	104	32.5	42	13.1	2	2.66	น้อย
สถานที่คับแคบ	5	1.6	64	20	128	40	74	23.1	49	15.3	1	2.69	น้อย
ไม่มีที่นั่งคอย	6	1.9	65	20.3	101	31.6	93	29.1	55	17.2	3	2.61	น้อย
อากาศร้อน	0	0	30	9.4	124	38.8	97	30.3	69	21.6	4	2.36	น้อยที่สุด
รวม	19	1.48	221	17.27	457	35.70	368	28.75	215	16.80		2.58	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 -2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการให้บริการด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาเล็กน้อย ซึ่งมีความเสี่ยงเท่ากับ 2.58 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ยกเว้น ปัญหาอากาศร้อน ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยและ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านเครื่องมือ

เครื่องมือ	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม่ทันสมัย	1	0.3	9	2.8	94	29.4	136	42.5	80	25	1	2.11	น้อยที่สุด
เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม่ทันสมัย	0	0	9	2.8	95	29.7	135	42.2	81	25.3	2	2.1	น้อยที่สุด
เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม่ทันสมัย	4	1.3	5	1.6	86	26.9	138	43.1	87	27.2	3	2.07	น้อยที่สุด
รวม	5	0.52	23	2.40	275	28.65	409	42.60	248	25.83		2.09	น้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00 มากที่สุด 3.50 -4.49 มาก 2.50 -3.49 น้อย 1.50 -2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มีปัญหา

จากการวางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการให้บริการด้านเครื่องมือ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.09 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยและ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

การโฆษณาประชาสัมพันธ์	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ลำดับที่ ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ไม่มีปัญหา	3	0.9	53	16.6	94	29.4	135	42.2	35	10.9	1	2.54	น้อย
ไม่มีบริการเสริมที่ต้องการ	4	1.3	26	8.1	113	35.3	118	36.9	59	18.4	2	2.37	น้อยที่สุด
ไม่มีกรรแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย	0	0	11	3.4	84	26.3	147	45.9	78	24.4	3	2.09	น้อยที่สุด
โฆษณาไม่น่าสนใจ	0	0	16	5	89	27.8	162	50.6	53	16.6	4	2.21	น้อยที่สุด
รวม	7	0.55	106	8.28	380	29.69	562	43.91	225	17.58		2.46	น้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00 มากที่สุด 3.50 -4.49 มาก 2.50 -3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการให้บริการด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด ยกเว้น ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยและ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านการดำเนินการ

การดำเนินการ	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ผู้ขาก	2	0.6	35	11.3	132	41.3	102	31.9	48	15	2	2.51	น้อย
ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์ผู้ขาก	6	1.9	26	8.1	147	45.9	94	29.4	47	14.7	1	2.53	น้อย
มีการคิดเงินผิด	8	2.5	31	9.7	103	32.2	119	37.2	59	18.4	4	2.41	น้อยที่สุด
ความไม่ถูกต้องของเอกสาร	7	2.2	22	6.9	108	33.8	128	40	55	17.2	5	2.37	น้อยที่สุด
การติดต่อพนักงานโทรศัพท์ขาก	26	8.1	14	4.4	93	29.1	147	45.9	40	12.5	3	2.5	น้อยที่สุด
แก้ไขโทรศัพท์แล้วยังไม่สามารถใช้งานได้	1	0.3	24	7.5	79	24.7	149	46.6	67	20.9	6	2.2	น้อยที่สุด
รวม	50	2.60	152	7.92	662	34.48	739	38.49	316	16.46		2.42	น้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการให้บริการด้านการดำเนินการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาห้อยในเรื่อง ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ผู้ขาก ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์ผู้ขาก ส่วนเรื่อง การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ขาก มีการคิดเงินผิด ความไม่ถูกต้องของเอกสาร แก้ไขโทรศัพท์แล้วยังไม่สามารถใช้งานได้ เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยและ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านพนักงาน

พนักงาน	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานน้อย	1	0.3	26	8.1	107	33.4	130	40.6	56	17.5	4	2.33	น้อยที่สุด
พนักงานไร้ทักษะที่เข้าโยก	0	0	17	5.3	111	34.7	130	40.6	62	19.4	3	2.26	น้อยที่สุด
พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า	0	0	13	4.1	73	22.8	164	51.3	70	21.9	7	2.09	น้อยที่สุด
พนักงานพูดจาไม่ดี	0	0	14	4.4	76	23.8	156	48.8	74	23.1	7	2.09	น้อยที่สุด
พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	0	0	18	5.6	94	29.4	139	43.4	69	21.6	6	2.19	น้อยที่สุด
พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้	1	0.3	31	9.7	112	35	112	35	64	20	1	2.35	น้อยที่สุด
พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ	1	0.3	15	4.7	99	30.9	139	43.4	66	20.6	5	2.21	น้อยที่สุด
พนักงานบริการล่าช้า	9	2.8	39	12.2	114	35.6	118	36.9	40	12.5	1	2.56	น้อย
พนักงานไม่รับผิดชอบ	0	0	15	4.7	99	30.9	149	46.6	57	17.8	4	2.23	น้อยที่สุด
รวม	12	0.42	188	6.53	885	30.73	1237	42.95	558	19.38		2.26	น้อยที่สุด

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการให้บริการด้านพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด ยกเว้น พนักงานบริการล่าช้า ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยและ ค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านราคา

ราคา	มากที่สุด		มาก		น้อย		น้อยที่สุด		ไม่มีปัญหา		ลำดับที่ ค่าเฉลี่ย	แปลผล	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ราคาดีคั่งแพง	26	8.1	100	31.3	97	30.3	69	21.6	28	8.8	4	3.08	น้อย
ราคาดีปานกลาง	23	7.2	110	34.4	94	29.4	66	20.6	27	8.4	2	3.11	น้อย
ราคาอุปโภคบริโภคดีคั่งแพง	40	12.5	84	26.3	95	29.7	66	20.6	35	10.9	3	3.09	น้อย
ราคาค่าบริการแพง	63	19.7	72	22.5	116	36.3	46	14.4	23	7.2	1	3.33	น้อย
รวม	152	11.88	366	28.59	402	31.41	247	19.30	113	8.83		3.15	น้อย

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการให้บริการด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย ซึ่งมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และในรายละเอียดของแต่ละปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย

**ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริการ และปัญหาในการให้
บริการกับ เพศ อาชีพ และลักษณะของที่อยู่อาศัย**

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสินค้า/บริการ และเพศ

การให้บริการสินค้า / บริการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
โทรออกง่าย	4.42 (มาก)	4.25 (มาก)	4.33 (มาก)
ความชัดเจนของเสียง	4.23 (มาก)	4.22 (มาก)	4.22 (มาก)
ไม่มีเสียงรบกวน	4.12 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)
สายไม่หลุดขณะใช้งาน	4.40 (มาก)	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่ดี

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้าน
สินค้า/บริการทุกด้าน ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความ
คิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ในด้านโทรออกง่ายมากกว่าด้านอื่นเหมือนกัน
ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้าน สถานที่ และเพศ

สถานที่	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความใกล้ชิดของสถานที่ชำระเงิน	3.87 (มาก)	3.60 (มาก)	3.73 (มาก)
สถานที่ติดต่อสะดวก	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)	3.80 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอ	3.89 (มาก)	3.90 (มาก)	3.90 (มาก)
ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	4.25 (มาก)	4.02 (มาก)	4.13 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้าน สถานที่ทุกด้านในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็น ต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ในด้านความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ ที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ติดต่อสะดวก และ ความใกล้ชิดของที่ชำระเงินมากกว่าด้านอื่นเหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านเครื่องมือ และเพศ

เครื่องมือ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัย	4.31 (มาก)	4.11 (มาก)	4.21 (มาก)
การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การ โทรเข้า/โทรออก)	4.34 (มาก)	4.14 (มาก)	4.24 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 -2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้าน
เครื่องมือ ทุกด้าน ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิด
เห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ในด้านการใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การ โทรเข้า/โทรออก)
อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัย มากกว่าด้านอื่นเหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และเพศ

การโฆษณาประชาสัมพันธ์	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่าง ๆ	4.05 (มาก)	3.99 (มาก)	4.02 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการรับได้ข่าวสาร	3.94 (มาก)	3.84 (มาก)	3.89 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.86 (มาก)
ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม	3.99 (มาก)	3.87 (มาก)	3.93 (มาก)
การแสดงผลหมายเลข โทรศัพท์ โทรเข้า	3.55 (มาก)	3.78 (มาก)	3.67 (มาก)
บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอรัฟีน)	3.69 (มาก)	3.71 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ทุกด้านในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เรื่อง การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่าง ๆ มากกว่าด้านอื่นเหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
การดำเนินการและเพศ

การดำเนินการ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่	4.23 (มาก)	3.98 (มาก)	4.10 (มาก)
ความรวดเร็วในการติดตั้ง	4.01 (มาก)	3.83 (มาก)	3.92 (มาก)
ความสะดวกในการแจ้งการแก้ไขเหตุขัดข้อง	3.81 (มาก)	3.69 (มาก)	3.75 (มาก)
ความสะดวกในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย	3.63 (มาก)	3.66 (มาก)	3.65 (มาก)
คุณภาพหลังการแก้ไข	4.15 (มาก)	4.04 (มาก)	4.09 (มาก)
แก้ไขเหตุเสียได้ตามเวลาที่กำหนด	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)	3.69 (มาก)
ความถูกต้องของใบเรียกเก็บเงิน	4.11 (มาก)	3.95 (มาก)	4.03 (มาก)
การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน	4.13 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน	4.19 (มาก)	4.13 (มาก)	4.16 (มาก)
ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย	4.19 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการ ทุกด้านในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นการดำเนินการเรียงลำดับคือ เรื่องความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย คุณภาพหลักการแก้ไขการได้รับใบเรียกเก็บชำระเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความถูกต้องของใบเรียกเก็บเงิน ความรวดเร็วในการติดตั้ง ความสะดวกในการแจ้งการแก้ไขเหตุขัดข้อง แก้ไขเหตุเสียได้ตามเวลาที่กำหนด และความสะดวกในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการในระดับมากเรียงลำดับ คือ การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน คุณภาพการแก้ไข ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่ ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย ความถูกต้องของใบเรียกเก็บเงิน ความรวดเร็วในการติดตั้ง ความสะดวกในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย แก้ไขเหตุเสียตามเวลาที่กำหนด ความสะดวกในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านพนักงาน และเพศ

พนักงาน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความเพียงพอของพนักงาน	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)	4.11 (มาก)
สามารถชี้แจง แก้ไขปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	3.88 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	4.02 (มาก)
ความรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ	3.98 (มาก)	3.84 (มาก)	3.91 (มาก)
การพูดจาของพนักงาน(สุภาพ/ไพเราะ)	3.99 (มาก)	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)
ความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	3.87 (มาก)	3.84 (มาก)	3.86 (มาก)
การยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวต้อนรับ และทักทาย	3.97 (มาก)	3.84 (มาก)	3.90 (มาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ	4.13 (มาก)	3.91 (มาก)	4.02 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นด้านพนักงานเรียงลำดับ คือ ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ ความเพียงพอของพนักงาน ความถูกต้องในการให้บริการ การพูดจาของพนักงาน (สุภาพ/ไพเราะ) สามารถชี้แจงแก้ไขปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ ความรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ การยิ้มแย้มแจ่มใสกล่าวต้อนรับและทักทาย ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง ให้ความคิดเห็นด้านพนักงานในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ความเพียงพอของพนักงาน สามารถชี้แจงแก้ไขปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ ความถูกต้องในการให้บริการ การพูดจาของพนักงาน (สุภาพ/ไพเราะ) ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ความรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ ความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ การยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวต้อนรับและทักทาย

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านราคา และเพศ

ราคา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เงินค่าประกัน	3.70 (มาก)	3.46 (มาก)	3.57 (มาก)
เงินค่าบริการรายเดือน	3.82 (มาก)	3.52 (มาก)	3.67 (มาก)
ราคาค่าใช้บริการ	3.68 (มาก)	3.31 (มาก)	3.48 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่ดี

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้าน
ราคา ทุกด้านในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็น
ด้านราคา เรียงลำดับ คือ เงินค่าบริการรายเดือน เงินค่าประกัน ราคาค่าใช้บริการ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการ สินค้า/
บริการและเพศ

สินค้า / บริการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เครื่องใช้ยา	2.07 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
ระบบเสียงบ่อ	2.15 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)
สายขาดบ่อ	2.16 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
เสียงไม่ชัดเจน	2.34 (น้อยที่สุด)	2.44 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 -2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการทุกด้าน ในระดับน้อยที่สุด เรียงลำดับคือ เสียงไม่ชัดเจน สายขาดบ่อ ระบบเสียงบ่อ เครื่องใช้ยา

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านสถานที่
และเพศ

สถานที่	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สถานที่ติดต่อไม่สะดวก	2.47 (น้อยที่สุด)	2.83 (น้อย)	2.66 (น้อย)
สถานที่คับแคบ	2.54 (น้อย)	2.84 (น้อย)	2.69 (น้อย)
ไม่มีที่นั่งรอ	2.48 (น้อยที่สุด)	2.72 (น้อย)	2.61 (น้อย)
อากาศร้อน	2.23 (น้อยที่สุด)	2.48 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่
ทุกด้าน ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายพบปัญหาสถานที่คับแคบ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหา ในเรื่อง สถานที่คับแคบ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก
และ ไม่มีที่นั่งรอ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านเครื่องมือและเพศ

เครื่องมือ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันสมัย	2.13 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)
เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันสมัย	2.10 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)
เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม้ทันสมัย	2.02 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือทุกด้าน ในระดับน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาเรียงลำดับคือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม้ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหา เรียงลำดับ คือ เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม้ทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันสมัย

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามปัญหาในการให้บริการการโฆษณา
ประชาสัมพันธ์ และเพศ

การโฆษณาประชาสัมพันธ์	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	2.60 (น้อย)	2.49 (น้อยที่สุด)	2.54 (น้อย)
ไม่มีการบริการเสริมที่ต้องการ	2.31 (น้อยที่สุด)	2.42 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย	1.99 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)
โฆษณาไม่น่าสนใจ	2.12 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายพบปัญหาเรียงลำดับ คือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีการบริการเสริมที่ต้องการ โฆษณาไม่น่าสนใจ ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหา เรียงลำดับคือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีการบริการเสริมที่ต้องการ โฆษณาไม่น่าสนใจ และไม่มีการแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านการ
ดำเนินการ และเพศ

การดำเนินการ	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยู่งยาก	2.44 (น้อยที่สุด)	2.57 (น้อย)	2.51 (น้อย)
ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยู่งยาก	2.50 (น้อย)	2.56 (น้อย)	2.53 (น้อย)
มีการคิดเงินผิด	2.34 (น้อยที่สุด)	2.47 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)
ความไม่ถูกต้องของเอกสาร	2.32 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)
การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก	2.43 (น้อยที่สุด)	2.56 (น้อย)	2.50 (น้อย)
แก้ไข โทรศัพท์แล้วยังไม่สามารถใช้งานได้	2.08 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านการ
ดำเนินการ ในระดับน้อย และน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาในระดับ
น้อยเรียงลำดับ คือ ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยู่งยาก ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยู่งยาก การคิด
ต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก มีการคิดเงินผิด ความไม่ถูกต้องของเอกสาร แก้ไขโทรศัพท์แล้วยัง
ไม่สามารถใช้งานได้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหา ในเรื่องขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยู่งยาก ขั้นตอน
ในการแจ้งโทรศัพท์เสียยู่งยาก การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก มีการคิดเงินผิด ความไม่ถูก
ต้องของเอกสาร และแก้ไขโทรศัพท์แล้วยังไม่สามารถใช้งานได้

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้าน
พนักงานและเพศ

พนักงาน	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
พนักงานน้อย	2.34 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)
พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจยาก	2.25 (น้อยที่สุด)	2.27 (น้อยที่สุด)	2.26 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า	2.07 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)
พนักงานพูดจาไม่มาก	2.12 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	2.21 (น้อยที่สุด)	2.17 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้	2.39 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ	2.16 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
พนักงานบริการล่าช้า	2.58 (น้อย)	2.54 (น้อย)	2.56 (น้อย)
พนักงานไม่รับผิดชอบ	2.21 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน
ในระดับน้อยและน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาเรื่องลำดับคือ
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้
พนักงานน้อย พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจยาก พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า พนักงานไม่เต็มใจให้
บริการ พนักงานพูดจาไม่ดี พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหาเรียงลำดับ คือ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้และพนักงาน พนักงานน้อย พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจยาก พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ พนักงานไม่รับผิดชอบ พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า พนักงานพูดจาไม่ดี

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านราคา และเพศ

ราคา	เพศ		
	ชาย	หญิง	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ราคาค่าติดตั้งแพง	2.71 (น้อย)	3.43 (น้อย)	3.08 (น้อย)
ราคาค่าประกันแพง	2.75 (น้อย)	3.45 (น้อย)	3.11 (น้อย)
ราคาอุปกรณ์การติดตั้งแพง	2.77 (น้อย)	3.38 (น้อย)	3.09 (น้อย)
ราคาค่าบริการแพง	3.05 (น้อย)	3.60 (มาก)	3.33 (น้อย)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 -5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 -2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาเรื่องลำดับ คือ ราคาค่าบริการแพง ราคาอุปกรณ์การติดตั้งแพง ราคาค่าประกันแพง ราคาค่าติดตั้งแพง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหา เรื่องลำดับ คือ ราคาบริการแพง ราคาค่าประกันแพง ราคาติดตั้งแพง และราคาอุปกรณ์การติดตั้งแพง

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้าน
สินค้า/ บริการและอาชีพ

สินค้า/ บริการ	อาชีพ						รวม
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
โทรออกง่าย	4.36 (มาก)	4.37 (มาก)	4.30 (มาก)	4.41 (มาก)	4.35 (มาก)	4.23 (มาก)	4.33 (มาก)
ความชัดเจนของเสียง	4.30 (มาก)	4.29 (มาก)	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.18 (มาก)	4.12 (มาก)	4.22 (มาก)
ไม่มีเสียงรบกวน	4.11 (มาก)	4.17 (มาก)	4.17 (มาก)	4.08 (มาก)	3.97 (มาก)	4.07 (มาก)	4.09 (มาก)
สายไม่หลุดขณะใช้งาน	4.35 (มาก)	4.31 (มาก)	4.20 (มาก)	4.38 (มาก)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)	4.31 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/
บริการในระดับมากทุกด้าน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับ
ด้านสินค้า/บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ โทรออกง่าย มากกว่าด้านอื่นเหมือนกัน

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสถานที่ และอาชีพ

สถานที่	อาชีพ						รวม
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความใกล้ชิดของสถานที่ชำระเงิน	3.70 (มาก)	4.03 (มาก)	3.43 (มาก)	3.62 (มาก)	3.53 (มาก)	3.88 (มาก)	3.73 (มาก)
สถานที่ที่ติดต่อสะดวก	3.85 (มาก)	4.17 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)	3.76 (มาก)	3.68 (มาก)	3.80 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอ	4.00 (มาก)	4.14 (มาก)	3.93 (มาก)	3.90 (มาก)	3.74 (มาก)	3.78 (มาก)	3.90 (มาก)
ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์ บริการ	4.11 (มาก)	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)	4.21 (มาก)	4.13 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่นิด

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่
ในระดับมากทุกด้าน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้าน
สถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ มากกว่าเรื่องอื่น เหมือนกัน

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านเครื่องมือ และอาชีพ

เครื่องมือ	อาชีพ						รวม
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัทเอกชน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
อุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัย	4.15 (มาก)	4.40 (มาก)	4.10 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.21 (มาก)	4.21 (มาก)
การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การ โทรเข้า/โทรออก)	4.02 (มาก)	4.37 (มาก)	4.23 (มาก)	4.34 (มาก)	4.18 (มาก)	4.30 (มาก)	4.24 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ ในระดับมากทุกด้าน โดยพบว่าผู้ตอบแบบที่มีอาชีพนักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย และ การใช้งานไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับราชการ และค้าขาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก) และคือ อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการ
โฆษณาประชาสัมพันธ์ และอาชีพ

การโฆษณาประชาสัมพันธ์	อาชีพ						รวม
	นักศึกษา	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	รับราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
การส่งเสริมการขาย/ บริการเสริมต่าง ๆ	4.03 (มาก)	4.20 (มาก)	4.07 (มาก)	4.03 (มาก)	3.97 (มาก)	3.94 (มาก)	4.02 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการได้ รับข่าวสาร	3.83 (มาก)	3.83 (มาก)	3.53 (มาก)	3.98 (มาก)	3.85 (มาก)	4.01 (มาก)	3.89 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการส่ง เสริมการขาย	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.70 (มาก)	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	3.83 (มาก)	3.86 (มาก)
ความสะดวกในการขอใช้ บริการเสริม	4.06 (มาก)	4.09 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.79 (มาก)	3.83 (มาก)	3.93 (มาก)
การแสดงหมายเลข โทรศัพท์โทรเข้า	3.77 (มาก)	3.94 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.41 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)
บริการความบันเทิงทาง โทรศัพท์ (โฟนฟอรัฟ)	3.73 (มาก)	3.80 (มาก)	3.67 (มาก)	3.82 (มาก)	3.56 (มาก)	3.64 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 น้อย 1.50-2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณา
ประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบที่มีอาชีพนักศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ เรียง
ลำดับคือ ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสม่ำเสมอใน
การได้รับข่าวสาร ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า บริการ
ความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอรัฟ)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ เรียงลำดับคือ
การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม ความสม่ำเสมอในการส่งเสริม
การขาย การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร บริการความบันเทิง
ทางโทรศัพท์ (โฟนฟอรัฟ)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ เรียงลำดับคือ การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน) เข้า ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับเรียงลำดับคือ การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน) การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับ เรียงลำดับ คือ การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน)

พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับเรียงลำดับ คือ ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า และบริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน)

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ

ดำเนินการ และอาชีพ

การดำเนินการ	อาชีพ						รวม
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความสะดวกในการขอเลข หมายใหม่	4.32 (มาก)	4.29 (มาก)	4.23 (มาก)	3.90 (มาก)	4.06 (มาก)	3.97 (มาก)	4.10 (มาก)
ความรวดเร็วในการติดตั้ง	4.12 (มาก)	3.86 (มาก)	4.03 (มาก)	3.77 (มาก)	3.88 (มาก)	3.86 (มาก)	3.92 (มาก)
ความสะดวกในการแจ้งการ แก้ไขเหตุขัดข้อง	3.82 (มาก)	3.71 (มาก)	3.60 (มาก)	3.74 (มาก)	3.76 (มาก)	3.77 (มาก)	3.75 (มาก)
ความสะดวกในการแก้ไข โทรศัพท์เสีย	3.73 (มาก)	3.74 (มาก)	3.60 (มาก)	3.52 (มาก)	3.82 (มาก)	3.59 (มาก)	3.65 (มาก)
คุณภาพหลังการแก้ไข	4.00 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	4.18 (มาก)	4.26 (มาก)	4.05 (มาก)	4.09 (มาก)
แก้ไขเหตุเสียได้ตามเวลาที่ กำหนด	3.71 (มาก)	3.80 (มาก)	3.57 (มาก)	3.57 (มาก)	3.71 (มาก)	3.76 (มาก)	3.69 (มาก)
ความถูกต้องของใบเรียกเก็บ เงิน	4.12 (มาก)	4.09 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.03 (มาก)
การได้รับใบเรียกเก็บเงิน ก่อนกำหนดชำระเงิน	4.15 (มาก)	4.23 (มาก)	4.13 (มาก)	4.21 (มาก)	4.06 (มาก)	4.06 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการ ชำระเงิน	4.15 (มาก)	4.31 (มาก)	4.07 (มาก)	4.15 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)	4.16 (มาก)
ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียด ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.21 (มาก)	4.11 (มาก)	4.00 (มาก)	3.97 (มาก)	4.06 (มาก)	4.07 (มาก)	4.08 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 มากที่สุด 3.50 - 4.49 มาก 2.50 - 3.49 น้อย 1.50 - 2.49 น้อยที่สุด 1.00 - 1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการ ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบที่มีอาชีพนักศึกษา รับราชการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการดำเนินการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่มากกว่าเรื่องอื่น เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการดำเนินการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ คุณภาพหลังการแก้ไข มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านพนักงาน และอาชีพ

พนักงาน	อาชีพ						รวม
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ความเพียงพอของพนักงาน	4.05 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)	4.03 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.11 (มาก)
สามารถชี้แจง แก้ไขปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ	3.94 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.21 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	3.76 (มาก)	4.09 (มาก)	3.87 (มาก)	3.92 (มาก)	3.97 (มาก)	3.82 (มาก)	3.88 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ	3.92 (มาก)	4.14 (มาก)	4.03 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	4.02 (มาก)
ความรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ	3.86 (มาก)	4.09 (มาก)	3.97 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)
การพูดจาของพนักงาน(สุภาพ/ไพเราะ)	3.92 (มาก)	4.09 (มาก)	4.07 (มาก)	3.97 (มาก)	4.00 (มาก)	3.93 (มาก)	3.97 (มาก)
ความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	3.79 (มาก)	4.06 (มาก)	3.83 (มาก)	3.82 (มาก)	3.97 (มาก)	3.82 (มาก)	3.86 (มาก)
การยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวต้อนรับ และทักทาย	3.91 (มาก)	3.91 (มาก)	3.83 (มาก)	4.02 (มาก)	4.06 (มาก)	3.79 (มาก)	3.90 (มาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ	3.88 (มาก)	3.97 (มาก)	3.90 (มาก)	4.03 (มาก)	4.00 (มาก)	4.16 (มาก)	4.02 (มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบที่มีอาชีพนักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ รัฐบาล มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความเพียงพอของพนักงาน มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ค้าขาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความเพียงพอของพนักงาน ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านราคาและอาชีพ

ราคา	อาชีพ						รวม
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ข้าราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
เงินค่าประกัน	3.64 (มาก)	3.69 (มาก)	3.33 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.29 (น้อย)	3.68 (มาก)	3.57 (มาก)
เงินค่าบริการรายเดือน	3.58 (มาก)	3.69 (มาก)	3.47 (น้อย)	3.77 (มาก)	3.53 (มาก)	3.77 (มาก)	3.67 (มาก)
ราคาค่าใช้บริการ	3.64 (มาก)	3.63 (มาก)	3.23 (น้อย)	3.48 (น้อย)	3.35 (น้อย)	3.46 (น้อย)	3.48 (ปานกลาง)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 น้อย 1.50 – 2.49 น้อยที่สุด 1.00 – 1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบที่มีอาชีพนักศึกษา มีความคิดเห็นด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ เงินค่าประกัน และราคาค่าใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เงินค่าประกัน และเงินค่าบริการรายเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพข้าราชการ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เงินค่าบริการรายเดือน เงินค่าประกัน และราคาค่าใช้บริการ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการสินค้า/
บริการและอาชีพ

การให้บริการ สินค้า / บริการ	อาชีพ						
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	รับ ราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เครื่องใช้ซัก	2.06 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.11 (น้อย)	2.16 (น้อย)
ระบบเสียงบ่อ	2.06 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.20 (น้อย)
สายขาดบ่อ	2.12 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.07 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.21 (น้อย)
เสียงไม่ชัดเจน	2.24 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.66 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.34 (น้อย)	2.39 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด,3.50-4.49 มาก,2.50-3.49 น้อย ,1.50- 2.49 น้อยที่สุด1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/
บริการ ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ พบปัญหาเรื่อง เสียงไม่ชัดเจน
สายขาดบ่อ ระบบเสียงบ่อ และเครื่องใช้ซัก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเหมือนกัน

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้าน
สถานที่ และอาชีพ

สถานที่	อาชีพ						
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	รับ ราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
สถานที่ติดต่อไม่ สะดวก	2.50 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.92 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.66 (น้อย)	2.66 (น้อย)
สถานที่คับแคบ	2.56 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.77 (น้อย)	2.97 (น้อย)	2.82 (น้อย)	2.59 (น้อย)	2.69 (น้อย)
ไม่มีที่นั่งรอ	2.42 (น้อย)	2.54 (น้อย)	2.87 (น้อย)	2.87 (น้อย)	2.68 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.61 (น้อย)
อากาศร้อน	2.12 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.69 (น้อย)	2.35 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.36 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.50- 2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่
ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษาและ พนักงานบริษัทเอกชน พบ
ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย และธุรกิจส่วนตัว พบปัญหาด้าน
สถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ สถานที่คับแคบ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก ไม่มีที่นั่งรอ
เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พบปัญหาด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ
ไม่มีที่นั่งรอ สถานที่คับแคบ และสถานที่ติดต่อไม่สะดวก อากาศร้อน

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการ
ด้านเครื่องมือและอาชีพ

เครื่องมือ	อาชีพ						
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	รับ ราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เครื่องมือที่ใช้ใน การติดตั้งไม่ทัน สมัย	2.08 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.23 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.11 (น้อย)
เครื่องมือที่ใช้ใน การแก้ไขไม่ทัน สมัย	2.05 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.13 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.10 (น้อย)
เครื่องมือที่ใช้ ออกใบเสร็จรับ เงินไม่ทันสมัย	2.02 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.08 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.07 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด,3.50-4.49 มาก,2.50-3.49 น้อย ,1.50- 2.49 น้อยที่สุด1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ
ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา รับราชการ ค้าขาย พบปัญหาที่มีค่า
เฉลี่ยในระดับน้อย คือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม่ทันสมัย มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พบปัญหาด้าน
เครื่องมือที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม่ทันสมัย มากกว่าเรื่องอื่น
เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการพบปัญหาด้านเครื่องมือ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการ
ติดตั้งไม่ทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม่ทันสมัย และเครื่องมือที่ใช้ ออกใบเสร็จรับเงินไม่
ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว พบปัญหาด้านเครื่องมือที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ
น้อย คือ เครื่องมือที่ใช้ ออกใบเสร็จรับเงินไม่ทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม่ทันสมัย และ
เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม่ทันสมัย

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านการ
โฆษณาประชาสัมพันธ์และอาชีพ

การโฆษณา ประชาสัมพันธ์	อาชีพ						
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	รับ ราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ไม่มีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์	2.47 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.75 (น้อย)	2.59 (น้อย)	2.54 (น้อย)	2.54 (น้อย)
ไม่มีการบริการ เสริมที่ต้องการ	2.36 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.48 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.37 (น้อย)
ไม่มีการแจ้งเตือน ก่อนการตัดสาย	2.12 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.00 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.13 (น้อย)	2.09 (น้อย)
โฆษณาไม่น่า สนใจ	2.29 (น้อย)	2.14 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.21 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.50- 2.49 น้อยที่สุด 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านการ
โฆษณาประชาสัมพันธ์ ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ พบปัญหาที่มีค่า
เฉลี่ยในระดับน้อยคือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และไม่มีการบริการเสริมที่ต้องการ มากกว่า
เรื่องอื่นเหมือนกัน

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านการ
ดำเนินการและอาชีพ

การดำเนินการ	อาชีพ						
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	รับ ราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ขั้นตอนการขอ โทรศัพท์ยู่งยาก	2.33 (น้อย)	2.31 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.59 (น้อย)	2.51 (น้อย)
ขั้นตอนในการ แจ้งโทรศัพท์เสีย ยู่งยาก	2.38 (น้อย)	2.46 (น้อย)	2.80 (น้อย)	2.66 (น้อย)	2.29 (น้อย)	2.59 (น้อย)	2.53 (น้อย)
มีการคิดเงินผิด	2.09 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.77 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.45 (น้อย)	2.41 (น้อย)
ความไม่ถูกต้อง ของเอกสาร	2.05 (น้อย)	2.20 (น้อย)	2.67 (น้อย)	2.62 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.41 (น้อย)	2.37 (น้อย)
การติดต่อ พนักงานทาง โทรศัพท์ยาก	2.11 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.32 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.50 (น้อย)
แก้ไขโทรศัพท์ แล้วยังไม่สามารถ ใช้งานได้	2.02 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.41 (น้อย)	1.91 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.20 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.50- 2.49 น้อยที่สุด, 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการ ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับราชการ พบปัญหาด้านการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยุ่งยาก และ ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย พบปัญหาด้านการดำเนินการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก มีการคิดเงินผิด และการติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบปัญหาด้านการดำเนินการในระดับน้อย คือ การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก มากกว่าเรื่องอื่นเหมือน

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการ
ด้านพนักงาน และอาชีพ

พนักงาน	อาชีพ						
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	รับ ราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
พนักงานน้อย	2.18 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.61 (น้อย)	2.21 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.33 (น้อย)
พนักงานใช้ภาษา ที่เข้าใจยาก	2.05 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.40 (น้อย)	2.44 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.39 (น้อย)	2.26 (น้อย)
พนักงานไม่เข้าใจ ความต้องการของ ลูกค้า	2.03 (น้อย)	2.00 (น้อย)	2.27 (น้อย)	2.25 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.09 (น้อย)
พนักงานพูดจา ไม่มาก	2.11 (น้อย)	1.94 (น้อย)	2.17 (น้อย)	2.16 (น้อย)	1.88 (น้อย)	2.15 (น้อย)	2.09 (น้อย)
พนักงานไม่เอาใจ ใส่ลูกค้า	2.17 (น้อย)	1.97 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.28 (น้อย)	2.09 (น้อย)	2.18 (น้อย)	2.19 (น้อย)
พนักงานไม่ สามารถแก้ไข ปัญหาให้ลูกค้าได้	2.18 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.53 (น้อย)	2.49 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.47 (น้อย)	2.35 (น้อย)
พนักงานไม่เต็ม ใจให้บริการ	2.18 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.43 (น้อย)	2.25 (น้อย)	2.06 (น้อย)	2.23 (น้อย)	2.21 (น้อย)
พนักงานบริการ ล่าช้า	2.30 (น้อย)	2.37 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.79 (น้อย)	2.59 (น้อย)	2.65 (น้อย)	2.56 (น้อย)
พนักงานไม่รับ ผิดชอบ	2.17 (น้อย)	2.03 (น้อย)	2.33 (น้อย)	2.36 (น้อย)	2.12 (น้อย)	2.26 (น้อย)	2.23 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.50- 2.49 น้อยที่สุด, 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงานในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ พบปัญหาด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ พนักงานบริการล่าช้า พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ และพนักงานไม่เต็มใจให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่นๆ เหมือนกัน

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านราคา และอาชีพ

ราคา	อาชีพ						
	นักศึกษา	พนักงาน รัฐ วิสาหกิจ	รับ ราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท เอกชน	รวม
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ราคาค่าติดตั้งแผง	3.06 (น้อย)	2.97 (น้อย)	3.27 (น้อย)	3.20 (น้อย)	3.26 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.08 (น้อย)
ราคาค่าประกัน แผง	3.15 (น้อย)	3.00 (น้อย)	3.33 (น้อย)	3.18 (น้อย)	3.24 (น้อย)	2.97 (น้อย)	3.11 (น้อย)
ราคาอุปกรณ์การ ติดตั้งแผง	2.88 (น้อย)	2.97 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.39 (น้อย)	3.35 (น้อย)	2.96 (น้อย)	3.09 (น้อย)
ราคาค่าบริการ แผง	3.17 (น้อย)	3.17 (น้อย)	3.50 (มาก)	3.31 (น้อย)	3.56 (มาก)	3.38 (น้อย)	3.33 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.50-2.49 น้อยที่สุด, 1.00-1.49 ไม่มีปัญหา

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชน พบปัญหาด้านราคา คือ ราคาค่าบริการแผง และ ราคาค่าประกันแผง มากกว่าเรื่องอื่น เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย พบปัญหาด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ราคาอุปกรณ์การติดตั้งแผง ราคาค่าบริการแผง ราคาค่าติดตั้งแผง และราคาค่าประกันแผง

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสินค้า/บริการและลักษณะที่อยู่อาศัย

สินค้า / บริการ	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
โทรออกง่าย	4.41 (มาก)	4.29 (มาก)	3.95 (มาก)	3.95 (มาก)	4.33 (มาก)
ความชัดเจนของเสียง	4.27 (มาก)	4.19 (มาก)	4.10 (มาก)	3.95 (มาก)	4.22 (มาก)
ไม่มีเสียงรบกวน	4.13 (มาก)	4.06 (มาก)	4.05 (มาก)	3.80 (มาก)	4.09 (มาก)
สายไม่หลุดขณะใช้งาน	4.34 (มาก)	4.26 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.31 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด , 3.50-4.49 มาก , 2.50-3.49 น้อย , 1.50-2.49 น้อยที่สุด , 1.00-1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้าน
สินค้า/บริการ ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง
และบ้านเช่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการได้รับด้านสินค้า/บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ
โทรออกง่าย สายไม่หลุดขณะใช้งาน ความชัดเจนของเสียง และ ไม่มีเสียงรบกวน เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยที่เป็นหอพัก และคอนโด มีความคิดเห็นต่อการ
ให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือสายไม่หลุดขณะใช้งาน ความชัดเจน
ของเสียง ไม่เสียงรบกวน และโทรออกง่าย เหมือนกัน

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านสถานที่ และลักษณะที่อยู่อาศัย

สถานที่	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของ ตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความใกล้ชิดของสถานที่ชำระเงิน	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.95 (มาก)	4.00 (มาก)	3.73 (มาก)
สถานที่ติดต่อสะดวก	3.84 (มาก)	3.73 (มาก)	3.67 (มาก)	3.70 (มาก)	3.80 (มาก)
ที่จอดรถเพียงพอ	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)	3.45 (มาก)	3.90 (มาก)
ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	4.15 (มาก)	4.03 (มาก)	4.24 (มาก)	4.10 (มาก)	4.13 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด , 3.50-4.49 มาก , 2.50-3.49 น้อย , 1.50-2.49 น้อยที่สุด , 1.00-1.49 ใ้ดี

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้าน
สถานที่ทุกด้านในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะที่อยู่อาศัยให้ความคิดเห็น
เกี่ยวกับด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ ที่จอดรถ
เพียงพอมากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านเครื่องมือ และลักษณะที่อยู่อาศัย

เครื่องมือ	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	4.21 (มาก)	4.18 (มาก)	4.14 (มาก)	4.35 (มาก)	4.21 (มาก)
การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก)	4.23 (มาก)	4.31 (มาก)	4.10 (มาก)	4.25 (มาก)	4.24 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.50-2.49 น้อยที่สุด, 1.00-1.49 ใ้ที

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้าน
เครื่องมือ ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง
และบ้านเช่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ การใช้
งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก) เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก และคอนโดมิเนียม ให้ความคิดเห็น
ด้านเครื่องมือที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย เหมือนกัน

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ และลักษณะที่อยู่อาศัย

การโฆษณาประชาสัมพันธ์	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของ ตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่าง ๆ	4.02 (มาก)	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.02 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.89 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย	3.85 (มาก)	3.84 (มาก)	3.81 (มาก)	4.00 (มาก)	3.86 (มาก)
ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย	3.96 (มาก)	3.79 (มาก)	3.95 (มาก)	3.90 (มาก)	3.93 (มาก)
การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า	3.71 (มาก)	3.63 (มาก)	3.76 (มาก)	3.30 (น้อย)	3.67 (มาก)
บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน)	3.70 (มาก)	3.61 (มาก)	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.70 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด , 3.50-4.49 มาก , 2.50-3.49 น้อย , 1.50-2.49 น้อยที่สุด , 1.00-1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้าน
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็น
บ้านของตนเอง และบ้านเช่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่มี
ค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่าง ๆ มากกว่าเรื่องอื่น เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่
รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์
(โฟนฟอร์ฟีน) การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม มีความคิดเห็นต่อการ
ให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ความสม่ำเสมอในการรับ
ได้ข่าวสาร มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านการดำเนินการ และลักษณะที่อยู่อาศัย

การดำเนินการ	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของ ตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่	4.13 (มาก)	3.95 (มาก)	4.14 (มาก)	4.10 (มาก)	4.10 (มาก)
ความรวดเร็วในการติดตั้ง	3.93 (มาก)	3.79 (มาก)	4.05 (มาก)	4.00 (มาก)	3.92 (มาก)
ความสะดวกในการแจ้งการแก้ไขเหตุขัดข้อง	3.77 (มาก)	3.68 (มาก)	3.86 (มาก)	3.60 (มาก)	3.75 (มาก)
ความสะดวกในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)	3.52 (มาก)	3.50 (มาก)	3.65 (มาก)
คุณภาพหลังการแก้ไข	4.15 (มาก)	4.06 (มาก)	3.86 (มาก)	3.75 (มาก)	4.09 (มาก)
แก้ไขเหตุเสียได้ตามกำหนด	3.69 (มาก)	3.76 (มาก)	3.57 (มาก)	3.70 (มาก)	3.69 (มาก)
ความถูกต้องของใบเรียกเก็บเงิน	4.06 (มาก)	4.00	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	4.03 (มาก)
การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน	4.18 (มาก)	4.02 (มาก)	4.24 (มาก)	3.95 (มาก)	4.13 (มาก)
ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน	4.17 (มาก)	4.02 (มาก)	4.24 (มาก)	4.40 (มาก)	4.16 (มาก)
ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย	4.09 (มาก)	3.95 (มาก)	4.24 (มาก)	4.20 (มาก)	4.08 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด , 3.50-4.49 มาก , 2.50-3.49 น้อย , 1.50-2.49 น้อยที่สุด , 1.00-1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการ ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรื่องลำดับคือ การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน คุณภาพหลังการแก้ไข ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเช่า มีความคิดเห็นด้านการดำเนินการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรื่องลำดับคือ คุณภาพหลังการแก้ไข การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก มีความคิดเห็นด้านการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความสะดวกในการชำระเงิน และใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม มีความคิดเห็นด้านการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน และ ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านพนักงาน และลักษณะที่อยู่อาศัย

พนักงาน	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของ ตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ความเพียงพอของพนักงาน	4.15 (มาก)	4.02 (มาก)	4.10 (มาก)	3.90 (มาก)	4.11 (มาก)
สามารถชี้แจง แก้ไขปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ	4.04 (มาก)	3.94 (มาก)	4.05 (มาก)	3.70 (มาก)	4.00 (มาก)
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน	3.93 (มาก)	3.87 (มาก)	3.81 (มาก)	3.40 (มาก)	3.88 (มาก)
ความถูกต้องในการให้บริการ	4.02 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	4.05 (มาก)	4.02 (มาก)
ความรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อการให้ บริการ	3.92 (มาก)	3.84 (มาก)	4.00 (มาก)	4.00 (มาก)	3.95 (มาก)
การพูดจาของพนักงาน(สุภาพ/ไพเราะ)	3.99 (มาก)	3.92 (มาก)	4.05 (มาก)	3.85 (มาก)	3.97 (มาก)
ความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	3.85 (มาก)	3.85 (มาก)	3.95 (มาก)	3.85 (มาก)	3.86 (มาก)
การยิ้มแย้มแจ่มใส กล่าวต้อนรับ และทักทาย	3.96 (มาก)	3.85 (มาก)	3.76 (มาก)	3.55 (มาก)	3.90 (มาก)
ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ	4.02 (มาก)	3.90 (มาก)	4.00 (มาก)	4.30 (มาก)	4.02 (มาก)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด , 3.50-4.49 มาก , 2.50-3.49 น้อย , 1.50-2.49 น้อยที่สุด , 1.00-1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงานทุกด้านในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง บ้านเช่า และหอพัก มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความเพียงพอของพนักงาน มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัย เป็นคอนโด มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการ
ด้านราคา และลักษณะที่อยู่อาศัย

ราคา	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของ ตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เงินค่าประกัน	3.59 (มาก)	3.60 (มาก)	3.24 (มาก)	3.65 (มาก)	3.57 (มาก)
เงินค่าบริการรายเดือน	3.64 (มาก)	3.77 (มาก)	3.33 (ปาน กลาง)	3.95 (มาก)	3.67 (มาก)
ราคาค่าใช้บริการ	3.51 (มาก)	3.44 (มาก)	3.10 (ปาน กลาง)	3.80 (มาก)	3.48 (ปาน กลาง)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด , 3.50-4.49 มาก , 2.50-3.49 น้อย , 1.50-2.49 น้อยที่สุด , 1.00-1.49 ไม่มี

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้าน
ราคาทุกด้านในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะที่อยู่อาศัยมีความคิดเห็นต่อการ
ให้บริการที่ได้รับด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เงินค่าบริการรายเดือน มากกว่าเรื่องอื่น
เหมือนกัน

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการสินค้า/
บริการ และที่อยู่อาศัย

การให้บริการสินค้า / บริการ	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของ ตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เครื่องใช้ยาก	2.20 (น้อยที่สุด)	1.90 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.16 (น้อยที่สุด)
ระบบเสียบ่อย	2.20 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)
สายขาดบ่อย	2.23 (น้อยที่สุด)	2.02 (น้อยที่สุด)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)	2.21 (น้อยที่สุด)
เสียงไม่ชัดเจน	2.46 (น้อยที่สุด)	2.18 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.39 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.00-2.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ทุกด้านในระดับน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง และบ้านเช่า พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ เสียงไม่ชัดเจน สายขาดบ่อย มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม พบปัญหาด้านสินค้า/บริการที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ สายขาดบ่อย เครื่องใช้ยาก

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้าน
สถานที่ และลักษณะที่อยู่อาศัย

สถานที่	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของ ตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
สถานที่ติดต่อไม่สะดวก	2.62 (น้อย)	2.77 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.66 (น้อย)
สถานที่คับแคบ	2.71 (น้อย)	2.77 (น้อย)	2.62 (น้อย)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.69 (น้อย)
ไม่มีที่นั่งรอ	2.61 (น้อย)	2.63 (น้อย)	2.86 (น้อย)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.61 (น้อย)
อากาศร้อน	2.36 (น้อยที่สุด)	2.32 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.36 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.00-2.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่
ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง พบปัญหา
การให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ สถานที่คับแคบ สถานที่ติดต่อไม่
สะดวก ไม่มีที่นั่งรอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเช่า พบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับ
ด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก และ สถานที่คับแคบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก พบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้าน
สถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีที่นั่งรอ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก ไม่มีที่นั่งรอ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม พบปัญหาในการให้บริการที่
ได้รับด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการ
ด้านเครื่องมือ และลักษณะที่อยู่อาศัย

เครื่องมือ	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันสมัย	2.11 (น้อยที่สุด)	2.08 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)
เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันสมัย	2.12 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)	1.86 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)
เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม้ทันสมัย	2.09 (น้อยที่สุด)	1.95 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.25 (น้อยที่สุด)	2.07 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด,3.50-4.49 มาก,2.50-3.49 น้อย,1.00-2.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ ในระดับน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง พบปัญหาด้านเครื่องมือ เรียงลำดับคือ เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันสมัย และเครื่องมือที่ใช้ออกแบบใบเสร็จรับเงินไม้ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเช่าและคอนโดมิเนียม พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ เรียงลำดับคือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันสมัย และเครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม้ทันสมัย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ เรียงลำดับคือ เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม้ทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันสมัย และเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันสมัย

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้าน
การโฆษณาประชาสัมพันธ์และลักษณะที่อยู่อาศัย

การโฆษณาประชาสัมพันธ์	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	2.54 (น้อย)	2.48 (น้อยที่สุด)	2.62 (น้อย)	2.70 (น้อย)	2.54 (น้อย)
ไม่มีการบริการเสริมที่ต้องการ	2.38 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.38 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)
ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย	2.12 (น้อยที่สุด)	2.60 (น้อย)	1.86 (น้อยที่สุด)	2.00 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)
โฆษณาไม่น่าสนใจ	2.19 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.00-2.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในระดับน้อยและน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง หอพัก และคอนโดมิเนียม พบปัญหาการให้บริการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบเป็นบ้านเช่า พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านการ
ดำเนินการและลักษณะที่อยู่อาศัย

การดำเนินการ	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของ ตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยู่งยาก	2.50 (น้อย)	2.55 (น้อย)	2.57 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.51 (น้อย)
ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยู่งยาก	2.50 (น้อย)	2.55 (น้อย)	2.76 (น้อย)	2.60 (น้อย)	2.53 (น้อย)
มีการคิดเงินผิด	2.42 (น้อยที่สุด)	2.31 (น้อยที่สุด)	2.57 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.41 (น้อยที่สุด)
ความไม่ถูกต้องของเอกสาร	2.40 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)	2.62 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.37 (น้อยที่สุด)
การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก	2.53 (น้อย)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.48 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.50 (น้อย)
แก้ไขโทรศัพท์แล้วยังไม่สามารถใช้งานได้	2.19 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.33 (น้อยที่สุด)	2.35 (น้อยที่สุด)	2.20 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.00-2.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการ ในระดับน้อยและน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยู่งยาก ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยู่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็น บ้านเช่า พบปัญหาด้านการดำเนินการที่ค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยู่งยาก และ ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยู่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัย เป็นหอพัก คอนโด พบปัญหาปัญหาด้านการดำเนินการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนในการแจ้ง โทรศัพท์เสียยู่งยาก มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้าน
พนักงานและลักษณะที่อยู่อาศัย

พนักงาน	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของ ตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	
พนักงานน้อย	2.26 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.65 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)
พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจยาก	2.26 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.65 (น้อย)	2.33 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า	2.11 (น้อยที่สุด)	2.03 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.15 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)
พนักงานพูดจาไม่มาก	2.08 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.09 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า	2.18 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)	2.05 (น้อยที่สุด)	2.45 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้	2.35 (น้อยที่สุด)	2.26 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.65 (น้อย)	2.35 (น้อยที่สุด)
พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ	2.23 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.10 (น้อยที่สุด)	2.40 (น้อยที่สุด)	2.21 (น้อยที่สุด)
พนักงานบริการล่าช้า	2.64 (น้อย)	2.29 (น้อยที่สุด)	2.43 (น้อยที่สุด)	2.70 (น้อย)	2.56 (น้อย)
พนักงานไม่รับผิดชอบ	2.25 (น้อยที่สุด)	2.11 (น้อยที่สุด)	2.19 (น้อยที่สุด)	2.30 (น้อยที่สุด)	2.23 (น้อยที่สุด)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.00-2.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ในระดับน้อยและน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ พนักงานบริการล่าช้า มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเช่า พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ พนักงานใช้ภาษีที่เข้าใจยาก พนักงานน้อย พนักงานบริการล่าช้า พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ บริการล่าช้า และพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ พนักงานบริการล่าช้า มากกว่าเรื่องอื่น

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ย ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านราคา และลักษณะที่อยู่อาศัย

ราคา	ลักษณะที่อยู่อาศัย				รวม
	บ้านของตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด	
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
ราคาค่าติดตั้งแพง	3.12 (น้อย)	3.21 (น้อย)	2.90 (น้อย)	2.55 (น้อย)	3.08 (น้อย)
ราคาค่าประกันแพง	3.17 (น้อย)	3.19 (น้อย)	2.81 (น้อย)	2.55 (น้อย)	3.11 (น้อย)
ราคาอุปกรณ์การติดตั้งแพง	3.18 (น้อย)	3.16 (น้อย)	2.71 (น้อย)	2.25 (น้อย)	3.09 (น้อย)
ราคาค่าบริการแพง	3.37 (น้อย)	3.42 (น้อย)	3.05 (น้อย)	2.95 (น้อย)	3.33 (น้อย)

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 น้อย, 1.00-2.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ทุกด้านในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง บ้านเช่า หอพัก และคอนโดมิเนียม พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ ราคาค่าบริการแพง มากกว่าเรื่องอื่น เหมือนกัน

ตารางสรุปความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเล
โฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนตามเพศ

การให้บริการ	เพศชาย	เพศหญิง
สินค้า/บริการ	โทรออกง่าย	โทรออกง่าย
สถานที่	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์ บริการ	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์ บริการ
เครื่องมือ	การใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก (การ โทรเข้า/โทรออก)	การใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก (การ โทรเข้า/โทรออก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	การส่งเสริมการขาย/บริการ เสริมต่างๆ	การส่งเสริมการขาย/บริการ เสริมต่างๆ
การดำเนินการ	ความสะดวกในการขอเลข หมายใหม่	การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อน กำหนดชำระเงิน
พนักงาน	ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์ บริการ	ความเพียงพอของพนักงาน
ราคา	เงินค่าบริการรายเดือน	เงินค่าบริการรายเดือน

ตารางสรุปปัญหาการให้บริการของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์
เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนตามเพศ

การให้บริการ	เพศชาย	เพศหญิง
สินค้า/บริการ	เสียงไม่ชัดเจน	เสียงไม่ชัดเจน
สถานที่	สถานที่คับแคบ	สถานที่คับแคบ
เครื่องมือ	เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม่ทันสมัย	เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงิน ไม่ทันสมัย
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์
การดำเนินการ	ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก	ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก
พนักงาน	พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ ลูกค้าได้	พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ ลูกค้าได้
ราคา	ราคาค่าบริการแพง	ราคาค่าบริการแพง

ตารางสรุปความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จำกัดมหาชน

ความคิดเห็น	นักคิดหา	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	รับราชการ	ค้าขาย	ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานบริษัทเอกชน
สินค้า/บริการ	โทรออกง่าย	โทรออกง่าย	โทรออกง่าย	โทรออกง่าย	โทรออกง่าย	โทรออกง่าย
ด้านสถานที่	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ
เครื่องมือ	อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก)	การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก)	อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก)
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	การส่งเสริมการขาย บริการเสริมต่างๆ	การส่งเสริมการขาย บริการเสริมต่างๆ	การส่งเสริมการขาย บริการเสริมต่างๆ	การส่งเสริมการขาย บริการเสริมต่างๆ	การส่งเสริมการขาย บริการเสริมต่างๆ	ความสม่ำเสมอในการให้บริการข่าวสาร
การดำเนินการ	ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่	ความสะดวกรวดเร็วในการขอเลขหมายใหม่	ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่	การได้รับใบเรียกเก็บเงิน ก่อนกำหนดชำระเงิน	คุณภาพหลังการแก้ไขปัญหา	ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน
พนักงาน	ความเพียงพอของพนักงาน	ความเพียงพอของพนักงาน	ความเพียงพอของพนักงาน	ความเพียงพอของพนักงาน	สามารถชี้แจงแก้ไข ปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ	ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ
ราคา	เงินค่าบริการระกัน	เงินค่าบริการระกัน	เงินค่าบริการรายเดือน	เงินค่าบริการรายเดือน	เงินค่าบริการรายเดือน	ราคาที่ใช้บริการ

ตารางสรุปความคิดเห็นต่อการให้บริการของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนเอนด์เทคคอมมิวนิตีชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวนลักษณะที่อยู่อาศัย

ความคิดเห็น	บ้านของตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอมโมด์
สินค้าบริการ	โทรออกง่าย	โทรออกง่าย	สายไม่หลุดขณะใช้งาน	สายไม่หลุดขณะใช้งาน
ด้านสถานที่	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ	ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ
เครื่องมือ	การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก)	การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก)	อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย	อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	การส่งเสริมการขายบริการเสริมต่างๆ	การส่งเสริมการขายบริการเสริมต่างๆ	การส่งเสริมการขายบริการเสริมต่างๆ	ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร
การดำเนินงาน	การได้รับเบริยกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน	คุณภาพหลังการแก้ไข	การได้รับเบริยกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย	ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน
พนักงาน	ความเพียงพอของพนักงาน	ความเพียงพอของพนักงาน	ความเพียงพอของพนักงาน	ความเพียงพอของพนักงาน
ราคา	เงินค่าบริการรายเดือน	เงินค่าบริการรายเดือน	เงินค่าบริการรายเดือน	เงินค่าบริการรายเดือน

ตารางสรุปปัญหาต่อการให้บริการของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทที่ขายโทรศัพท์มือถือ (มหาชน) จำกััด (มหาชน) จำแนกลักษณะที่อยู่อาศัย

ความคิดเห็น	บ้านของตนเอง	บ้านเช่า	หอพัก	คอนโด
สินค้าบริการ	เสียงไม่ชัดเจน	เสียงไม่ชัดเจน	เสียงไม่ชัดเจน	สายขาดบ่อย
ด้านสถานที่	สถานที่คับแคบ	สถานที่ติดตอไม่สะดวก สถานที่คับแคบ	ไม่มีโรง	สถานที่ติดตอไม่สะดวก
เครื่องมือ	เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไข ไม่ทันสมัย	เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้ง ไม่ทันสมัย	เครื่องมือที่ใช้ต่อกับเครื่องรับเงินไม่ทันสมัย	เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้ง ไม่ทันสมัย
การโฆษณาประชาสัมพันธ์	ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย	ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์	ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์
การดำเนินการ	การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก	ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ที่ยังยาก ขั้นตอนในการแจ้ง โทรศัพท์เสียอยู่ ยาก	ขั้นตอนในการแจ้ง โทรศัพท์เสียอยู่ ยาก	ขั้นตอนในการแจ้ง โทรศัพท์เสียอยู่ ยาก
พนักงาน	พนักงานบริการล่าช้า	พนักงานบริการล่าช้า	พนักงานบริการล่าช้า พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจยาก พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ ลูกค้าได้	พนักงานบริการล่าช้า
ราคา	ราคาค่าบริการแพง	ราคาค่าบริการแพง	ราคาค่าบริการแพง	ราคาค่าบริการแพง