

บทที่ 5

การสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาทัศนคติของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการโทรศัพท์ของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ แบ่งการสรุปผลการศึกษาออกเป็นดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 320 ราย เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.9 เพศชาย ร้อยละ 48.1 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 36.25 รองลงมา 31-40 ปี ร้อยละ 24.38 มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 29.4 รองลงมา นักศึกษา ร้อยละ 20.6 และค้าขาย ร้อยละ 19.1 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.3 รองลงมา ปวช./ปวส. ร้อยละ 20.3 มีระดับรายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 38.8 รองลงมา 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 37.5 ส่วนใหญ่มีจำนวนหมายเลขโทรศัพท์บ้านของ ทีทีแอนด์ที จำนวน 1 เลขหมาย ร้อยละ 73.8 สถานที่ตั้งของบ้านพัก อยู่ตำบลหาย ร้อยละ 17.5 รองลงมา ช้างกลาง ร้อยละ 13.4 ลักษณะที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่เป็นบ้านของตนเอง ร้อยละ 67.8 รองลงมา บ้านเช่า ร้อยละ 19.4

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์

ผลการศึกษาพบว่าช่วงเวลาที่คนในบ้านของผู้ตอบแบบสอบถามใช้โทรศัพท์มากที่สุดคือ ช่วง 18.00 – 22.00 น. ร้อยละ 68.8 รองลงมา 7.00 – 18.00 น. ร้อยละ 24.7 เวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์บ้านต่อครั้ง 3 – 10 นาที ร้อยละ 66.6 รองลงมา 10 นาทีขึ้นไป ร้อยละ 24.4 ส่วนใหญ่โดยปกติใช้โทรศัพท์บ้าน จะโทรในพื้นที่เดียวกัน ร้อยละ 90.3 ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ต่อเดือน 201-500 บาท ร้อยละ 37.8 รองลงมา 501-1,000 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 33.1 ส่วนใหญ่ระยะเวลาใช้โทรศัพท์ของบริษัท TT&T 1-5 ปี ร้อยละ 67.5 รองลงมา 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.6 สำหรับการชำระค่าใช้โทรศัพท์บ้าน ส่วนใหญ่จะชำระที่องค์การโทรศัพท์ ร้อยละ 60.3 ชำระโดยหักผ่านบัญชีธนาคาร ร้อยละ 39.7

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยทเลโฟนแอนด์คอมมิวนิเคชัน จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า

ด้านสินค้า/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี เรียงลำดับดังนี้ โทรออกง่าย สายไม่หลุดขณะใช้งาน ความชัดเจนของเสียง ไม่มีเสียงรบกวน

และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ในด้าน โทรออกง่ายมากกว่าด้านอื่นเหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ในด้าน โทรออกง่าย มากกว่าด้านอื่นเหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง และบ้านเช่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ โทรออกง่าย สายไม่หลุดขณะใช้งาน ความชัดเจนของเสียง และไม่มีเสียงรบกวน เหมือนกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยที่เป็นหอพัก และคอนโด มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ สายไม่หลุดขณะใช้งาน ความชัดเจนของเสียง ไม่มีเสียงรบกวน และโทรออกง่าย เหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ ที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ติดต่อสะดวก ความใกล้ชิดของสถานที่ชำระเงิน

และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ในด้านความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ ที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ติดต่อสะดวก และ ความใกล้ชิดของที่ชำระเงินเหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ ในเรื่องความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะที่อยู่อาศัย ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสถานที่เรื่องความสะดวกเรียบร้อยของศูนย์บริการ ที่จอดรถเพียงพอมากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านเครื่องมือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ ดังนี้ การใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก) อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย

และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ในเรื่องการใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก) อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย เหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบที่มีอาชีพนักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัวมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ ด้าน อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย และการใช้งานไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ รับราชการ และค้าขาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านเครื่องมือ ด้าน การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก) และคือ อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย เหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง และบ้านเช่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ ด้าน การใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก) เหมือนกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก และคอนโดมิเนียม ให้ความคิดเห็นด้านเครื่องมือ ด้าน อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย เหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ มีการส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย บริการบ้นเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน) การแสดงเลขหมายโทรศัพท์โทรเข้า

และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เรื่อง การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบที่มีอาชีพนักศึกษา มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในด้าน ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการในด้าน การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ในด้านการส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน) เข้า ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับในด้าน การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน) การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับในด้าน การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับในด้านความสม่ำเสมอในการได้รับข่าวสาร การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ ความสม่ำเสมอในการส่งเสริมการขาย ความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม การแสดงหมายเลขโทรศัพท์โทรเข้า และ บริการความบันเทิงทางโทรศัพท์ (โฟนฟอร์ฟีน)

ด้านการดำเนินการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงลำดับดังนี้ ความสะดวกในการชำระเงิน การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน คุณภาพหลังการแก้ไข ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่ ความถูกต้องของใบเรียกเก็บเงิน ความรวดเร็วในการติดตั้ง ความสะดวกในการแจ้งการแก้ไขเหตุขัดข้อง ความรวดเร็วในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย และแก้ไขเหตุเสียได้ตามเวลาที่กำหนด

และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นการดำเนินการในด้าน ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่ ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย คุณภาพหลังการแก้ไขการได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความถูกต้องของใบเรียกเก็บเงิน ความรวดเร็วในการติดตั้ง ความสะดวกในการแจ้งการแก้ไขเหตุขัดข้อง แก้ไขเหตุเสียได้ตามเวลาที่กำหนด และความสะดวกในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการ ในด้านการได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน คุณภาพการแก้ไข ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่ ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย ความถูกต้องของใบเรียกเก็บเงิน ความรวดเร็วในการติดตั้ง ความสะดวกในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย แก้ไขเหตุเสียตามเวลาที่กำหนด ความสะดวกในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบที่มีอาชีพนักศึกษา รัฐบาล มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการดำเนินการ ในด้าน ความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่มากกว่าเรื่องอื่น เหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัทเอกชน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการดำเนินการ ในด้าน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการดำเนินการในด้าน การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน มากกว่าเรื่องอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีความคิดเห็นต่อการให้บริการการดำเนินการในด้าน คุณภาพหลังการแก้ไข มากกว่าเรื่องอื่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการด้านการได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน คุณภาพหลังการแก้ไข ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย มากกว่าเรื่องอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเช่า มีความคิดเห็นด้านการดำเนินการในด้านคุณภาพหลักการแก้ไข การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน มากกว่าเรื่องอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก มีความคิดเห็นด้านการดำเนินการในด้าน การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน ความสะดวกในการชำระเงิน และใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจน เข้าใจง่าย มากกว่าเรื่องอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม มีความคิดเห็นด้านการดำเนินการในด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินและ ใบแจ้งค่าบริการมีรายละเอียดชัดเจนเข้าใจง่าย มากกว่าเรื่องอื่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ด้านพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก เรียงลำดับ ดังนี้ ความเพียงพอของพนักงาน ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ ความถูกต้องในการให้บริการ ความสามารถชี้แจงแก้ปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ การพูดจาของพนักงาน (สุภาพไพเราะ) ความรับผิดชอบของพนักงานต่อการให้บริการ การยิ้มแย้มแจ่มใสกล่าวต้อนรับและทักทาย ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีความคิดเห็นด้านพนักงานในด้านความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ ความเพียงพอของพนักงาน ความถูกต้องในการให้บริการ การพูดจาของพนักงาน (สุภาพไพเราะ) สามารถชี้แจงแก้ปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ ความรับผิดชอบของพนักงานที่มีต่อการให้บริการ การยิ้มแย้มแจ่มใสกล่าวต้อนรับและทักทาย ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงาน ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

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

เมื่อจำแนกตามอาชีพ 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

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง บ้านเช่า และหอพัก มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ ความเพียงพอของพนักงาน มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัย เป็นคอนโด มีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้
เงินค่าบริการรายเดือน เงินค่าประกัน

เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความคิดเห็นด้านราคา เรียงลำดับ คือ เงินค่าบริการรายเดือน เงินค่าประกัน ราคาค่าใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบที่มีอาชีพนักศึกษา ให้ความคิดเห็นด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากคือ เงินค่าประกัน และราคาค่าใช้บริการผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ ด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เงินค่าประกัน และเงินค่าบริการรายเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัทเอกชน ให้ความคิดเห็นด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เงินค่าบริการรายเดือน เงินค่าประกัน และ ราคาค่าใช้บริการ

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกลักษณะที่อยู่อาศัยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ เงินค่าบริการรายเดือน มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) จากสื่อ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 30.9 รองลงมา จากสื่อโทรทัศน์ ร้อยละ 29.1 การให้ความคิดเห็นระหว่างบริษัททีทีเอ็นซีทีกับองค์กรโทรศัพท์ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ต่างกัน ร้อยละ 71.56 ต่างกันร้อยละ 28.44

ส่วนที่ 5 ปัญหาการในการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่า

ด้านสินค้า/บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยส่วนใหญ่เห็นว่ามีปัญหาในระดับน้อยที่สุดทุกปัจจัย

และเมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ในระดับน้อยที่สุด คือ เสียใจไม่ชัดเจน สายขาดบ่อย ระบบเสียบ่อย เครื่องใช้ยาก

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ในระดับมาก โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ พบปัญหาเรื่อง เสียใจไม่ชัดเจน สายขาดบ่อย ระบบเสียบ่อย และเครื่องใช้ยาก ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเหมือนกัน

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการในระดับน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง และบ้านเช่า พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านสินค้า/บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ เสียงไม่ชัดเจน สายขาดบ่อย มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม พบปัญหาด้านสินค้า/บริการที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ สายขาดบ่อย เครื่องใช้ยาก

ด้านสถานที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับน้อยในเรื่อง สถานที่คับแคบ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก และไม่มีที่นั่งคอย ยกเว้นเรื่อง อากาศร้อน ที่เป็นปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายพบปัญหาสถานที่คับแคบ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหา ในเรื่อง สถานที่คับแคบ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก และไม่มีที่นั่งรอ

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษาและ พนักงานบริษัทเอกชน พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ค้าขาย และธุรกิจส่วนตัว พบปัญหาด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ สถานที่คับแคบ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก ไม่มีที่นั่งรอเหมือนกัน ผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพรับราชการ พบปัญหาด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ไม่มีที่นั่งรอ สถานที่คับแคบ และสถานที่ติดต่อไม่สะดวก อากาศร้อน

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ สถานที่คับแคบ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก ไม่มีที่นั่งรอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเช่า พบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก และ สถานที่คับแคบ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก พบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีที่นั่งรอ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก ไม่มีที่นั่งรอ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม พบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านสถานที่ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก

ด้านเครื่องมือ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับน้อยที่สุด

และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ ในระดับน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหา คือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม้ทันทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหา คือ เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม้ทันทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันทันสมัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอาชีพนักศึกษา รัฐบาล ค้าขาย พบปัญหา คือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันทันสมัย มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน พบปัญหาด้านเครื่องมือ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันทันสมัย มากกว่าเรื่องอื่น เหมือนกัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการพบปัญหาด้านเครื่องมือ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันทันสมัย และเครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม้ทันทันสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว พบปัญหาด้านเครื่องมือคือ เครื่องมือที่ใช้ออกใบเสร็จรับเงินไม้ทันทันสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันทันสมัย และเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันทันสมัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ ในระดับน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง พบปัญหาด้านเครื่องมือ คือ เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันทสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันทสมัย และเครื่องมือที่ใช้ออกแบบใบเสร็จรับเงินไม้ทันทสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเช่าและคอนโดมิเนียม พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ เรียงลำดับคือ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันทสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันทสมัย และเครื่องมือที่ใช้ออกแบบใบเสร็จรับเงินไม้ทันทสมัย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านเครื่องมือ คือ เครื่องมือที่ใช้ออกแบบใบเสร็จรับเงินไม้ทันทสมัย เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งไม้ทันทสมัย และเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขไม้ทันทสมัย

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับน้อยที่สุด ยกเว้นเรื่อง ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในระดับน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย พบปัญหาคือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีการบริการเสริมที่ต้องการ โฆษณาไม่น่าสนใจ ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหา คือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ไม่มีการบริการเสริมที่ต้องการ โฆษณาไม่น่าสนใจ และ ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และไม่มีบริการเสริมที่ต้องการ มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในระดับน้อยและน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง หอพัก และคอนโดมิเนียม พบปัญหาการให้บริการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยแบบเป็นบ้านเช่า พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ไม่มีการแจ้งเตือนก่อนการตัดสาย

ด้านการดำเนินการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับน้อยที่สุด ยกเว้นในเรื่องขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก ผู้ตอบแบบสอบถามพบเป็นปัญหาในระดับน้อย

และเมื่อจำแนกตาม เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการ ในระดับน้อย และน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย พบปัญหาในระดับน้อยเรียงลำดับ คือ ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยุ่งยาก ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก มีการคิดเงินผิด ความไม่ถูกต้องของเอกสาร แก๊สโทรศัพท์แล้วยังไม่สามารถใช้งานได้

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงพบปัญหาในเรื่องขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยุ่งยาก การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก มีการคิดเงินผิด ความไม่ถูกต้องของเอกสาร และแก๊สโทรศัพท์แล้วยังไม่สามารถใช้งานได้

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

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย พบปัญหาด้านการดำเนินการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก มีการคิดเงินผิด และการติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน พบปัญหาด้านการดำเนินการในระดับน้อย คือ การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก มากกว่าเรื่องอื่นเหมือนกัน

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการ ในระดับน้อยและน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านการดำเนินการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ การติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็น บ้านเช่า พบปัญหาด้านการดำเนินการที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ ขั้นตอนการขอโทรศัพท์ยุ่งยาก และ ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยุ่งยาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัย เป็นหอพัก คอนโด พบปัญหาปัญหาด้านการดำเนินการ ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยุ่งยาก มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านพนักงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับน้อยที่สุด ยกเว้น ในเรื่องพนักงานบริการล่าช้า ที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปัญหาน้อย และเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ในระดับน้อยและน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาเรียงลำดับคือ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ พนักงานน้อย พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจยาก พนักงานไม่เอาใจใส่ลูกค้า พนักงานไม่เต็มใจให้บริการ พนักงานพูดจาไม่ดี พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ พบปัญหาด้านพนักงานที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ พนักงานบริการล่าช้า พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ และพนักงานไม่เต็มใจให้บริการ มากกว่าเรื่องอื่นๆ เหมือนกัน

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ในระดับน้อยและน้อยที่สุด โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ พนักงานบริการล่าช้า มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเช่า พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ พนักงานใช้ภาษาที่เข้าใจยาก พนักงานน้อย พนักงานบริการล่าช้า พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นหอพัก พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด คือ บริการล่าช้า และพนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาลูกค้าได้ มากกว่าเรื่องอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นคอนโดมิเนียม พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านพนักงาน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ พนักงานบริการล่าช้า มากกว่าเรื่องอื่น

ด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นปัญหาในระดับน้อยในเรื่อง ราคาค่าบริการแพง ราคาประกันแพง ราคาอุปกรณ์การติดตั้งแพง ราคาติดตั้งแพง

เมื่อจำแนกตามเพศพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายพบปัญหาเรียงลำดับ คือ ราคาค่าบริการแพง ราคาอุปกรณ์การติดตั้งแพง ราคาประกันแพง ราคาติดตั้งแพง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง พบปัญหา เรียงลำดับ คือ ราคาบริการแพง ราคาประกันแพง ราคาติดตั้งแพง และราคาอุปกรณ์การติดตั้งแพง

เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว และพนักงานบริษัทเอกชน พบปัญหาด้านราคา คือ ราคาค่าบริการแพง และราคาประกันแพง มากกว่าเรื่องอื่น เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพค้าขาย พบปัญหาด้านราคา ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ราคาอุปกรณ์การติดตั้งแพง ราคาค่าบริการแพง ราคาติดตั้งแพง และราคาประกันแพง

เมื่อจำแนกตามลักษณะของที่อยู่อาศัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านราคา ในระดับน้อย โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านของตนเอง บ้านเช่า หอพัก และคอนโดมิเนียม พบปัญหาการให้บริการที่ได้รับด้านราคาที่มีค่าเฉลี่ยน้อย คือ ราคาค่าบริการแพง มากกว่าเรื่องอื่น เหมือนกัน

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีสาระสำคัญที่ควรพิจารณาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวความคิดและทฤษฎี ดังนี้

ความคิดเห็นของผู้ใช้โทรศัพท์ต่อการให้บริการของบริษัท สามารถอธิบายโดยใช้ทฤษฎีทางทัศนคติ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ส่วนที่ องค์ประกอบทางด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) ส่วนที่สอง ความรู้สึก (Affective component) ส่วนที่สามความตั้งใจต่อพฤติกรรม (Behavioral Component)

จากการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้โทรศัพท์ด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่รู้จักบริษัททีทีแอนด์ทีจากสื่อต่างกัน ส่วนใหญ่รู้จักทางสื่อหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ โดยเฉพาะข้อมูลจากสื่อหนังสือพิมพ์ซึ่งบริษัททีทีแอนด์ทีได้ให้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับขั้นตอนแรกของการเกิดความรู้ความเข้าใจก่อนการซื้อ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสะสมและประสบการณ์ที่ได้รับมาในอดีต

จากการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้โทรศัพท์ด้านความรู้สึก (Affective Component) ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริษัททีทีแอนด์ทีและองค์การโทรศัพท์ ส่วนใหญ่ไม่ต่างกัน นั่นคือบริการของบริษัททีทีแอนด์ทีและองค์การโทรศัพท์ทั้งด้านรูปแบบและลักษณะของการให้บริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการเกือบทุกด้าน ซึ่งทัศนคติความรู้สึกนี้สอดคล้องกับขั้นตอนที่สอง (Affective Component) ของกระบวนการตัดสินใจซื้อที่ผู้ได้รับข่าวสารเกิดอารมณ์และความรู้สึกต่อสิ่งต่างๆ เช่น สนใจ พอใจ เชื่อมั่น มีทัศนคติที่ดีมีความตั้งใจที่จะซื้อหรือมีความต้องการ

จากการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้โทรศัพท์ด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นแนวโน้มของการประพฤติ หรือการกระทำที่พร้อมจะกระทำไปในทางใดทางหนึ่ง หลังจากการใช้โทรศัพท์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกสนใจในสินค้าและบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 18.00 – 22.00 น. เวลาที่ใช้ในการโทรศัพท์แต่ละครั้งจะใช้เวลา 3-10 นาที และส่วนใหญ่จะโทรในพื้นที่เดียวกัน

นอกจากนี้ผลการศึกษายังสอดคล้องกับแนวคิดส่วนประสมการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ(The Service Marketing Mix) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ประเภทหลัก (7 Ps) ดังนี้
 ผลิตภัณฑ์/บริการ (The Service Product) การกำหนดราคาบริการ (Pricing the Services) การจัดจำหน่าย (Place) การสื่อสารตลาดบริการ(Promotion: Communication of Services) กระบวนการให้บริการ (Processes) การให้บริการลูกค้า (Provision of Customer Services) งานตลาดภายในองค์กร (People (Internal Marketing))

ด้านสินค้า/บริการ (The Service Product) จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อสินค้า/บริการของบริษัทที่ทีเอ็นซีทีในระดับพอใจมาก ในด้านโทรออกง่าย และสายไม่หลุดขณะใช้งาน

ด้านสถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มาติดต่อตลอดจนมีผลต่อการรับรู้ข้อมูลในคุณค่าและคุณประโยชน์ต่อบริการที่น่าเสนอ จากการศึกษาพบว่าด้านสถานที่ (Place) ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติในระดับพอใจมากในเรื่องความเรียบร้อยของศูนย์บริการ สถานที่จอดรถเพียงพอ สถานที่ติดต่อสะดวก ความใกล้ของสถานที่ชำระเงิน

ด้านเครื่องมือ (Equipment) ในการผลิตและนำเสนอบริการแก่ลูกค้า ต้องอาศัยกระบวนการเกี่ยวกับระเบียบวิธีการงานที่ปฏิบัติ การกำหนดเวลาให้บริการ เครื่องมืออุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัยมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็วและลูกค้าพอใจ จากการศึกษาพบว่าในเรื่อง การใช้งานง่ายไม่ยุ่งยาก (การโทรเข้า/โทรออก) อุปกรณ์ต่างๆ มีความทันสมัย ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับพอใจมาก

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ (Promotion) ลักษณะของการสื่อสารการตลาดบริการ การโฆษณาเป็นการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าโดยทำให้ลูกค้ารู้จักสินค้า/บริการ ซึ่งช่วยทำให้ลูกค้ามองเห็นความแตกต่างระหว่างบริการของกิจการกับของคู่แข่ง การโฆษณาต้องกระทำอย่างค่อเนื่องสม่ำเสมอ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สนคติต่อการโฆษณาของบริษัทที่ทีเอ็นซีทีทีในระดับพอใจมากที่สุดในเรื่อง การส่งเสริมการขาย/บริการเสริมต่างๆ และความสะดวกในการขอใช้บริการเสริม

ด้านการดำเนินการ กระบวนการในการดำเนินการในการให้บริการ (Processes) ซึ่งในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้าต้องอาศัยกระบวนการ (Processes) การตัดสินใจและการปฏิบัติงานต้องประสานงาน การกำหนดเวลาและการปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จากการศึกษาพบว่าการดำเนินการของบริษัททีทีแอนด์ทีที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับพอใจมากที่สุดต่อการดำเนินการในเรื่อง ความสะดวกในการชำระเงิน การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนกำหนดชำระเงิน

ด้านพนักงาน (People) การให้บริการ (Provision of customer service) พนักงานที่ขายบริการต้องมีความรู้ความชำนาญ มีความเป็นกันเอง มีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความเพียงพอของพนักงาน ความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ ความถูกต้องในการให้บริการ ความสามารถชี้แจงปัญหาได้เป็นที่น่าพอใจ

ด้านราคา (Price) ในการตั้งราคาสินค้า/บริการควรเหมาะสมกับระดับการบริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการ จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับพอใจมากในเรื่อง เงินค่าบริการรายเดือน เงินค่าประกัน

แนวคิดในด้านกลยุทธ์การตลาด สำหรับการจัดการธุรกิจบริการได้อธิบายการตลาดที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย (Interactive Marketing) หมายถึงการสร้างคุณภาพบริการให้เป็นที่เชื่อถือในด้านการให้บริการ การทำหน้าที่ของพนักงานในการให้บริการ คุณภาพและความรวดเร็วในการให้บริการแก่ลูกค้า และ จากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นที่อยู่ในระดับดีในทุกกระบวนการให้บริการ

นอกจากนี้เพื่อให้ได้เปรียบด้านการแข่งขันและยกระดับคุณภาพของการบริการ ธุรกิจยังมีงานด้านการตลาดที่สำคัญอีก 3 ประการ ได้แก่ การสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง (Competitive Differentiation) การรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) และการเพิ่มผลผลิตของการบริการ (Productivity) ซึ่งจากการศึกษาพบว่าการรักษาคุณภาพของการบริการ (Service Quality) อันได้แก่ การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าในการอำนวยความสะดวกในสถานที่ การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การแนะนำขั้นตอน

การบริการต่างๆ เข้าใจง่าย ความมีน้ำใจ (Courtesy) ได้แก่ มีมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของพนักงานในการปฏิบัติงาน และการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ได้แก่ การให้บริการและแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้โทรศัพท์มีทุกเพศ ทุกระดับอายุ ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ และทุกระดับรายได้ มีเลขหมายโทรศัพท์ทั้งของทีทีแอนด์ที และองค์การโทรศัพท์ ลักษณะที่อยู่อาศัยมีทุกประเภท และพบว่าช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์น้อยที่สุดคือ ช่วง 22.00 – 07.00 น. และใช้ต่ำกว่า 3 นาทีมีน้อย โทรตามพื้นที่ข้ามจังหวัดและโทรทางไกลต่างประเทศน้อย ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ต่อเดือน 1,001 ขึ้นไป มีการเสียค่าใช้จ่ายหักบัญชีผ่านธนาคารน้อยกว่าแบบอื่นๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อความพอใจด้านราคาค่าบริการในระดับน้อย และสื่อที่ทำให้รู้จักบริษัททีทีแอนด์ทีน้อยในเรื่องจดหมาย พนักงาน และอื่นๆ

สำหรับเรื่องปัญหาในการให้บริการที่อยู่ในระดับมากที่สุดได้ เสียใจไม่ชัด ด้านสถานที่ที่อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สถานที่ติดต่อไม่สะดวก และไม่ที่นั่งคอย ปัญหาด้านเครื่องมือที่ใช้ติดตั้งไม่ทันสมัย การโฆษณาประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด และมากที่สุด ได้แก่ ไม่มีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ในเรื่องการดำเนินงานมากที่สุดและมากในเรื่องการคิดเงินผิด และติดต่อพนักงานโทรศัพท์ยาก ด้านพนักงาน ได้แก่ พนักงานบริการล่าช้า ด้านราคาได้แก่ ราคาติดตั้งและค่าบริการแพงมากกว่าด้านอื่น

ผู้ใช้โทรศัพท์ของทีทีแอนด์ที มีความคิดเห็นด้านสินค้า/บริการอยู่ในระดับดี โดยทั้งเพศชายและหญิงให้ความสำคัญกับการโทรออกง่าย มากที่สุด พบปัญหา最多ในเรื่องเสียใจไม่ชัดเจน

ด้านสถานที่ จากการศึกษพบว่าลูกค้าพบปัญหาในเรื่องสถานที่คับแคบและไม่สะดวกในการติดต่อ

ด้านเครื่องมือลูกค้ามีความคิดเห็นโดยรวมดี ทั้งเพศชายและเพศหญิง ให้ความสำคัญในเรื่องของการใช้งานง่ายไม่ยุ่งยากมากที่สุด และพบปัญหาในเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการออกไปเสริจรับเงินไม่ทันสมัยที่สุด

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ลูกค้าให้ความคิดเห็นที่ดี ทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญเรื่องมีการส่งเสริมการขายและบริการเสริมต่าง ๆ มากที่สุด และพบปัญหามากที่สุดในเรื่องของการไม่มีบริการเสริมที่ต้องการ

ด้านการดำเนินการ ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญเรื่องความสะดวกในการขอเลขหมายใหม่ ส่วนเพศหญิงให้ความสำคัญเรื่องเงิน การได้รับใบเรียกเก็บเงินก่อนครบกำหนดการชำระเงิน และรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องความรวดเร็วในการแก้ไขโทรศัพท์เสีย ส่วนปัญหาที่พบคือเรื่องการติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก

ด้านพนักงาน ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี ลูกค้าเพศชายให้ความสนใจเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยของศูนย์บริการ แต่เพศหญิงให้ความสำคัญเรื่องมีพนักงานเพียงพอ และพบปัญหามากที่สุดในเรื่องของพนักงานบริการล่าช้า

ด้านราคา ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี และลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องเงินค่าบริการรายเดือนมากที่สุด แต่ปัญหาที่ลูกค้าพบมากที่สุดเป็นเรื่องของค่าบริการแพง

ข้อเสนอแนะ

ที่ทีเอนด์ที่ควรเริ่มพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อสร้างให้เกิดความแตกต่างกับองค์กรโทรศัพท์ ทั้งในด้านของตัวสินค้า (การบริการ) และการดำเนินการต่างๆ เพื่อรองรับการเปิดเสรีทางโทรคมนาคมในอนาคตอันใกล้ จากข้อค้นพบ บริษัทที่ทีเอนด์ที่ควรจะทำการประชาสัมพันธ์ หรือจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายให้ ลูกค้าใช้โทรศัพท์เพิ่มขึ้นในช่วงเวลาอื่นๆ ที่ไม่ใช่ 18.00 - 22.00 น. และควรส่งเสริมให้มีการ โทรต่างพื้นที่มากขึ้น เช่น อาจจัดโครงการลดราคาค่าโทรศัพท์ต่างพื้นที่ ที่ใช้โทรศัพท์ในช่วงเวลาตั้งแต่ 8.00 - 18.00 น. นาที และจัดโปรโมชั่นพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 2,000 บาทขึ้นไป เช่น อาจมีการลดค่าโทรศัพท์เป็นพิเศษ 10% หรือทำการสะสมคะแนนจากการโทรศัพท์เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการส่งเสริมให้มีการใช้ระยะเวลาในการโทรศัพท์แต่ละครั้งนานขึ้นมากกว่า 10 นาที

ด้านสินค้า/บริการ

บริษัทที่ทีแอนด์ที ควรพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการในด้านของการพัฒนาระบบโทรศัพท์ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาสายหลุด หรือมีเสียงรบกวนในขณะการใช้งาน และพยายามสร้างความแตกต่างในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าสามารถแยกได้ระหว่างที่ทีแอนด์ที และองค์การโทรศัพท์

ด้านสถานที่

บริษัทที่ทีแอนด์ที ควรรักษาระดับมาตรฐานของสถานที่ให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความสะดวกสบายเรียบร้อยของศูนย์บริการ สถานที่จอดรถ รวมทั้งการสร้างบรรยากาศของสถานที่ให้เหมาะสม และควรจะขยายหน่วยงานให้บริการของทีทีแอนด์ทีให้กระจายอยู่ตามชุมชนต่างๆ เพื่อรองรับการเปิดเสรีทางโทรคมนาคม

ด้านเครื่องมือ

บริษัทที่ทีแอนด์ที ควรพัฒนาเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงาน ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้ง เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบเสิร์จรับเงิน หรือแม้กระทั่งเครื่องมือที่ใช้ในการแก้ไขเหตุเสีย เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้าของ ทีทีแอนด์ที เอง

ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

ลูกค้าบางส่วนยังพบปัญหาเรื่องการไม่มีบริการเสริมที่ต้องการ ดังนั้น บริษัทที่ทีแอนด์ที ควรจัดรายการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งพัฒนาการให้บริการเสริมต่างๆ ให้มีความน่าสนใจ เช่น การเปิดบริการ PCT (โทรศัพท์บ้านแบบพกพา) การให้บริการพิเศษ 1234 (การโทรศัพท์ผ่านระบบ 1234 ซึ่งทำให้ค่าใช้บริการถูกลง) รวมถึงการใช้การประชาสัมพันธ์ให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้า โดยใช้สื่อต่างๆ โดยเฉพาะหนังสือพิมพ์

ด้านการดำเนินการ

ปัญหาที่พบส่วนใหญ่มาจากความล่าช้าในการแก้ไขเหตุเสีย และการติดต่อพนักงานทางโทรศัพท์ยาก ดังนั้น บริษัทที่ทีแอนด์ที ควรมีการพิจารณาแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน เช่น การเพิ่มทีมงานแก้ไขเหตุเสีย และเพิ่มสายในการรับแจ้งปัญหาจากลูกค้า หรือการทำ Customer Service Call Center รวมทั้งพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานแก้ไขเหตุเสีย พร้อมทั้งจัดทำตู้รับความคิดเห็น เพื่อให้ลูกค้าสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการของทีทีแอนด์ทีได้

ด้านพนักงาน

ปัญหาที่พบคือความล่าช้าในการให้บริการ บริษัทที่เ็นอันดับที่ จึงควรเริ่มจากการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณภาพมาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ และควรจัดการอบรมเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน โดยเน้นย้ำในเรื่องของความเร็วในการให้บริการ และความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ

ด้านราคา

เนื่องจากในปัจจุบันราคาค่าติดตั้ง เงินประกัน และราคาค่าใช้บริการ ขึ้นอยู่กับองค์การโทรศัพท์ บริษัทที่เ็นอันดับที่ ไม่สามารถเป็นผู้กำหนดเองได้ แต่ในอนาคตอันใกล้ จะมีการเปิดเสรีทางโทรคมนาคม และลูกค้าส่วนหนึ่งยังเห็นว่าราคาค่าบริการแพง ทางที่เ็นอันดับที่ ควรมีการจัดเตรียมเรื่องการกำหนดราคาค่าบริการ และค่าติดตั้ง เพื่อสามารถสร้างจุดเด่นในการแข่งขันกับผู้ให้บริการรายอื่นๆที่จะมีในอนาคต

และควรพิจารณาในเรื่องอัตราค่าบริการและค่าติดตั้งที่ผู้บริ โภคเห็นว่าแพง และใช้งานติดต่อกับบริษัททางโทรศัพท์และเครื่องมือต่างๆ ในการแก้ไขให้ทันสมัย และแก้ไขโทรศัพท์เสียให้รวดเร็วขึ้น