

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งสอบถามผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งหมด 398 ตัวอย่าง และนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษาผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานที่พัก เครื่องมือสื่อสารที่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน (ตารางที่ 2-8)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในจังหวัดปทุมธานี ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้โทรศัพท์ ระยะเวลาที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ปลายทางที่ติดต่อ (ตารางที่ 9-12)

ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพและรายได้ ประกอบด้วย

1. ข้อมูลการมีเครื่องมือสื่อสารจำแนกตามอาชีพและรายได้ (ตารางที่ 13-14)
2. ความถี่ในการใช้โทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามอาชีพและรายได้ (ตารางที่ 15-16)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการโทรศัพท์ ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานโดยรวม (ตารางที่ 17-31)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพและรายได้ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 32-38)
2. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในจังหวัดปทุมธานี ที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามรายได้ (ตารางที่ 39-45)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสำนักงานบริการโทรศัพท์

สำนักงานบริการโทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
บางพูน	155	39.0
ปทุมธานี	96	24.1
ดอนเมือง	147	36.9
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่สำนักงานบริการโทรศัพท์บางพูนร้อยละ 39 ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ปทุมธานีร้อยละ 24.1 และที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ดอนเมืองร้อยละ 36.9

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	186	46.7
หญิง	212	53.3
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 53.3 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 46.7

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	2	0.5
ระหว่าง 15-20 ปี	36	9.0
ระหว่าง 21-30 ปี	90	22.6
ระหว่าง 31-40 ปี	136	34.2
มากกว่า 40 ปี	134	33.7
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 34.2 รองลงมา มีอายุมากกว่า 40 ปี ร้อยละ 33.7 และมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 22.6

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	25	6.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	35	8.8
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	70	17.6
อนุปริญญา / ปวส.	81	20.3
ปริญญาตรี	176	44.2
ปริญญาโทขึ้นไป	11	2.8
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.2 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 20.3 และสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ร้อยละ 17.6

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	51	12.8
พนักงานบริษัท / ร้านค้า / ลูกจ้าง	132	33.2
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	111	27.9
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	34	8.5
ธุรกิจส่วนตัว	70	17.6
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง ร้อยละ 33.2 รองลงมามีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 27.9 และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.6

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	79	19.8
5,001-10,000 บาท	102	25.6
10,001-20,000 บาท	119	29.9
20,001-50,000 บาท	83	20.9
50,001 บาทขึ้นไป	15	3.8
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 29.9 รองลงมามีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 25.6 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 20.9

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของที่พัก

สถานที่ตั้งของที่พัก	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	144	36.2
อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี	6	1.5
อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี	27	6.8
อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี	58	14.6
อำเภอลาดหลุมแก้ว จังหวัดปทุมธานี	17	4.3
อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี	53	13.3
อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี	93	23.3
รวม	398	100

จากตารางที่ 7 พบว่า ที่ตั้งของที่พักของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ร้อยละ 36.2 รองลงมาอยู่ในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี ร้อยละ 23.3 และอยู่ในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ร้อยละ 14.6

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทเครื่องมือสื่อสาร ที่มี

เครื่องมือสื่อสารที่มี	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย	384	96.5
โทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน	220	55.3
โทรศัพท์เคลื่อนที่	291	73.1
วิทยุติดตามตัว (Pager)	12	3.0
โทรศัพท์แบบพกพา (PCT)	3	0.8

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 96.5 รองลงมามีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 73.1 และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 55.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน

ความถี่ในการใช้	จำนวน	ร้อยละ
วันละ 1-3 ครั้ง	169	42.5
วันละ 4 ครั้งขึ้นไป	137	34.4
สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	45	11.3
สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง	39	9.8
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	8	2.0
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ติดต่อด้านละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 42.5 รองลงมาจะใช้เวลาวันละ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 34.4 และสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 11.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละครั้ง

ระยะเวลาในการใช้แต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 นาที	78	19.6
ครั้งละ 3-10 นาที	245	61.5
ครั้งละ 11-30 นาที	48	12.1
มากกว่า 30 นาที	27	6.8
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ครั้งละ 3-10 นาที ร้อยละ 61.5 รองลงมาจะใช้โทรศัพท์พื้นฐานครั้งละน้อยกว่า 3 นาที ร้อยละ 19.6 และจะใช้โทรศัพท์พื้นฐานครั้งละ 11-30 นาที ร้อยละ 12.1

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
เวลา 07.00 ถึง 11.59 น.	103	25.9
เวลา 12.00 ถึง 17.59 น.	88	22.1
เวลา 18.00 ถึง 21.59 น.	188	47.2
เวลา 22.00 ถึง 06.59 น.	19	4.8
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อ ในช่วงเวลา 18.00-21.59 น. ร้อยละ 47.2 รองลงมาจะอยู่ในช่วงเวลา 07.00-11.59 น. ร้อยละ 25.9 และในช่วงเวลา 12.00-17.59 น. ร้อยละ 22.1

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปลายทางที่ใช้โทรศัพท์
พื้นฐานติดต่อ

ปลายทางที่ติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
กรุงเทพฯและปริมณฑล (โทรในท้องถิ่น)	303	76.1
ต่างจังหวัด (โทรทางไกล)	32	8.1
โทรศัพท์มือถือ	63	15.8
ต่างประเทศ	0	0
รวม	398	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อไปยัง กรุงเทพฯ และปริมณฑล (โทรในท้องถิ่น) ร้อยละ 76.1 รองลงมาติดต่อไปยังโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 15.8 และติดต่อไปยังต่างจังหวัด (โทรทางไกล) ร้อยละ 8.1

ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพและรายได้

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทเครื่องมือสื่อสารที่มีและอาชีพ

เครื่องมือสื่อสาร ที่มี	อาชีพ				
	นักเรียน นักศึกษา	พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง	ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	ธุรกิจ ส่วนตัว
โทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพัก อาศัย	48 (94.1%)	126 (95.5%)	108 (97.3%)	34 (100%)	68 (97.1%)
โทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ ทำงาน	6 (11.8%)	101 (76.5%)	81 (73.0%)	0 (0%)	32 (45.7%)
โทรศัพท์เคลื่อนที่	35 (68.6%)	103 (78.0%)	86 (77.5%)	17 (50.0%)	50 (71.4%)
วิทยุติดตามตัว (Pager)	1 (2.0%)	0 (0%)	6 (5.4%)	1 (2.9%)	4 (5.7%)
โทรศัพท์พกพา (PCT)	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.9%)	1 (2.9%)	1 (1.4%)

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 94.1 รองลงมามีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 68.6 และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 11.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์ที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 95.5 รองลงมามีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 78 และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 76.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์ที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 97.3 รองลงมามีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 77.5 และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 73

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์ที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 100 รองลงมา มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 50 และมีวิทยุติดตามตัว (Pager) ร้อยละ 2.9 และ PCT ร้อยละ 2.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์ที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 97.1 รองลงมา มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 71.4 และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 45.7

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของเครื่องมือสื่อสารที่มีและรายได้

เครื่องมือสื่อสารที่มี	รายได้ต่อเดือน (บาท)				
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 – 10,000 บาท	10,001– 20,000 บาท	20,001–50,000 บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
โทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย	74 (93.7%)	96 (94.1%)	116 (97.5%)	83 (100%)	15 (100%)
โทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน	22 (27.8%)	48 (47.1%)	77 (64.7%)	60 (72.3%)	13 (86.7%)
โทรศัพท์เคลื่อนที่	46 (58.2%)	70 (68.6%)	92 (77.3%)	68 (81.9%)	15 (100%)
วิทยุติดตามตัว (Pager)	1 (1.3%)	2 (2.0%)	3 (2.5%)	4 (4.8%)	2 (13.3%)
โทรศัพท์พกพา (PCT)	0 (0%)	0 (0%)	1 (0.8%)	2 (2.4%)	0 (0%)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 93.7 รองลงมา มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 58.2 และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 27.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 94.1 รองลงมา มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 68.6 และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 47.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 97.5 รองลงมามีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 77.3 และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 64.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 100 รองลงมามีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 81.9 และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 72.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย ร้อยละ 100 และมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 100 รองลงมามีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 86.7 และมีวิทยุติดตามตัว (Pager) ร้อยละ 13.3

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้โทรศัพท์พื้นฐานและอาชีพ

ความถี่ในการใช้	อาชีพ				
	นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	ข้าราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ	พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ธุรกิจส่วนตัว
วันละ 1-3 ครั้ง	17 (33.3%)	66 (50.0%)	45 (40.5%)	21 (61.8%)	20 (28.6%)
วันละ 4 ครั้งขึ้นไป	18 (35.3%)	40 (30.3%)	37 (33.3%)	8 (23.5%)	34 (48.6%)
สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	13 (25.5%)	14 (10.6%)	11 (9.9%)	1 (2.9%)	6 (8.6%)
สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง	2 (3.9%)	10 (7.6%)	17 (15.3%)	3 (8.8%)	7 (10.0%)
น้อยกว่าสัปดาห์ 1 ครั้ง	1 (2.0%)	2 (1.5%)	1 (0.9%)	1 (2.9%)	3 (4.3%)
รวม	51 (100%)	132 (100%)	111 (100%)	34 (100%)	70 (100%)

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 35.3 รองลงมาใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 33.3 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 25.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 50 รองลงมาใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 30.3 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 10.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงาน/รัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 40.5 รองลงมาใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 33.3 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 15.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 61.8 รองลงมาใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 23.5 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 8.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 48.6 รองลงมาใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 28.6 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 10

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และ ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้
โทรศัพท์พื้นฐานและรายได้

ความถี่ในการใช้โทรศัพท์ พื้นฐาน	รายได้				
	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 50,000 บาท	50,001 บาท ขึ้นไป
วันละ 1-3 ครั้ง	35 (44.3%)	44 (43.1%)	53 (44.5%)	34 (41.0%)	3 (20.0%)
วันละ 4 ครั้งขึ้นไป	24 (30.4%)	31 (30.4%)	47 (39.5%)	28 (33.7%)	7 (46.7%)
สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	14 (17.7%)	12 (11.8%)	9 (7.6%)	9 (10.8%)	1 (6.7%)
สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง	4 (5.1%)	12 (11.8%)	9 (7.6%)	11 (13.3%)	3 (20.0%)
น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	2 (2.5%)	3 (2.9%)	1 (0.8%)	1 (1.2%)	1 (6.7%)
รวม	79 (100 %)	102 (100 %)	119 (100 %)	83 (100 %)	15 (100 %)

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ วันละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 44.3 รองลงมาใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ วันละ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 30.4 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 17.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ วันละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 43.1 รองลงมาใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ วันละ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 30.4 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 11.8 และสัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 11.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ วันละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 44.5 รองลงมาใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อดังต่อไปนี้ วันละ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 39.5 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 7.6 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อสัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 7.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อด้านละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 41 รองลงมาใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อด้านละ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 33.7 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อด้านละ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 13.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทต่อเดือนขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อด้านละ 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 46.7 รองลงมาใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อด้านละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 20 และติดต่อด้านละ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 20 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อด้านละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 6.7 และใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อด้านน้อยกว่าด้านละ 1 ครั้ง ร้อยละ 6.7

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดปทุมธานี ที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการโทรศัพท์

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามประเภทของบริการต่างๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน

บริการต่างๆ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอใช้ บริการอื่นๆ หลายช่องทาง	396	99.5	2	0.5
การเปิดให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133	389	97.7	9	2.3
การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	375	94.2	23	5.8
การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง	372	93.5	26	6.5
การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	339	85.2	59	14.8
การเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง	398	100.0	0	0
การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท	310	77.9	88	22.1
การเปิดให้บริการ Y-Tel 1234	372	93.5	26	6.5
การเปิดให้บริการ Pin Phone 108	341	85.7	57	14.3
การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	291	73.1	107	26.9

จากตารางที่ 17 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอใช้บริการอื่นๆ หลายช่องทาง ร้อยละ 99.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 0.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 ร้อยละ 97.7 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 2.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ร้อยละ 94.2 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 5.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง ร้อยละ 93.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 6.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 85.2 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 14.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง ร้อยละ 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท ร้อยละ 77.9 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 22.1

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 ร้อยละ 93.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 6.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการ Pin Phone 108 ร้อยละ 85.7 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 14.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 ร้อยละ 73.1 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 26.9

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามประเภทของบริการต่างๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน

บริการต่างๆ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และ ขอบริการอื่นๆ หลายช่องทาง	10 (2.5%)	31 (7.8%)	233 (58.9%)	105 (26.5%)	17 (4.3%)	3.22	พอใจ ปานกลาง
การเปิดให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133	19 (4.9%)	66 (17%)	164 (42.1%)	109 (28%)	31 (8%)	3.17	พอใจ ปานกลาง
การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	29 (7.7%)	73 (19.5%)	146 (38.9%)	99 (26.4%)	28 (7.5%)	3.06	พอใจ ปานกลาง
การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ ขัดข้อง	37 (9.9%)	76 (20.4%)	138 (37.1%)	97 (26.1%)	24 (6.5%)	2.99	พอใจ ปานกลาง
การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	39 (11.5%)	57 (16.8%)	140 (41.3%)	87 (25.7%)	16 (4.7%)	2.95	พอใจ ปานกลาง
การเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ หลายแห่ง	10 (2.5%)	29 (7.3%)	128 (32.2%)	152 (38.2%)	79 (19.8%)	3.66	พอใจมาก
การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท	17 (5.5%)	32 (10.3%)	114 (36.8%)	119 (38.4%)	28 (9%)	3.35	พอใจ ปานกลาง
การเปิดให้บริการ Y-Tel 1234	12 (3.2%)	18 (4.8%)	69 (18.6%)	144 (38.7%)	129 (34.7%)	3.97	พอใจมาก
การเปิดให้บริการ Pin Phone 108	18 (5.3%)	40 (11.7%)	114 (33.4%)	112 (32.9%)	57 (16.7%)	3.44	พอใจ ปานกลาง
การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	31 (10.6%)	41 (14.1%)	98 (33.7%)	69 (23.7%)	52 (17.9%)	3.24	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.32	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับบริการประเภทต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 และการเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ หลายช่องทาง การเปิดให้บริการสอบถาม โทร 1133 การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท การเปิดให้บริการ Pin Phone 108 การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเปิดให้บริการต่าง ๆ

1. ทุกสำนักงานบริการโทรศัพท์ควรทำ One Stop Service
2. สำนักงานบริการที่รับชำระค่าบริการ โทรศัพท์ควรมีบริการรับชำระค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าได้ด้วย
3. บริการ Pin Phone 108 ควรสามารถใช้ได้กับบริการ Y-Tel 1234

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ
จำแนกตามอัตราค่าบริการ

อัตราค่าบริการ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)	396	99.5	2	0.5
อัตราค่าบริการโทรศัพท์ที่ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท	398	100.0	0	0
อัตราค่าบริการโทรทางไกล	392	98.5	6	1.5
อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท	310	77.9	88	22.1
อัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234	372	93.5	26	6.5
อัตราค่าบริการ Pin Phone 108	341	85.7	57	14.3

จากตารางที่ 19 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และระบุระดับความพึงพอใจในอัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ ร้อยละ 99.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 0.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการโทรศัพท์ในท้องถิ่นและระบุระดับความพึงพอใจในอัตราค่าบริการโทรศัพท์ที่ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท ร้อยละ 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการโทรทางไกลและระบุระดับความพึงพอใจในอัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-18 บาท ตามระยะทางและเวลา) ร้อยละ 98.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 1.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการพิเศษ 8 ประเภทและระบุระดับความพึงพอใจในอัตราค่าบริการพิเศษ 8 ประเภท ร้อยละ 77.9 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 22.1

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการ Y-Tel 1234 และระบุระดับความพึงพอใจในอัตราค่าบริการ Y-Tel 1234 เวลาปกติ ร้อยละ 93.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 6.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการ Pin Phone 108 และระดับความพึงพอใจในอัตราค่าบริการ Pin Phone 108 ร้อยละ 85.7 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 14.3

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อัตราค่าบริการ

อัตราค่าบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ราคาปกติ (3,584.50 บาท)	32 (8.1%)	65 (16.4%)	244 (61.6%)	46 (11.6%)	9 (2.3%)	2.84	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่น ครั้งละ 3 บาท	10 (2.5%)	16 (4%)	202 (50.8%)	107 (26.9%)	63 (15.8%)	3.49	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรทางไกล	28 (7.1%)	70 (17.9%)	202 (51.5%)	78 (19.9%)	14 (3.6%)	2.95	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการปกติของการใช้ บริการพิเศษ 8 ประเภท	13 (4.2%)	51 (16.4%)	179 (57.7%)	60 (19.4%)	7 (2.3%)	2.99	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234	12 (3.2%)	23 (6.2%)	116 (31.2%)	133 (35.7%)	88 (23.7%)	3.70	พอใจมาก
อัตราค่าบริการ Pin Phone 108	14 (4.1%)	48 (14.1%)	174 (51%)	80 (23.5%)	25 (7.3%)	3.16	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.19	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องอัตราค่าบริการ

1. ควรลดอัตราค่าบริการทุกบริการลง
2. อัตราค่าบริการ โทรทางไกลราคาปกติควรเท่ากับอัตราค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่
3. ไม่ควรเก็บค่าใช้จ่ายบริการพิเศษ 8 ประเภท
4. อัตราค่าบริการ Y-Tel 1234 ควรเป็นอัตราเดียวทั่วประเทศ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำนวนตามสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
สถานที่ติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือขอใช้บริการต่างๆ	396	99.5	2	0.5
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต	264	66.3	134	33.7
ช่องทางการติดต่อบริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133	389	97.7	9	2.3
ช่องทางการติดต่อบริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	375	94.2	23	5.8
ช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน	339	85.2	59	14.8
ความสะดวกในสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์	398	100.0	0	0

จากตารางที่ 21 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุระดับความพึงพอใจ ในสถานที่ติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือขอใช้บริการต่างๆ ของสำนักงานบริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 99.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 0.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุระดับความพึงพอใจในช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 66.3 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 33.7

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุระดับความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อ บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 ร้อยละ 97.7 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 2.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระดับความพึงพอใจในช่องทางการติดต่อ บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 ร้อยละ 94.2 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 5.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระดับความพึงพอใจในช่องทางหรือสถานที่ ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 85.2 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 14.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระดับความพึงพอใจในสถานที่ที่รับชำระ เงินค่าโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 100

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
สถานที่ติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือ ขอบริการต่างๆ	10 (2.5%)	26 (6.6%)	194 (49.0%)	133 (33.6%)	33 (8.3%)	3.39	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์และ บริการทางอินเทอร์เน็ต	9 (3.4%)	40 (15.2%)	139 (52.7%)	64 (24.2%)	12 (4.5%)	3.11	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางการติดต่อบริการสอบถาม เลขหมาย โทร 1133	27 (6.9%)	69 (17.8%)	158 (40.6%)	108 (27.8%)	27 (6.9%)	3.10	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางการติดต่อบริการรับแจ้งเหตุ ขัดข้อง โทร 1177	18 (4.8%)	78 (20.8%)	169 (45.1%)	89 (23.7%)	21 (5.6%)	3.05	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการ รับเรื่องร้องเรียน	17 (5.0%)	69 (20.4%)	166 (49%)	72 (21.2%)	15 (4.4%)	3.00	พอใจ ปานกลาง
ความสะดวกในสถานที่ที่ไปชำระค่า โทรศัพท์	5 (1.3%)	29 (7.3%)	152 (38.2%)	147 (36.9%)	65 (16.3%)	3.60	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.24	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่ติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือขอบริการต่างๆ ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ช่องทางการติดต่อบริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 ช่องทางการติดต่อบริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 ช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

1. ควรเพิ่มสำนักงานบริการ โทรศัพท์เพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ให้มาก
2. สำนักงานบริการ โทรศัพท์ที่รับชำระค่าโทรศัพท์ ควรอยู่ใกล้ที่ชุมชน หรืออยู่ตามห้างสรรพสินค้า

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามประเภทการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	ผู้ทราบ		ผู้ไม่ทราบ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป	386	97.0	12	3.0
การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท	328	82.4	70	17.6
การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234	377	94.7	21	5.3
การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108	350	87.9	48	12.1
การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	315	79.1	83	20.9
อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234	372	93.5	26	6.5

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามในข้ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 จำนวน 372 คน เป็นผู้ที่ใช้บริการนี้

จากตารางที่ 23 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยทราบและระบุความพึงพอใจในการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป ร้อยละ 97 และไม่เคยทราบ ร้อยละ 3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยรับทราบและระบุความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์บริการ พิเศษ 8 ประเภท ร้อยละ 82.4 และไม่เคยทราบ ร้อยละ 17.6

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยทราบและระบุความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 ร้อยละ 94.7 และไม่เคยทราบ ร้อยละ 5.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยทราบและระบุความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 ร้อยละ 87.9 และไม่เคยทราบ ร้อยละ 12.1

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยทราบและระบุความพึงพอใจในการประชาสัมพันธ์บริการ อินเทอร์เน็ตฟรี 1222 ร้อยละ 79.1 และไม่เคยทราบ ร้อยละ 20.9

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยทราบและระบุความพึงพอใจในอัตราค่าบริการช่วงส่งเสริม การขาย Y-Tel 1234 ร้อยละ 93.5 และไม่เคยทราบ ร้อยละ 6.5

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามประเภทการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ

การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อ การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ					ค่า เฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การ ขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป	15 (3.9%)	68 (17.6%)	206 (53.4%)	79 (20.5%)	18 (4.6%)	3.04	พอใจ ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท	23 (7%)	84 (25.6%)	151 (46%)	59 (18%)	11 (3.4%)	2.85	พอใจ ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234	14 (3.7%)	52 (13.8%)	152 (40.3%)	116 (30.8%)	43 (11.4%)	3.32	พอใจ ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108	17 (4.8%)	72 (20.6%)	154 (44%)	86 (24.6%)	21 (6%)	3.06	พอใจ ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ต ฟรี 1222	31 (9.8%)	91 (28.9%)	114 (36.2%)	57 (18.1%)	22 (7%)	2.83	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234	15 (4%)	44 (11.8%)	128 (34.4%)	106 (28.5%)	79 (21.3%)	3.51	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.15	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับการส่งเสริม
การจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความ
พึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ใน
ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้ง โทรศัพท์
และบริการต่างๆ ไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel
1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาด

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ทุกบริการให้มากขึ้น

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ
จำแนกตามประเภทของพนักงานที่ให้บริการ

พนักงานที่ให้บริการ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุนความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการ ขอใช้อื่นๆ	396	99.5	2	0.5
พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์	389	97.7	9	2.3
พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133	389	97.7	9	2.3
พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	375	94.2	23	5.8
พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง	372	93.5	26	6.5
พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	339	85.2	59	14.8
พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ สำนักงานบริการ โทรศัพท์ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น	398	100	0	0

จากตารางที่ 25 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ
บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุนความ
พึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ ร้อยละ 99.5 และไม่
เคยใช้บริการ ร้อยละ 0.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุนความพึงพอใจในพนักงานที่ไปทำการติดตั้ง
โทรศัพท์ ร้อยละ 97.7 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 2.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุนความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการ
สอบถามเลขหมาย โทร 1133 ร้อยละ 97.7 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 2.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุนความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการรับแจ้ง
เหตุขัดข้อง โทร 1177 ร้อยละ 94.2 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 5.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการ ตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ร้อยละ 93.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 6.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการรับเรื่อง ร้องเรียน ร้อยละ 85.2 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 14.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 100

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของพนักงานที่ให้บริการ

พนักงานที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
พนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์ และให้บริการขอใช้อื่นๆ	11 (2.8%)	37 (9.3%)	220 (55.6%)	107 (27%)	21 (5.3%)	3.23	พอใจ ปานกลาง
พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์	21 (5.4%)	51 (13.1%)	203 (52.2%)	102 (26.2%)	12 (3.1%)	3.08	พอใจ ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการสอบถาม เลขหมาย โทร 1133	18 (4.6%)	77 (19.8%)	158 (40.6%)	111 (28.6%)	25 (6.4%)	3.12	พอใจ ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุ ขัดข้อง โทร 1177	20 (5.3%)	80 (21.3%)	166 (44.3%)	90 (24%)	19 (5.1%)	3.02	พอใจ ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้ โทรศัพท์ขัดข้อง	32 (8.6%)	73 (19.6%)	181 (48.7%)	74 (19.9%)	12 (3.2%)	2.90	พอใจ ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการรับเรื่อง ร้องเรียน	32 (9.4%)	63 (18.6%)	178 (52.5%)	53 (15.6%)	13 (3.9%)	2.86	พอใจ ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่า โทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น	6 (1.5%)	25 (6.3%)	205 (51.5%)	121 (30.4%)	41 (10.3%)	3.42	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.11	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงาน

1. พนักงานที่ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถ ในการอธิบายให้ลูกค้าทราบได้ทุกเรื่อง
2. พนักงานที่ให้บริการควรสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ
3. พนักงานที่ให้บริการควรเป็นวัยสดใส

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ

คุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน	398	100.0	0	0
ความเรียบร้อย ประสิทธิภาพของการติดตั้งสายโทรศัพท์	398	100.0	0	0
การโทรติดในแต่ละครั้ง	398	100.0	0	0
ความต่อเนื่องในการใช้สาย	398	100.0	0	0
ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์	398	100.0	0	0
คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data)เช่น การใช้งาน Internet	307	77.1	91	22.9
ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจาก บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133	389	97.7	9	2.3
ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	375	94.2	23	5.8
คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้ไข โทรศัพท์ขัดข้อง	372	93.5	26	6.5
ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน	339	85.2	59	14.8
การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ	398	100.0	0	0
รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ	398	100.0	0	0
ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท	310	77.9	88	22.1
ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234	372	93.5	26	6.5
ประโยชน์ Pin Phone 108	341	85.7	57	14.3
ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	291	73.1	107	26.9

จากตารางที่ 27 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน ร้อยละ 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในความเรียบร้อย ประสิทธิภาพของการติดตั้งสายโทรศัพท์ ร้อยละ 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการโทรติดในแต่ละครั้ง ร้อยละ 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในความต่อเนื่องในการใช้สาย (สายไม่ขาดหรือหลุด) ร้อยละ 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ ร้อยละ 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการรับส่งข้อมูล (data) ร้อยละ 77.1 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 22.9

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 ร้อยละ 97.7 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 2.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 ร้อยละ 94.2 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 5.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในคุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ร้อยละ 93.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 6.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน ร้อยละ 85.2 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 14.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ส้วม ร้อยละ 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในรายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ร้อยละ 100

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ร้อยละ 77.9 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 22.1

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 ร้อยละ 93.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 6.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในประโยชน์ของ Pin Phone 108 ร้อยละ 85.7 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 14.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในประโยชน์ของบริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 ร้อยละ 73.1 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 26.9

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ

คุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน	4 (1%)	9 (2.3%)	98 (24.6%)	178 (44.7%)	109 (27.4%)	3.95	พอใจมาก
ความเรียบร้อย ประสิทธิภาพของการติดตั้งสายโทรศัพท์	19 (4.8%)	51 (12.8%)	242 (60.8%)	72 (18.1%)	14 (3.5%)	3.03	พอใจ ปานกลาง
การโทรคิดในแต่ละครั้ง	2 (0.5%)	14 (3.5%)	169 (42.4%)	163 (41%)	50 (12.6%)	3.62	พอใจมาก
ความต่อเนื่องในการใช้สาย	7 (1.8%)	24 (6%)	154 (38.7%)	156 (39.2%)	57 (14.3%)	3.58	พอใจมาก
ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์	7 (1.8%)	26 (6.5%)	175 (44%)	149 (37.4%)	41 (10.3%)	3.48	พอใจ ปานกลาง
คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet	12 (3.9%)	51 (16.6%)	147 (47.9%)	79 (25.7%)	18 (5.9%)	3.13	พอใจ ปานกลาง
ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถาม โทร 1133	18 (4.6%)	67 (17.2%)	163 (41.9%)	114 (29.3%)	27 (7%)	3.17	พอใจ ปานกลาง
ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	21 (5.6%)	81 (21.6%)	166 (44.2%)	79 (21.1%)	28 (7.5%)	3.03	พอใจ ปานกลาง
คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง	36 (9.7%)	83 (22.3%)	168 (45.1%)	68 (18.3%)	17 (4.6%)	2.86	พอใจ ปานกลาง
ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน	30 (8.8%)	69 (20.4%)	165 (48.7%)	60 (17.7%)	15 (4.4%)	2.88	พอใจ ปานกลาง
การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ	10 (2.5%)	31 (7.8%)	167 (41.9%)	140 (35.2%)	50 (12.6%)	3.47	พอใจ ปานกลาง
รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ	12 (3%)	32 (8%)	171 (43%)	144 (36.2%)	39 (9.8%)	3.42	พอใจ ปานกลาง
ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท	13 (4.2%)	35 (11.3%)	160 (51.6%)	76 (24.5%)	26 (8.4%)	3.22	พอใจ ปานกลาง

ตารางที่ 28 (ต่อ)

คุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234	4 (1.1%)	27 (7.3%)	92 (24.7%)	134 (36%)	115 (30.9%)	3.88	พอใจมาก
ประโยชน์ Pin Phone 108	9 (2.6%)	33 (9.7%)	151 (44.3%)	104 (30.5%)	44 (12.9%)	3.41	พอใจ ปานกลาง
ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	18 (6.2%)	52 (17.9%)	110 (37.8%)	73 (25.1%)	38 (13%)	3.21	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.36	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน การโทรติดในแต่ละครั้ง ความต่อเนื่องในการใช้สาย ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์ ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถาม โทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์ Pin Phone 108 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ

1. บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 ควรต่อสายได้ง่าย
2. บริการ Y-Tel 1234 ควรต่อสายได้ง่าย

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการประเภทต่างๆ จำแนกตามประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และขอบริการ อื่นๆ ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น	396	99.5	2	0.5
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการ ทางอินเทอร์เน็ต	264	66.3	134	33.7
ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้ง โทรศัพท์	386	97.0	12	3.0
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย	389	97.7	9	2.3
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง	375	94.2	23	5.8
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของ พนักงาน	372	93.5	26	6.5
ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน	339	85.2	59	14.8
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์	398	100.0	0	0
ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ8 ประเภท	310	77.9	88	22.1
ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234	372	93.5	26	6.5
ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Pin Phone 108	341	85.7	57	14.3
ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	291	73.1	107	26.9

จากตารางที่ 29 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท
ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจ
ในขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ของ บมจ.
ทศท คอร์ปอเรชั่น ร้อยละ 99.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 0.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด
(มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง
โทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 66.3 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 33.7

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ					ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์ และขอบริการอื่นๆ ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น	11 (2.8%)	43 (10.9%)	235 (59.3%)	88 (22.2%)	19 (4.8%)	3.15	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์ และบริการทางอินเทอร์เน็ต	8 (3.0%)	60 (22.7%)	143 (54.2%)	43 (16.3%)	10 (3.8%)	2.95	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์	14 (3.6%)	50 (13.0%)	226 (58.5%)	81 (21.0%)	15 (3.9%)	3.09	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ สอบถามเลขหมาย	13 (3.3%)	61 (15.7%)	183 (47.1%)	109 (28.0%)	23 (5.9%)	3.17	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ รับแจ้งเหตุขัดข้อง	18 (4.8%)	83 (22.1%)	176 (46.9%)	85 (22.7%)	13 (3.5%)	2.98	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ ขัดข้องของพนักงาน	26 (7.0%)	79 (21.2%)	182 (48.9%)	74 (19.9%)	11 (3.0%)	2.91	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน	25 (7.4%)	79 (23.3%)	168 (49.6%)	58 (17.1%)	9 (2.6%)	2.84	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่า โทรศัพท์	7 (1.8%)	30 (7.5%)	166 (41.7%)	145 (36.4%)	50 (12.6%)	3.51	พอใจมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท	12 (3.9%)	33 (10.6%)	174 (56.1%)	74 (23.9%)	17 (5.5%)	3.16	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ Y-Tel 1234	8 (2.1%)	24 (6.5%)	125 (33.6%)	141 (37.9%)	74 (19.9%)	3.67	พอใจมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ Pin Phone 108	11 (3.2%)	42 (12.3%)	159 (46.6%)	92 (27%)	37 (10.9%)	3.30	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ อินเทอร์เน็ตฟรี 1222	10 (3.4%)	58 (19.9%)	132 (45.4%)	67 (23%)	24 (8.3%)	3.13	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม						3.18	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอดัดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ขั้นตอนหรือวิธีการขอดัดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Pin Phone 108 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

1. ควรติดตั้งโทรศัพท์ให้รวดเร็วขึ้น
2. ควรลดการโฆษณาของบริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 ลงเพื่อจะได้ทราบข้อมูลเลขหมายที่ต้องการเร็วขึ้น
3. ควรมีคู่มือการให้บริการทุกประเภทให้กับลูกค้า

ตารางที่ 31 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดต่อบริการ
โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามองค์ประกอบของบริการโทรศัพท์พื้นฐาน

บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	แปลผล
ด้านบริการ	3.32	พอใจปานกลาง
ด้านอัตราค่าบริการ	3.19	พอใจปานกลาง
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.24	พอใจปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	3.15	พอใจปานกลาง
ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.11	พอใจปานกลาง
ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ	3.36	พอใจปานกลาง
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	3.18	พอใจปานกลาง
รวม	3.24	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้โทรศัพท์พื้นฐานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการต่างๆ อัตราค่าบริการ สถานที่ให้บริการ การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ พนักงานที่ให้บริการ คุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

สรุปข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ด้านบริการ

1. ทุกสำนักงานบริการ โทรศัพท์ควรทำ One Stop Service
2. สำนักงานบริการที่รับชำระค่าบริการ โทรศัพท์ควรมีบริการรับชำระค่าน้ำ ค่าไฟฟ้าได้ด้วย
3. บริการ Pin Phone 108 ควรสามารถใช้ได้กับบริการ Y-Tel 1234

๖
384.6

๗/๑๓๕

เลขหมู่.....

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ด้านอัตราค่าบริการ

1. ควรลดอัตราค่าบริการทุกบริการลง
2. อัตราค่าบริการ โทรทางไกลราคาปกติควรเท่ากับอัตราค่าบริการของโทรศัพท์เคลื่อนที่

3. ไม่ควรเก็บค่าใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท
4. อัตราค่าบริการ Y-Tel 1234 ควรเป็นอัตราเดียวทั่วประเทศ

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

1. ควรเพิ่มสำนักงานบริการ โทรศัพท์เพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ให้มาก
2. สำนักงานบริการ โทรศัพท์ที่รับชำระค่าโทรศัพท์ ควรอยู่ใกล้ที่ชุมชน หรืออยู่ตามห้างสรรพสินค้า

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ทุกบริการให้มากขึ้น

ด้านพนักงานที่ให้บริการ

1. พนักงานที่ให้บริการควรมีความรู้ความสามารถ ในการอธิบายให้ลูกค้าทราบได้
2. พนักงานที่ให้บริการควรสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสพร้อมให้บริการ
3. พนักงานที่ให้บริการควรเป็นวัยสดใส

ทุกเรื่อง

ด้านคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ

1. บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 ควรต่อสายได้ง่าย
2. บริการ Y-Tel 1234 ควรต่อสายได้ง่าย

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

1. ควรติดตั้งโทรศัพท์ให้รวดเร็วขึ้น
2. ควรลดการโฆษณาของบริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 ลงเพื่อจะได้ทราบข้อมูลเลขหมายที่ต้องการเร็วขึ้น
3. ควรมีคู่มือการใช้บริการทุกประเภทให้กับลูกค้า

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามอาชีพและรายได้

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประเภทของบริการต่างๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

บริการต่างๆ	นักเรียน นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน		สุรจิตส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอใช้บริการอื่นๆ หลายช่องทาง	3.08	พอใจปานกลาง	3.22	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง
การเปิดให้บริการสอบถามโทร 1133	3.08	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	3.18	พอใจปานกลาง
การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	3.16	พอใจปานกลาง	3.02	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง	2.84	พอใจปานกลาง
การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง	3.18	พอใจปานกลาง	2.85	พอใจปานกลาง	3.05	พอใจปานกลาง	3.23	พอใจปานกลาง	2.90	พอใจปานกลาง
การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	3.00	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง	2.96	พอใจปานกลาง	3.05	พอใจปานกลาง	2.88	พอใจปานกลาง
การเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง	3.57	พอใจมาก	3.64	พอใจมาก	3.65	พอใจมาก	3.82	พอใจมาก	3.67	พอใจมาก
การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท	3.40	พอใจปานกลาง	3.41	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง
การเปิดให้บริการ Y-Tel 1234	3.92	พอใจมาก	3.98	พอใจมาก	4.02	พอใจมาก	3.88	พอใจมาก	3.93	พอใจมาก
การเปิดให้บริการ Pin Phone 108	3.47	พอใจปานกลาง	3.49	พอใจปานกลาง	3.49	พอใจปานกลาง	3.30	พอใจปานกลาง	3.26	พอใจปานกลาง
การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	3.41	พอใจปานกลาง	3.40	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง	3.38	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับบริการต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง และการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอใช้บริการอื่นๆ หลายช่องทาง การเปิดให้บริการสอบถามโทร 1133 การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท การ

เปิดให้บริการ Pin Phone 108 การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
พึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท / ร้านค้า / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวม
เกี่ยวกับบริการประเภทต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง และการเปิดให้บริการ
Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ
การเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ หลายช่องทาง การเปิดให้บริการสอบถาม
โทร 1133 การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุ
โทรศัพท์ขัดข้อง การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท การ
เปิดให้บริการ Pin Phone 108 การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
พึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวม
เกี่ยวกับบริการประเภทต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมี
ความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง และการเปิดให้บริการ
Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ
การเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ หลายช่องทาง การเปิดให้บริการสอบถาม
โทร 1133 การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุ
โทรศัพท์ขัดข้อง การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท การ
เปิดให้บริการ Pin Phone 108 การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
พึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับบริการ
ประเภทต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
ต่อการเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง และการเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการขอ
ติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ หลายช่องทาง การเปิดให้บริการสอบถาม โทร 1133 การเปิด
ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง การเปิด
ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท การเปิดให้บริการ Pin Phone 108
การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับบริการประเภท
ต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการ

เปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง การเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ หลายช่องทาง การเปิดให้บริการสอบถาม โทร 1133 การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท การเปิดให้บริการ Pin Phone 108 การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

บริการ	นักเรียน นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ราคาปกติ (3,584.50 บาท)	2.71	พอใจ ปานกลาง	2.93	พอใจ ปานกลาง	2.78	พอใจ ปานกลาง	2.97	พอใจ ปานกลาง	2.77	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่น ครั้งละ 3 บาท	3.84	พอใจ มาก	3.42	พอใจ ปานกลาง	3.50	พอใจ มาก	3.35	พอใจ ปานกลาง	3.46	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการโทรทางไกล	3.18	พอใจ ปานกลาง	2.95	พอใจ ปานกลาง	2.84	พอใจ ปานกลาง	3.06	พอใจ ปานกลาง	2.91	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการปกติของการใช้ บริการพิเศษ 8 ประเภท	3.27	พอใจ ปานกลาง	2.95	พอใจ ปานกลาง	2.96	พอใจ ปานกลาง	2.87	พอใจ ปานกลาง	2.95	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234	3.88	พอใจ มาก	3.65	พอใจ มาก	3.80	พอใจ มาก	3.79	พอใจ มาก	3.44	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการ Pin Phone 108	3.34	พอใจ ปานกลาง	3.16	พอใจ ปานกลาง	3.15	พอใจ ปานกลาง	3.26	พอใจ ปานกลาง	2.96	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	พอใจ ปานกลาง	3.17	พอใจ ปานกลาง	3.17	พอใจ ปานกลาง	3.25	พอใจ ปานกลาง	3.11	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่ให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

สถานที่ให้บริการ	นักเรียน นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สถานที่ติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือขอ บริการต่างๆ (สำนักงานบริการ โทรศัพท์ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น)	3.33	พอใจ ปานกลาง	3.43	พอใจ ปานกลาง	3.41	พอใจ ปานกลาง	3.41	พอใจ ปานกลาง	3.29	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์และ บริการทางอินเทอร์เน็ต	3.27	พอใจ ปานกลาง	3.19	พอใจ ปานกลาง	3.04	พอใจ ปานกลาง	3.27	พอใจ ปานกลาง	2.83	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางการติดต่อบริการสอบถาม เลขหมาย โทร 1133	3.31	พอใจ ปานกลาง	3.08	พอใจ ปานกลาง	2.94	พอใจ ปานกลาง	3.12	พอใจ ปานกลาง	3.25	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางการติดต่อบริการรับแจ้งเหตุ ขัดข้อง โทร 1177	3.28	พอใจ ปานกลาง	2.98	พอใจ ปานกลาง	3.03	พอใจ ปานกลาง	3.18	พอใจ ปานกลาง	2.98	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการ รับเรื่องร้องเรียน	3.24	พอใจ ปานกลาง	2.96	พอใจ ปานกลาง	2.90	พอใจ ปานกลาง	3.23	พอใจ ปานกลาง	2.97	พอใจ ปานกลาง
ความสะดวกในสถานที่ที่ไปชำระ ค่าโทรศัพท์	3.53	พอใจ มาก	3.55	พอใจ มาก	3.64	พอใจ มาก	3.76	พอใจ มาก	3.60	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	พอใจ ปานกลาง	3.20	พอใจ ปานกลาง	3.19	พอใจ ปานกลาง	3.37	พอใจ ปานกลาง	3.25	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่ติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือขอบริการต่างๆ (สำนักงานบริการ โทรศัพท์ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น) ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ช่องทางการติดต่อบริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 ช่องทางการติดต่อบริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 ช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการ
จำหน่ายบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	นักเรียน นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การ ขอดีตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป	3.16	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท	2.96	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234	3.40	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.28	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108	3.19	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการ อินเทอร์เน็ตฟรี 1222	3.05	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง
อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริม การขาย Y-Tel 1234	3.80	มาก	3.36	ปานกลาง	3.51	มาก	3.79	พอใจมาก	3.42	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน / นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอดีตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท / ร้านค้า / ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอดีตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้
บริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

พนักงานที่ให้บริการ	นักเรียน นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์ และให้บริการขอใช้อื่นๆ	3.16	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง
พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์	3.00	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการสอบถาม เลขหมาย โทร 1133	3.16	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุ ขัดข้อง โทร 1177	3.09	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้ โทรศัพท์ขัดข้อง	3.00	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	2.91	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	2.76	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่า โทรศัพท์ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น	3.41	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.62	พอใจมาก	3.40	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.12	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง พนักงานที่ให้บริการ

รับเรื่องร้องเรียน พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ พนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความ พึงพอใจต่อพนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการ ติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุ ชัดข้องโทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ชัดเจน พนักงานที่ให้บริการรับเรื่อง ร้องเรียน พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน / แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ ให้ บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ พนักงาน ที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ พนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้ง โทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุ ชัดข้อง โทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ชัดเจน พนักงานที่ให้บริการรับเรื่อง ร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ ให้ บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ พนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้ง โทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุ ชัดข้อง โทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ชัดเจน พนักงานที่ให้บริการรับเรื่อง ร้องเรียน พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการ	นักเรียน นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน	3.80	พอใจมาก	3.89	พอใจมาก	4.05	พอใจมาก	3.94	พอใจมาก	4.01	พอใจมาก
ความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์	3.18	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
การโทรคิดในแต่ละครั้ง	3.49	พอใจปานกลาง	3.56	พอใจมาก	3.74	พอใจมาก	3.56	พอใจมาก	3.64	พอใจมาก
ความต่อเนื่องในการใช้สาย	3.53	พอใจมาก	3.56	พอใจมาก	3.61	พอใจมาก	3.47	ปานกลาง	3.67	พอใจมาก
ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์	3.55	พอใจมาก	3.39	ปานกลาง	3.51	พอใจมาก	3.38	ปานกลาง	3.59	พอใจมาก
คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet	3.11	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง
ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการ สอบถาม โทร 1133	3.18	ปานกลาง	3.04	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	3.33	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง
คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง	3.16	ปานกลาง	2.63	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง
ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน	3.09	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง
การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ	3.25	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.63	พอใจมาก	3.56	พอใจมาก	3.61	พอใจมาก
รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ	3.35	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.55	พอใจมาก	3.29	ปานกลาง	3.51	พอใจมาก
ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท	3.29	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234	4.00	พอใจมาก	3.73	พอใจมาก	4.02	พอใจมาก	3.91	พอใจมาก	3.85	พอใจมาก
ประโยชน์ Pin Phone 108	3.57	พอใจมาก	3.32	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง
ประโยชน์บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222	3.27	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.39	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน ความต่อเนื่องในการใช้สาย ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 ประโยชน์ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์ การโทรติดในแต่ละครั้ง คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถาม โทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน การโทรติดในแต่ละครั้ง ความต่อเนื่องในการใช้สาย ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์ ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถาม โทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์ Pin Phone 108 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน การโทรติดในแต่ละครั้ง ความต่อเนื่องในการใช้สาย ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถาม

โทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์ Pin Phone 108 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน การโทรติดในแต่ละครั้ง การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพของการติดตั้งสายโทรศัพท์ ความต่อเนื่องในการใช้สาย ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถามโทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์ Pin Phone 108 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน การโทรติดในแต่ละครั้ง ความต่อเนื่องในการใช้สาย ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สม่ำเสมอ รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพของการติดตั้งสายโทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถามโทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์ Pin Phone 108 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำนวนตามอาชีพ

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	นักเรียน นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์ และขอใช้บริการอื่นๆ ที่ สำนักงานบริการ ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น	2.98	พอใจ ปานกลาง	3.24	พอใจ ปานกลาง	3.09	พอใจ ปานกลาง	3.18	พอใจ ปานกลาง	3.21	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์ และบริการทางอินเทอร์เน็ต	3.02	พอใจ ปานกลาง	3.03	พอใจ ปานกลาง	2.89	พอใจ ปานกลาง	2.73	พอใจ ปานกลาง	2.88	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์	3.18	พอใจ ปานกลาง	2.95	พอใจ ปานกลาง	3.06	พอใจ ปานกลาง	3.25	พอใจ ปานกลาง	3.22	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถาม เลขหมาย	3.18	พอใจ ปานกลาง	3.10	พอใจ ปานกลาง	3.18	พอใจ ปานกลาง	3.22	พอใจ ปานกลาง	3.28	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้ง เหตุขัดข้อง	3.14	พอใจ ปานกลาง	2.92	พอใจ ปานกลาง	2.96	พอใจ ปานกลาง	3.30	พอใจ ปานกลาง	2.84	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจสอบแก้ไขโทรศัพท์ ขัดข้องของพนักงาน	3.09	พอใจ ปานกลาง	2.72	พอใจ ปานกลาง	2.94	พอใจ ปานกลาง	3.10	พอใจ ปานกลาง	3.00	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน	3.11	พอใจ ปานกลาง	2.77	พอใจ ปานกลาง	2.79	พอใจ ปานกลาง	3.05	พอใจ ปานกลาง	2.79	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์	3.37	พอใจ ปานกลาง	3.46	พอใจ ปานกลาง	3.50	พอใจ มาก	3.68	พอใจ มาก	3.60	พอใจ มาก
ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท	3.38	พอใจ ปานกลาง	3.15	พอใจ ปานกลาง	3.16	พอใจ ปานกลาง	3.35	พอใจ ปานกลาง	2.90	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234	3.80	พอใจ มาก	3.63	พอใจ มาก	3.73	พอใจ มาก	3.73	พอใจ มาก	3.51	พอใจ มาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ Pin Phone 108	3.47	พอใจ ปานกลาง	3.24	พอใจ ปานกลาง	3.33	พอใจ ปานกลาง	3.39	พอใจ ปานกลาง	3.17	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการอินเทอร์เน็ต ฟรี 1222	3.17	พอใจ ปานกลาง	3.17	พอใจ ปานกลาง	3.04	พอใจ ปานกลาง	3.25	พอใจ ปานกลาง	3.11	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23	พอใจ ปานกลาง	3.11	พอใจ ปานกลาง	3.16	พอใจ ปานกลาง	3.34	พอใจ ปานกลาง	3.22	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง
 ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน
 ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการพิเศษ 8 ประเภท ขั้นตอน
 หรือวิธีการใช้บริการ Pin Phone 108 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่า
 เฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ
 ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมี
 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
 ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอ
 บริการอื่นๆ ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ขั้นตอนหรือวิธีการขอ
 ติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธี
 การให้บริการสอบถามเลขหมาย ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง ขั้นตอนหรือ
 วิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอน
 หรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท ขั้นตอนหรือ
 วิธีการใช้บริการ Pin Phone 108 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่
 ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อ
 ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมี
 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ
 Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
 ต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ของ
 บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอน
 หรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย ขั้นตอนหรือวิธีการ
 ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน ขั้นตอน
 หรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท ขั้นตอนหรือวิธี
 การใช้บริการ Pin Phone 108 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
 ระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธี
 การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ
 ต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ย

อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการ
 ขอติดตั้งโทรศัพท์และขอใช้บริการอื่นๆ ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น
 ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้ง
 โทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้ง
 เหตุขัดข้อง ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่อง
 ร้องเรียน ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Pin Phone
 108 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการ
 ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ
 ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่
 ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง
 โทรศัพท์และขอใช้บริการอื่นๆ ที่สำนักงานบริการ โทรศัพท์ ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ขั้นตอน
 หรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้ง โทรศัพท์
 ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง
 ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน
 ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท ขั้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Pin Phone 108 ขั้นตอน
 หรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการต่างๆ
ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

บริการต่างๆ	ไม่เกิน 5,000 บาท		ระหว่าง 5,001-10,000		ระหว่าง 10,001-20,000		ระหว่าง 20,001-50,000		ตั้งแต่ 50,001 บาท	
	ต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		ขึ้นไปต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์ และขอใช้บริการอื่นๆ หลายช่องทาง	3.15	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.31	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.53	มาก
การเปิดให้บริการสอบถาม โทร 1133	3.16	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	3.15	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง
การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ ขัดข้อง	3.25	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง
การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	3.04	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
การเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ หลายแห่ง	3.71	มาก	3.60	มาก	3.76	มาก	3.61	มาก	3.20	ปานกลาง
การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท	3.49	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
การเปิดให้บริการ Y-Tel 1234	4.08	มาก	3.76	มาก	4.16	มาก	3.86	มาก	3.75	มาก
การเปิดให้บริการ Pin Phone 108	3.60	มาก	3.36	ปานกลาง	3.55	มาก	3.24	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	3.41	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.50	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมเกี่ยวกับด้านบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง การเปิดให้บริการ Y-Tel 1234 การเปิดให้บริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการเปิดให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอใช้บริการอื่นๆ หลายช่องทาง การเปิดให้บริการสอบถามโทร 1133 การเปิดให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 การเปิดให้บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง การเปิดให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท การเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน การเปิดให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์หลายแห่ง การเปิดให้บริการพิเศษ 8 ประเภท การเปิดให้บริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

อัตราค่าบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท		ระหว่าง 5,001-10,000		ระหว่าง 10,001-20,000		ระหว่าง 20,001-50,000		ตั้งแต่ 50,001 บาท	
	ต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		ขึ้นไปต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)	2.90	ปานกลาง	2.86	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง
อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่น ครั้งละ 3 บาท	3.68	พอใจ	3.57	มาก	3.40	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง
อัตราค่าบริการโทรทางไกล	3.15	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
อัตราค่าบริการปกติของการใช้ บริการพิเศษ 8 ประเภท	3.28	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
อัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234	3.87	พอใจ	3.61	มาก	3.75	มาก	3.60	มาก	3.62	มาก
อัตราค่าบริการ Pin Phone 108	3.46	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	ปานกลาง	3.21	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของ

การใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการปกติ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล อัตราค่าบริการปกติของการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท อัตราค่าบริการ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

สถานที่ให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท		ระหว่าง 5,001-10,000		ระหว่าง 10,001-20,000		ระหว่าง 20,001-50,000		ตั้งแต่ 50,001 บาท	
	ต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		ขึ้นไปต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
สถานที่ติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือขอใช้บริการต่างๆ (สำนักงานบริการโทรศัพท์ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น)	3.47	ปานกลาง	3.24	ปานกลาง	3.52	มาก	3.27	ปานกลาง	3.53	มาก
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต	3.29	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง
ช่องทางการติดต่อบริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133	3.29	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง
ช่องทางการติดต่อบริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	3.27	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง
ช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน	3.26	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	2.88	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ความสะดวกในสถานที่ที่ไปชำระเงินค่าโทรศัพท์	3.80	มาก	3.54	มาก	3.59	มาก	3.43	ปานกลาง	3.93	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในสถานที่ที่ไปชำระเงินค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่ติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือขอใช้บริการต่างๆ (สำนักงานบริการโทรศัพท์ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น) ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ช่องทางการติดต่อบริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133 ช่องทางการติดต่อบริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 ช่องทางหรือสถานที่ติดต่อบริการรับเรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในสถานที่ที่ไปชำระเงินค่าโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสถานที่ติดต่อขอติดตั้ง

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการ
จำหน่ายบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

การส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท		ระหว่าง 5,001-10,000		ระหว่าง 10,001-20,000		ระหว่าง 20,001-50,000		ตั้งแต่ 50,001 บาท	
	ต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		ขึ้นไปต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอ ติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป	3.26	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท	3.09	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	2.52	ปานกลาง	2.67	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234	3.42	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108	3.37	ปานกลาง	3.02	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง
การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	3.12	ปานกลาง	2.81	ปานกลาง	2.80	ปานกลาง	2.65	ปานกลาง	2.70	ปานกลาง
อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234	3.87	มาก	3.48	ปานกลาง	3.44	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆ ไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์การขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการต่างๆไป การประชาสัมพันธ์บริการพิเศษ 8 ประเภท การประชาสัมพันธ์บริการ Y-Tel 1234 การประชาสัมพันธ์บริการ Pin Phone 108 การประชาสัมพันธ์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 อัตราค่าบริการช่วงส่งเสริมการขาย Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้
บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

พนักงานที่ให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท		ระหว่าง 5,001-10,000		ระหว่าง 10,001-20,000		ระหว่าง 20,001-50,000		ตั้งแต่ 50,0001 บาท	
	ต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		ขึ้นไปต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
พนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์ และให้บริการขอใช้อื่นๆ	3.33	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง
พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์	3.17	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมาย โทร 1133	3.20	ปานกลาง	2.98	ปานกลาง	3.18	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.07	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	3.29	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้ โทรศัพท์ขัดข้อง	3.12	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	2.77	ปานกลาง	2.71	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน	3.10	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	2.73	ปานกลาง	2.91	ปานกลาง	2.83	ปานกลาง
พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงิน ค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการ ของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น	3.54	มาก	3.34	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 พนักงานที่ให้บริการ

รับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการขอติดตั้งโทรศัพท์และให้บริการขอใช้อื่นๆ พนักงานที่ไปทำการติดตั้งโทรศัพท์ พนักงานที่ให้บริการสอบถามเลขหมายโทร 1133 พนักงานที่ให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 พนักงานที่ให้บริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง พนักงานที่ให้บริการรับเรื่องร้องเรียน พนักงานที่ให้บริการรับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่สำนักงานบริการของ บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

ประเภทของคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท		ระหว่าง 5,001-10,000		ระหว่าง 10,001-20,000		ระหว่าง 20,001-50,000		ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน	
	ต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน	3.90	พอใจมาก	3.90	พอใจมาก	3.99	พอใจมาก	3.98	พอใจมาก	4.13	พอใจมาก
ความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์	3.25	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.90	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง
การโทรติดในแต่ละครั้ง	3.62	พอใจมาก	3.45	ปานกลาง	3.68	พอใจมาก	3.69	พอใจมาก	3.80	พอใจมาก
ความต่อเนื่องในการใช้สาย	3.59	พอใจมาก	3.42	ปานกลาง	3.67	พอใจมาก	3.55	พอใจมาก	4.07	พอใจมาก
ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์	3.52	พอใจมาก	3.41	ปานกลาง	3.50	พอใจมาก	3.46	ปานกลาง	3.73	พอใจมาก
คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet	3.21	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.50	พอใจมาก
ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถาม โทร 1133	3.25	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง
ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177	3.28	ปานกลาง	2.95	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	2.64	ปานกลาง
คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง	3.15	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง	2.85	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	2.79	ปานกลาง
ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน	3.09	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	2.78	ปานกลาง	2.94	ปานกลาง	2.75	ปานกลาง
การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่สม่าเสมอ	3.48	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง	3.59	พอใจมาก	3.73	พอใจมาก
รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ	3.48	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.41	ปานกลาง	3.67	พอใจมาก
ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท	3.38	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง
ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234	4.16	พอใจมาก	3.63	พอใจมาก	3.98	พอใจมาก	3.75	พอใจมาก	4.13	พอใจมาก
ประโยชน์ Pin Phone 108	3.80	พอใจมาก	3.23	ปานกลาง	3.47	ปานกลาง	3.16	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
ประโยชน์บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222	3.34	ปานกลาง	3.05	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง	3.19	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง	3.32	ปานกลาง	3.50	พอใจมาก

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน การโทรคิดในแต่ละครั้ง ความต่อเนื่องในการใช้สาย ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 ประโยชน์ Pin Phone 108 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถาม โทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากการรับเรื่องร้องเรียน การได้รับทราบค่าใช้โทรศัพท์สม่ำเสมอ รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์ การโทรคิดในแต่ละครั้ง ความต่อเนื่องในการใช้สาย ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถาม โทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน การได้รับทราบค่าใช้โทรศัพท์สม่ำเสมอ รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์ Pin Phone 108 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน การโทรคิดในแต่ละครั้ง ความต่อเนื่องในการใช้สาย ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถาม โทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน การได้รับ

ทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สามเสมอ รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์
ของบริการพิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์ Pin Phone 108 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจ
โดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน การโทรติดในแต่ละ
ครั้ง ความต่อเนื่องในการใช้สาย การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สามเสมอ ประโยชน์ที่ได้รับ
จากการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
มีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพการติดตั้งสายโทรศัพท์ ความชัดเจนของเสียงขณะ
ใช้โทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล (Data) เช่น การใช้งาน Internet ความถูกต้องและรวดเร็ว
ของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถามโทร 1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177
คุณภาพและความรวดเร็วในบริการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่อง
ร้องเรียน รายละเอียดในการแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ของบริการพิเศษ
8 ประเภท ประโยชน์ Pin Phone 108 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจ
โดยรวมต่อคุณภาพหรือประโยชน์ของบริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบ
สอบถามมีความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการมีโทรศัพท์พื้นฐาน การโทรติดในแต่ละครั้ง
ความต่อเนื่องในการใช้สาย ความชัดเจนของเสียงขณะใช้โทรศัพท์ คุณภาพการรับส่งข้อมูล
(Data) เช่น การใช้งาน Internet การได้รับทราบค่าใช้จ่ายโทรศัพท์สามเสมอ รายละเอียดในการแจ้ง
ค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่ได้รับทราบ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อความเรียบร้อย ประสิทธิภาพของ
การติดตั้งสายโทรศัพท์ ความถูกต้องและรวดเร็วของข้อมูลที่ได้รับจากบริการสอบถามโทร
1133 ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร 1177 คุณภาพและความรวดเร็วในบริการ
ตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง ประโยชน์ที่ได้รับจากบริการรับเรื่องร้องเรียน ประโยชน์ของบริการ
พิเศษ 8 ประเภท ประโยชน์ Pin Phone 108 ประโยชน์บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ย
อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการประเภทต่างๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

ประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท		ระหว่าง 5,001-10,000		ระหว่าง 10,001-20,000		ระหว่าง 20,001-50,000		ตั้งแต่ 50,001 บาท	
	ต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		บาทต่อเดือน		ขึ้นไปต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆที่ สนง.บมจ.ทศทท	3.18	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต	3.10	ปานกลาง	3.86	พอใจมาก	2.95	ปานกลาง	2.89	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์	3.27	ปานกลาง	2.99	ปานกลาง	3.03	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง	3.29	ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย	3.28	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.06	ปานกลาง	3.43	ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง	3.16	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	2.96	ปานกลาง	2.97	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน	3.05	ปานกลาง	2.82	ปานกลาง	2.92	ปานกลาง	2.84	ปานกลาง	2.93	ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน	3.07	ปานกลาง	2.74	ปานกลาง	2.72	ปานกลาง	2.87	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์	3.53	พอใจมาก	3.41	ปานกลาง	3.45	ปานกลาง	3.58	พอใจมาก	4.00	พอใจมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการพิเศษ 8 ประเภท	3.44	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง	3.11	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ Y-Tel 1234	3.82	พอใจมาก	3.61	พอใจมาก	3.71	พอใจมาก	3.52	พอใจมาก	3.88	พอใจมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ Pin Phone 108	3.64	พอใจมาก	3.19	ปานกลาง	3.27	ปานกลาง	3.13	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ อินเทอร์เน็ตฟรี 1222	3.21	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง	3.20	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	ปานกลาง	3.12	ปานกลาง	3.15	ปานกลาง	3.14	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง

วิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Pin Phone 108 ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-50,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อขึ้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขึ้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขึ้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ ที่ สำนักงาน บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ขึ้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ขึ้นตอนหรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์ ขึ้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย ขึ้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง ขึ้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน ขึ้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Pin Phone 108 ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 50,0001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อขึ้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขึ้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Y-Tel 1234 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขึ้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และขอบริการอื่นๆ ที่ สำนักงาน บมจ. ทศท คอร์ปอเรชั่น ขึ้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการทางอินเทอร์เน็ต ขึ้นตอนหรือวิธีการติดตั้งโทรศัพท์ ขึ้นตอนหรือวิธีการให้บริการสอบถามเลขหมาย ขึ้นตอนหรือวิธีการให้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง ขึ้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้โทรศัพท์ขัดข้องของพนักงาน ขึ้นตอนหรือวิธีการรับเรื่องร้องเรียน ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการพิเศษ 8 ประเภท ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการ Pin Phone 108 ขึ้นตอนหรือวิธีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

All rights reserved