บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาท มีบ้านพักอาศัยอยู่ที่อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร และมีโทรศัพท์พื้นฐานบ้านพักอาศัย

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานมากกว่าสัปดาห์ละ 10 ครั้ง ใช้ระยะเวลาในการโทรศัพท์ครั้งละ 3-10 นาที โทรศัพท์ในช่วงเวลา 18.00 ถึง 21.59 น. และใช้โทรศัพท์ติดต่อภายในจังหวัดสมุทรสาคร (โทรในท้องถิ่น)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน

1. ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวม จากการใช้โทรศัพท์พื้นฐานอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการประเภทต่างๆ อัตราค่าบริการ สถานที่หรือช่องทางให้บริการ การส่งเสริมการตลาด พนักงานที่ให้บริการ หลักฐานทางกายภาพและขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 64 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับสูงสุดและระดับต่ำสุดของส่วนประสมตลาดบริการของบริการโทรศัพท์พื้นฐานโดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางเท่ากับ 3.22

ตารางที่ 64 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจระดับสูงสุดและระดับต่ำสุดของส่วนประสมตลาดบริการของบริการโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ยรวม	ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
		ระดับสูงสุด	ระดับต่ำสุด
ด้านบริการประเภทต่าง ๆ	3.00	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที
ด้านอัตราค่าบริการ	3.18	อัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกัน นาทีละ 1 บาท	อัตราค่าติดตั้งพื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)
ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	3.31	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่ายไปสะดวก	ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเตอร์เน็ต
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.07	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท) Y-tel 1234	การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ
ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.43	มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ	ที่มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.21	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	ที่จอดยานพาหนะพอเพียง
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	3.33	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการง่าย สะดวก	ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่นๆทางอินเตอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	**3.22**		

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. ด้านบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจโดยรวมในบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน ประกอบด้วย บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายด่วน (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และบริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในบริการโทรศัพท์พื้นฐาน มีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในประเภทบริการของโทรศัพท์พื้นฐานอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อบริการ โทรศัพท์พื้นฐานอยู่ในอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อบริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม)อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพรายได้

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อบริการประเภทต่างๆของโทรศัพท์พื้นฐาน	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ศูนย์บริการลูกค้า		
ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร	บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133	พอใจปานกลาง
ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน	บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222	พอใจปานมาก
ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	พอใจปานกลาง
เพศ		
ชาย	บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222	พอใจปานกลาง
หญิง	บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133	พอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 65 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อบริการประเภทต่างๆของโทรศัพท์พื้นฐาน	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 21-30 ปี	บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 31-40 ปี	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 41-50 ปี	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 51-60 ปี	บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ	พอใจปานกลาง
อายุ 61 ปี ขึ้นไป	บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133	พอใจปานกลาง
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222	พอใจมาก
พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	บริการจำกัดการโทรออก บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177	พอใจปานกลาง
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	พอใจปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	พอใจปานกลาง
ธุรกิจส่วนตัว	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	พอใจปานกลาง
อาชีพอื่นๆ	บริการประชุมทางโทรศัพท์	พอใจปานกลาง
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 5,000-10,000 บาท	บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	พอใจมาก
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	พอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. ด้านอัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจโดยรวมในอัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน ประกอบด้วย อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาท ทั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท และอัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในอัตราค่าบริการโทรศัพทท้องถิ่นครั้งละ3บาทมีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในอัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐานอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท อยู่ในอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ศูนย์บริการลูกค้าสาขา		
สมุทรสาคร	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
กระทุ่มแบน	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท	พอใจมาก
บ้านแพ้ว	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ1 บาท	พอใจมาก
เพศ		
ชาย	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
หญิง	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 21-30 ปี	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 31-40 ปี	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจมาก
อายุระหว่าง 41-50 ปี	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 51-60 ปี	ค่าบริการโทรศัพท์ในท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท	พอใจปานกลาง
อายุ 61 ปี ขึ้นไป	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจมาก
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	ค่าบริการของการใช้บริการเสริม(บริการละ 30 บาท)	พอใจมาก
พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจมาก
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
ธุรกิจส่วนตัว	ค่าบริการโทรศัพท์ในท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท	พอใจปานกลาง
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 5,000-10,000 บาท	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจมาก
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจมาก
ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	ค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1บาท	พอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจโดยรวมในสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน ประกอบด้วย ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า หาง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเตอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก หาง่าย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเตอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวกมีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก อยู่ในอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่างๆผ่านอินเตอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวกอยู่ในอันดับสุดท้าย

ตาราง ที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานที่หรือช่องทางให้บริการ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางของโทรศัพท์พื้นฐาน	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ศูนย์บริการลูกค้าสาขา		
สมุทรสาคร	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจปานกลาง
กระทุ่มแบน	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจมาก
บ้านแพ้ว	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจมาก
เพศ		
ชาย	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจปานกลาง
หญิง	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 67 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางของโทรศัพท์พื้นฐาน	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเตอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 21-30 ปี	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์สะดวก หาง่าย	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 31-40 ปี	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 41-50 ปี	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจมาก
อายุระหว่าง 51-60 ปี	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจปานกลาง
อายุ 61 ปี ขึ้นไป	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์สะดวก หาง่าย	พอใจมาก
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจปานกลาง
พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจปานกลาง
ข้าราชการ/พนักงารัฐวิสาหกิจ	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์สะดวก หาง่าย	พอใจปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจมาก
ธุรกิจส่วนตัว	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจมาก
อาชีพอื่นๆ	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจมาก
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 5,000-10,000 บาท	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์สะดวกหาง่าย	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์สะดวกหาง่าย	พอใจมาก
ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจมาก
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก	พอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5 .ด้านการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจโดยรวมในการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน ประกอบด้วย การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับ ใบปลิว และ อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท) Y-tel 1234 โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ มีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท) Y-tel 1234 อยู่ในอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุบริการ อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตาราง ที่68 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ศูนย์บริการลูกค้าสาขา		
สมุทรสาคร	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel1234 (0.50-2 บาท)	พอใจปานกลาง
กระทุ่มแบน	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
บ้านแพ้ว	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel1234 (0.50-2 บาท)	พอใจปานกลาง
เพศ		
ชาย	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
หญิง	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68(ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริม การตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขายY-tel 1234 (0.50-2บาท)	พอใจมาก
อายุระหว่าง 21-30 ปี	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
อายุระหว่าง 31-40 ปี	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
อายุระหว่าง 41-50 ปี	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจปาน กลาง
อายุระหว่าง 51-60 ปี	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
อายุ 61 ปี ขึ้นไป	การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับ ใบปลิว	พอใจปานกลาง
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
พนักงานบริษัท/ร้านค้า / ลูกจ้าง	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
ธุรกิจส่วนตัว	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท	พอใจปานกลาง
อาชีพอื่นๆ	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท	พอใจมาก
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
ระหว่าง 5,000-10,000 บาท	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจมาก
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	พอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68(ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริม การตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์	พอใจปานกลาง
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับใบปลิว	พอใจมาก

6. ด้านพนักงานที่ให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจโดยรวมในพนักงานที่ให้บริการ ประกอบด้วย แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ มีวาจาสุภาพ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ มีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ อยู่ในอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตาราง ที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการจำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการ จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการ	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ศูนย์บริการลูกค้าสาขา		
สมุทรสาคร	พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ	พอใจปานกลาง
กระทุ่มแบน	พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	พอใจมาก
บ้านแพ้ว	พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	พอใจมาก
เพศ		
ชาย	พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	พอใจมาก
หญิง	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่	พอใจมาก
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 21-30 ปี	พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ	พอใจมาก
อายุระหว่าง 31-40 ปี	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 41-50 ปี	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่	พอใจมาก
อายุระหว่าง 51-60 ปี	พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	พอใจมาก
อายุ 61 ปี ขึ้นไป	พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	พอใจมาก
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	พอใจมาก
พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการของ บริษัท ทีโอที	พอใจปานกลาง
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ	พอใจปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด	พอใจมาก
ธุรกิจส่วนตัว	พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	พอใจมาก
อาชีพอื่นๆ	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่	พอใจมาก
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	พอใจมาก
ระหว่าง 5,000-10,000 บาท	พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ	พอใจมาก
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	พอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตาราง 69 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพพนักงานที่ให้บริการ	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	พอใจมาก
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่	พอใจปานกลาง

6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจโดยรวมในหลักฐานทางกายภาพประกอบด้วย อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ที่จอดยานพาหนะพอเพียง ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ และ มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ และ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด อยู่ในอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อที่จอดยานพาหนะพอเพียง อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตาราง ที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต่อหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อหลักฐานทางกายภาพ	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ศูนย์บริการลูกค้าสาขา		
สมุทรสาคร	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจปานกลาง
กระทุ่มแบน	การมีน้ำดื่มสะอาดบริการ ลูกค้า	พอใจมาก
บ้านแพ้ว	อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	พอใจมาก
เพศ		
ชาย	การมีน้ำดื่มสะอาดบริการ ลูกค้า	พอใจปานกลาง
หญิง	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจปานกลาง
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 21-30 ปี	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจมาก
อายุระหว่าง 31-40 ปี	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 41-50 ปี	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจมาก
อายุระหว่าง 51-60 ปี	การมีน้ำดื่มสะอาดบริการ ลูกค้า	พอใจปานกลาง
อายุ 61 ปี ขึ้นไป	การมีน้ำดื่มสะอาดบริการ ลูกค้า	พอใจมาก
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจมาก
พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	การมีน้ำดื่มสะอาดบริการ ลูกค้า	พอใจปานกลาง
ข้าราชการ/พนักงารัฐวิสาหกิจ	การมีน้ำดื่มสะอาดบริการ ลูกค้า	พอใจปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ และภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจปานกลาง
ธุรกิจส่วนตัว	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจมาก
อาชีพอื่นๆ	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อหลักฐานทางกายภาพ	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	การมีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 5,000-10,000 บาท	การมีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจมาก
ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	พอใจปานกลาง
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	พอใจมาก

7. ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจโดยรวมในขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ประกอบด้วย ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเตอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว โดยผู้ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก มีจำนวนมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวกอยู่ในอันดับแรก และมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเตอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก อยู่ในอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีให้บริการจำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธี ให้บริการ จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ รายได้

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีให้บริการ	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ศูนย์บริการลูกค้าสาขา		
สมุทรสาคร	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก	พอใจปานกลาง
กระทุ่มแบน	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก	พอใจมาก
บ้านแพ้ว	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก	พอใจมาก
เพศ		
ชาย	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่ายสะดวก	พอใจมาก
หญิง	นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก	พอใจปานกลาง
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ ง่ายสะดวก	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 21-30 ปี	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ ง่ายสะดวก	พอใจมาก
อายุระหว่าง 31-40 ปี	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก	พอใจปานกลาง
อายุระหว่าง 41-50 ปี	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก	พอใจมาก
อายุระหว่าง 51-60 ปี	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ ง่ายสะดวก	พอใจปานกลาง
อายุ 61 ปี ขึ้นไป	ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว	พอใจมาก
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว	พอใจมาก
พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ ง่ายสะดวก	พอใจปานกลาง
ข้าราชการ/พนักงารัฐวิสาหกิจ	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ ง่ายสะดวก	พอใจปานกลาง
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก	พอใจปานกลาง
ธุรกิจส่วนตัว	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก	พอใจมาก
อาชีพอื่นๆ	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก	พอใจมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 71 (ต่อ)

ปัจจัย	ความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีให้บริการ	
	ความพึงพอใจระดับสูงสุด	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ ง่ายสะดวก	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 5,000-10,000 บาท	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก	พอใจมาก
ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ ง่ายสะดวก	พอใจปานกลาง
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ ง่ายสะดวก	พอใจมาก
ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่ายสะดวก	พอใจมาก
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว	พอใจปานกลาง

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีความพึงพอใจปานกลางซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีจิตรา สวัสดิ์พานิชย์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธีรพล เร่งมุกดา (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์จังหวัดสมุทรสงคราม ที่พบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านบริการประเภทต่าง ๆของโทรศัพท์พื้นฐาน จากการพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมด้านการบริการประเภทต่าง ๆของโทรศัพท์พื้นฐาน ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรรณทิพา บุญชัย และอนุรักษ์ คำทา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านอัตราค่าบริการ จากการพิจารณาบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีอัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานให้ความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ พรรณทิพา บุญชัย และอนุรักษ์ คำทา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดพระนครศรีอยุธยาพบว่าปัจจัยด้านราคา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงปานกลาง

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ จากการพิจารณาผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย ไปสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีจิตรา สวัสดิ์พานิชย์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าด้านสถานที่บริการหรือช่องทางให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อสถานที่ที่ไปชำระค่าโทรศัพท์ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาของ พรรณทิพา บุญชัย และอนุรักษ์ คำทา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ธีรพล เร่งมุกดา (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่าผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการชำระเงินค่าบริการอยู่ในระดับมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท) Y-tel 1234 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีจิตรา สวัสดิ์พานิชย์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี และสอดคล้องกับการศึกษาของ พรรณทิพา บุญชัย และอนุรักษ์ คำทา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านของพนักงานที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อคุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อพนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบมีค่าเฉลี่ยสูงสุดซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีจิตรา สวัสดิ์พานิชย์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าปัจจัยด้านพนักงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงปานกลาง

ด้านหลักฐานทางกายภาพ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านหลักฐานทางกายภาพ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยสถานที่ในการศึกษาของพรรณทิพา บุญชัย และอนุรักษ์ คำทา (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในช่วงปานกลางถึงมาก โดยที่มีความพึงพอใจต่อความสะอาดของสถานที่

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศรีจิตรา สวัสดิ์พานิชย์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดปทุมธานี พบว่าความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยที่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยปานกลาง

5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีข้อค้นพบดังนี้

ด้านบริการประเภทต่างๆ

1. บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อบริการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว มีช่วงอายุระหว่าง 31-50 ปี มีอาชีพข้าราชการ/

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พ่อบ้าน/แม่บ้าน และประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้มากกว่าเดือนละ 10,001 บาทขึ้นไป

2. บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อบริการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีและอายุ 61 ปีขึ้นไป มีอาชีพ พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง

3. บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222 ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อบริการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว เพศชาย มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้ระหว่าง 5,000- 10,001 บาทต่อเดือน

4. บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้องผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อบริการนี้ส่วนใหญ่ มีอายุไม่เกิน20 ปี มีรายได้ไม่เกินเดือนละ 5 ,000 บาท

5. บริการเสริมบริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดมีอายุระหว่าง 51-60 ปี

6. บริการเสริมคือบริการจำกัดการโทรออกและบริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อบริการนี้ส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง

7. บริการเสริมคือบริการประชุมทางโทรศัพท์ ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อบริการนี้ส่วนใหญ่ มีอาชีพ อื่นๆ เช่น เกษตรกร ทำสวน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น

ด้านอัตราค่าบริการ

1. ค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาทผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อค่าบริการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าทุกอำเภอในจังหวัดสมุทรสาคร ไม่จำกัดเพศ มีทุกช่วงอายุยกเว้นช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี มีอาชีพ พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพ่อบ้าน/แม่บ้าน ทุกระดับรายได้

2. ค่าบริการโทรศัพท์ในท้องถิ่นครั้งละ 3 บาทผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อค่าบริการนี้ส่วนใหญ่เป็น มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

3. ค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาท) ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อค่าบริการนี้ส่วนใหญ่ มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

1. ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขา ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อค่าบริการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าทุกอำเภอในจังหวัดสมุทรสาคร ไม่จำกัดเพศ มีช่วงอายุระหว่าง 21-60 ปี มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง พ่อบ้าน/แม่บ้าน ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ ทุกระดับช่วงรายได้ยกเว้นช่วงรายได้ เดือนละ 10,001- 30,000บาท

2. ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์ ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อค่าบริการนี้ส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปีและอายุ 61 ปีขึ้นไป มีอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ระหว่าง 10,001- 30,000 บาทต่อเดือน

3. ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเตอร์เน็ต ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อค่าบริการนี้ส่วนใหญ่ มีช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. อัตราค่าบริการโทรศัพท์ราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y - tel (0.50- 2บาท) ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อค่าบริการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าทุกอำเภอในจังหวัดสมุทรสาคร ไม่จำกัดเพศ มีช่วงอายุไม่เกิน 60 ปี มีทุกอาชีพ รายได้ไม่เกินเดือนละ 30,000 บาท

2. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางแผ่นพับใบปลิว ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อค่าบริการนี้ส่วนใหญ่ มีช่วงอายุเกิน 61 ปี มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท

3. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อค่าบริการนี้ส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 30,001- 40,000 บาท

ด้านพนักงานที่ให้บริการ

1. พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานที่ให้บริการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว เพศชาย มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ประกอบธุรกิจส่วนตัว รายได้ เดือนละ 20,001- 40,000บาท

2. พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานที่ให้บริการนี้ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-50 ปี มีอาชีพอื่นๆ เช่น เกษตรกร ทำสวน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น รายได้มากกว่า เดือนละ 40,000บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานที่ให้บริการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร อายุระหว่าง 21-30 ปี อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ เดือนละ 10,001- 20,000บาท

4. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานที่ให้บริการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน อายุต่ำกว่า 20 ปี รายได้ เดือนละ 5,001- 10,000บาท

5. พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานที่ให้บริการนี้ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา รายได้ เดือนละไม่เกิน 5,000 บาท

6. พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานที่ให้บริการนี้ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 61 ปี

7. พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการบริการของบริษัท ทีโอที ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานที่ให้บริการนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง

8. พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อพนักงานที่ให้บริการนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน

หลักฐานทางกายภาพ

1. ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาดพนักงาน ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อสภาพนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-50 ปี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา พ่อบ้าน/แม่บ้าน และประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพ อื่นๆ เช่น เกษตรกร ทำสวน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น มีรายได้เดือนละ 10,001-30,000 บาทและมากกว่า 40,001 บาท

2. การมีน้ำดื่มบริการลูกค้า ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อสภาพนี้ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีอายุมากกว่า 51 ปี อาชีพพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่ำกว่า 10,000บาทต่อเดือน

3. อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้ ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อบริการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าในพื้นที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขา บ้านแพ้ว อายุต่ำกว่า 20 ปี มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน มีรายได้เดือนละ 30,001-40,000 บาท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

1. ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าหาง่าย สะดวก ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อขั้นตอนหรือวิธีการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าศูนย์บริการลูกค้าสาขา กระทุ่มแบนและบ้านแพ้ว เพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31-50 ปี มีอาชีพ พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง พ่อบ้าน/แม่บ้าน ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาชีพอื่นๆ มีช่วงรายได้ เดือนละ 5,001- 10,000บาท และ 30,001-40,000 บาท

2. ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อขั้นตอนหรือวิธีการนี้ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร เพศชาย มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และช่วงอายุ 51-60 ปี มีอาชีพ พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และช่วงรายได้ เดือนละ 10,001- 30,000 บาท

3. ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อขั้นตอนหรือวิธีการนี้ส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 61 ปี มีรายได้มากกว่า 40,001 บาทต่อเดือน

4. ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดต่อขั้นตอนหรือวิธีการนี้ส่วนใหญ่ มีรายได้มากกว่า 40,001 บาทต่อเดือน

5.4 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะต่อศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร

ด้านบริการประเภทต่างๆ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาครควรปรับปรุงบริการเสริมของโทรศัพท์พื้นฐานที่ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ น่าใช้บริการได้แก่ บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที บริการเลขหมายด่วน บริการรับฝากข้อความโดยใช้หมายเลข

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

1278 (I-Box 1278) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย บริการประชุมทางโทรศัพท์ บริการเลขหมายย่อ บริการรับสายเรียกซ้อน บริการ อินเตอร์เน็ตฟรี 1222 ตลอดจนงานบริการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆผ่านศูนย์บริการลูกค้าและผ่านทางโทรเลขหมาย 189 งานบริการตรวจแก้ เหตุโทรศัพท์ขัดข้องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า นอกจากนี้ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาครควรรักษาคุณภาพบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการให้ดีตลอดไปและดีขึ้นเรื่อยๆคือ บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการ อินเตอร์เน็ตฟรี 1222 บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 และบริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 พร้อมทั้งขยายเครือข่ายโทรศัพท์และอินเตอร์เน็ตเข้าในพื้นที่ที่ไม่มีบริการให้ทั่วถึง เพื่อเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าให้แก่

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาครควรปรับปรุงช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่างๆและช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเตอร์เน็ต ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่างๆที่ศูนย์บริการลูกค้าให้ติดต่อได้ง่ายสะดวกขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มศูนย์บริการลูกค้าในบริเวณชุมชน เพิ่มเคาเตอร์บริการที่หาง่าย ไปสะดวก ให้ครอบคลุมพื้นที่ในท้องถิ่น เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการต่างๆ เช่น การขอติดตั้งโทรศัพท์การชำระค่าโทรศัพท์ การร้องเรียนเหตุขัดข้อง เป็นต้นได้สะดวกมากขึ้นและลดความคับคั่งช่วงมีผู้มาใช้บริการมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาครควรดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุที่นิยมในท้องถิ่น ทำการโฆษณาผ่านป้ายเพื่อให้ลูกค้าทราบถึงบริการโทรศัพท์พื้นฐานประเภทต่างๆของบริษัท และอัตราค่าบริการราคาประหยัด ตลอดจนข้อมูลข่าวสารบริการ และรายการส่งเสริมการขายของบริษัทเพื่อชักนำให้ลูกค้ามาใช้บริการ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาครควรพัฒนาคุณภาพบริการของพนักงาน ให้มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริงบริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าวาจาสุภาพและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถเสนอบริการใหม่ นอกจากนี้ควรรักษาคุณภาพบริการของพนักงานศูนย์บริการสาขาสมุทรสาครให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ เป็นบริการที่ดีเด่นสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า

ด้านหลักฐานทางกายภาพ

ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาครควรจัดสถานที่จอดยานพาหนะให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ ควรรักษาสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอาคารให้ดีเพื่อความสะดวกใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

การใช้บริการ นอกจากนี้ควรรักษาความสะอาดภายในอาคารศูนย์บริการลูกค้าสมุทรสาครนี้ให้คงอยู่ตลอดไปเพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาครควรลดขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่นๆที่ศูนย์บริการและที่ผ่านอินเตอร์เน็ตให้รวดเร็วและไม่ซับซ้อน เร่งรัดขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องและการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์และบริการอื่นๆที่ศูนย์บริการลูกค้าช่วงที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก

ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน

ด้านบริการประเภทต่าง ๆ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบนควรปรับปรุงบริการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆผ่านทางโทรเลขหมาย189เป็นอันดับแรก และบริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้รวดเร็ว และแก้ไขบริการให้กลับมาใช้งานเป็นปกติ ปรับปรุงบริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยให้สามารถใช้งานได้อย่างทั่วถึงครอบคลุมพื้นที่ มีประสิทธิภาพน่าใช้บริการ นอกจากนี้ควรรักษาคุณภาพบริการที่ได้รับความพึงพอใจแล้วจากผู้ใช้บริการให้ดีตลอดไปและดีขึ้นเรื่อยๆคือบริการ อินเตอร์เน็ตฟรี 1222โทรเลขหมาย1177พร้อมทั้งขยายเครือข่ายโทรศัพท์และอินเตอร์เน็ตเข้าในพื้นที่ที่ไม่มีบริการให้ทั่วถึงเพื่อเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าให้แก่บริษัท

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบนควรปรับปรุงช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่างๆและช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเตอร์เน็ต ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่างๆที่ศูนย์บริการลูกค้าให้ติดต่อได้ง่ายสะดวกขึ้น นอกจากนี้ควรเพิ่มศูนย์บริการลูกค้าในบริเวณชุมชน. เพิ่มเคาน์เตอร์บริการ ที่หาง่าย ไปสะดวก ให้ครอบคลุมพื้นที่ในท้องถิ่น เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการต่างๆ เช่น การขอติดตั้งโทรศัพท์การชำระค่าโทรศัพท์ การร้องเรียนเหตุขัดข้องเป็นต้น เนื่องจากลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบนควรดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายโฆษณาเพื่อให้ลูกค้าทราบถึงบริการโทรศัพท์พื้นฐานประเภทต่างๆของบริษัท และอัตราค่าบริการราคาประหยัด ตลอดจนข้อมูลข่าวสารบริการ และรายการส่งเสริมการขายของบริษัทเพื่อชักนำให้ลูกค้ามาใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านพนักงานที่ให้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบนควรปรับปรุงการบริการของพนักงาน ให้มีการรับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของลูกค้าและมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ให้พนักงานแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงานในหน้าที่ ควรรักษาคุณภาพบริการของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบนให้มีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา เป็นบริการที่ดีเด่นสร้างความพึงพอใจต่อผู้มาใช้บริการ

ด้านหลักฐานทางกายภาพ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบนควรจัดสถานที่จอดยานพาหนะให้มีจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ ควรรักษาสภาพแวดล้อมภายในอาคารศูนย์บริการลูกค้ากระทุ่มแบนให้มีสภาพแวดล้อมดี มีน้ำสะอาดบริการลูกค้า

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบนควรลดขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่นๆที่ศูนย์บริการและที่ผ่านอินเตอร์เน็ตให้รวดเร็วและไม่ซับซ้อน เร่งรัดขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องและการชำระเงินค่าบริการโทรศัพท์และบริการอื่นๆที่ศูนย์บริการลูกค้าช่วงที่ลูกค้ามาใช้บริการมาก

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว

ด้านบริการประเภทต่างๆ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้วควรปรับปรุงบริการฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) เป็นลำดับแรก รองลงมาควรดำเนินการปรับปรุงบริการรับเรื่องร้องเรียนต่างๆผ่านศูนย์บริการลูกค้าและผ่านทางโทรเลขหมาย 189 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง 1177และบริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้รวดเร็ว และแก้ไขบริการให้กลับมาใช้งานเป็นปกติ นอกจากนี้ควรรักษาคุณภาพบริการที่ได้รับความพึงพอใจมากแล้วจากผู้ใช้บริการให้ดีตลอดไปและดีขึ้นเรื่อยๆคือ บริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการ อินเตอร์เน็ตฟรี 1222 บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 และบริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 พร้อมทั้งขยายเครือข่ายโทรศัพท์และอินเตอร์เน็ตเข้าในพื้นที่ที่ไม่มีบริการให้ทั่วถึง เพื่อเป็นการเพิ่มฐานลูกค้าให้แก่บริษัท

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้วควรปรับปรุงช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่างๆ และช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเตอร์เน็ต ช่องทางศูนย์สอบถาม (Call

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Center) ให้ติดต่อได้ง่ายสะดวกขึ้น ควรเพิ่มศูนย์บริการลูกค้าในบริเวณชุมชน เพิ่มเคาน์เตอร์บริการที่หาง่าย ไปสะดวก ให้ครอบคลุมพื้นที่ในท้องถิ่น เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการต่างๆ เช่น การขอติดตั้งโทรศัพท์การชำระค่าโทรศัพท์ การร้องเรียนเหตุขัดข้อง เป็นต้น เนื่องจากลูกค้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมาก

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้วควรดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุที่นิยมในท้องถิ่น เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงบริการโทรศัพท์พื้นฐานประเภทต่างๆของบริษัท และอัตราค่าบริการราคาประหยัด ตลอดจนข้อมูลข่าวสารบริการ และรายการส่งเสริมการขายของบริษัทเพื่อชักนำให้ลูกค้ามาใช้บริการ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้วควรอบรมและพัฒนาพนักงาน ให้มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของบริษัท ทีโอที และให้มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ นอกจากนี้ควรรักษาคุณภาพบริการของพนักงานศูนย์บริการสาขาบ้านแพ้วให้มีวาจาสุภาพและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี เป็นบริการที่ดีเด่นสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า

ด้านหลักฐานทางกายภาพ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้วควรจัดสถานที่จอดยานพาหนะให้มีจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ นอกจากนี้ควรรักษาสภาพแวดล้อมภายในอาคารศูนย์บริการลูกค้าบ้านแพ้วให้มีสภาพดี มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอมีน้ำสะอาดบริการ

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้วควรปรับปรุงขั้นตอนหรือวิธีการติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่างๆและการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเตอร์เน็ตให้ติดต่อได้ง่ายสะดวกขึ้น

ข้อเสนอแนะต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ด้านบริการประเภทต่างๆ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรดำเนินการปรับปรุงบริการโทรศัพท์พื้นฐานและบริการเสริมให้มีประสิทธิภาพดำเนินการขยายเครือข่ายการให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานให้ครอบคลุมพื้นที่ สนองความต้องการลูกค้าที่ใช้บริการ มีการวิจัยและพัฒนาหาบริการใหม่ๆมาเสนอเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

ด้านอัตราค่าบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรพิจารณาปรับปรุงอัตราค่าบริการโทรศัพท์พื้นฐานประเภทต่างๆให้มีราคาต่ำลง เพื่อจูงใจให้ลูกค้ามาใช้บริการและสามารถแข่งขันกับบริษัทคู่แข่งได้ พัฒนาบริการรูปแบบใหม่ๆซึ่งใช้เทคโนโลยีสูงเป็นที่นิยมของลูกค้าสามารถปรับอัตราค่าบริการสูงขึ้นและนำมาชดเชยกับอัตราค่าบริการราคาถูกของโทรศัพท์พื้นฐาน และให้คงอัตราค่าบริการโทรศัพท์ที่มีราคาถูกเนื่องจากลูกค้ามีความพึงพอใจมาก

ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายในการเพิ่มจำนวนศูนย์บริการลูกค้าให้มากขึ้น เพิ่มเคาน์เตอร์บริการ ให้ครอบคลุมพื้นที่ในท้องถิ่น เพื่อให้ลูกค้ามาใช้บริการต่างๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้า และควรตั้งอยู่ในบริเวณชุมชนที่เดินทางสะดวก หาง่าย โดยให้ครอบคลุมพื้นที่บริการอย่างทั่วถึงเนื่องจากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจในการชำระค่าบริการโทรศัพท์ประเภทต่างๆผ่านช่องทางนี้ ส่วนช่องทางให้บริการผ่านทางอินเตอร์เน็ต บริษัท ทีโอที ควรปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นและโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงช่องทางบริการนี้ เนื่องจากแนวโน้มในอนาคตประชากรจะทำงานและดำเนินงานทางธุรกรรมต่างๆจากที่พักอาศัยหรือที่ทำงานโดยไม่ต้องเดินทางไป และมีนโยบายให้ทุกศูนย์บริการลูกค้าทั่วประเทศปรับปรุงช่องทางบริการประเภทต่างๆให้มีประสิทธิภาพเพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าผู้ใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายในด้านการส่งเสริมการตลาดโดยดำเนินการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงบริการโทรศัพท์พื้นฐานประเภทต่างๆของบริษัท และรายการส่งเสริมการขายอัตราค่าบริการราคาประหยัด ได้แก่ บริการราคาถูก Y-tel 1234 ตลอดจนข้อมูลข่าวสารบริการ เพื่อชักนำให้ลูกค้ามาใช้บริการ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการของพนักงานศูนย์บริการลูกค้าโดยอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีจิตบริการ (service mind) ตลอดจนการอบรมให้ทราบถึงบริการประเภทต่างๆและระบบเครือข่ายโทรคมนาคมของบริษัท เพื่อให้สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัยของลูกค้าได้ ให้มีวาจาสุภาพและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถเสนอบริการใหม่ ตอบข้อสงสัย ชี้แจงปัญหาข้อขัดข้องการบริการต่อลูกค้าได้ และควรนำระบบ การบริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ CRM(Customer Relationship Management)มาใช้ทุกศูนย์บริการลูกค้าเพื่อให้ทราบข้อมูลลูกค้าและจัดหาระบบสารสนเทศเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวให้กับพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านต่าง ๆ และพนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคนสามารถตอบคำถาม ให้ข้อมูลเพิ่มเติม และให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้ทันที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านหลักฐานทางกายภาพ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรมีนโยบายสร้างอาคารศูนย์บริการลูกค้าที่กว้างขวางทันสมัย และทำการปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกศูนย์บริการลูกค้าเดิมให้มีความสะอาด ความกว้างขวาง และความสะดวกในการใช้บริการมีน้ำดื่มที่สะอาด และมีโทรทัศน์ให้ชมและเพลงฟังช่วงเวลารอคอยบริการ เป็นต้น พร้อมทั้งจัดสถานที่จอดยานพาหนะที่ศูนย์บริการลูกค้าให้มีจำนวนที่เพียงพอกับปริมาณผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่บริษัท

ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการประเภทต่าง ๆแก่ลูกค้าให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น เช่น การชำระค่าบริการโทรศัพท์ ปรับปรุงขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่นๆ ทางอินเตอร์เน็ตและแจ้งผลการขอใช้บริการได้อย่างรวดเร็วเป็นต้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved