บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์-ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการศึกษาจากลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) แบบสอบถามจำนวน 381 ชุด ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่ชำระด้วยตนเอง จำนวน 254 ชุด และสำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต จำนวน 127 ชุด ผลการวิเคราะห์เสนอได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 3- 19)

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทาง กายภาพ และกระบวนการ (ตารางที่ 20 -35)

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน และจำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า ทศท สาขาต่าง ๆ (ตารางที่ 36 – 79)

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้า ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทางกายภาพและกระบวนการ (ตารางที่ 80 – 95)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของลูกค้า

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่ชำระค่าบริการโทรศัพท์ด้วยตนเอง และที่ชำระผ่านบัญชีธนาคารและบัตรเครดิต

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า ตามเพศ

เพศ	ลูกค้าชำระด้วยตนเอง		ลูกค้าชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	107	42.1	55	43.3
หญิง	147	57.9	72	56.7
รวม	**254**	**100.0**	**127**	**100.0**

จากตารางที่ 3 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์พื้นฐานด้วยตนเองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.9 และเป็นเพศชายร้อยละ 42.1 สำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.7 เป็นเพศชายร้อยละ 43.3

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า ตามอายุ

อายุ	ลูกค้าชำระด้วยตนเอง		ลูกค้าชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	20	7.9	-	-
20-29 ปี	82	32.3	17	13.4
30-39 ปี	60	23.6	32	25.2
40-49 ปี	64	25.2	38	29.9
50-59 ปี	21	8.3	35	27.6
60 ปีขึ้นไป	7	2.8	5	3.9
รวม	**254**	**100.0**	**127**	**100.0**

จากตารางที่ 4 พบว่า ลูกค้าที่ชำระด้วยตนเองมากที่สุดมีอายุระหว่าง 20-29 ปีมากที่สุด ร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 25.2 อายุระหว่าง20-29 ปี ร้อยละ 23.6 สำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต มีอายุระหว่าง 40-49 ปีมากที่สุด ร้อยละ 29.9 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 27.6 และ อายุ 50-59 ปี ร้อยละ 27.6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า ตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ลูกค้าชำระด้วยตนเอง		ลูกค้าชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	38	15.0	13	10.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	56	22.0	8	6.3
ปวส.หรืออนุปริญญา	34	13.4	16	12.6
ปริญญาตรี	124	48.8	88	69.3
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.8	2	1.6
รวม	**254**	**100.0**	**127**	**100.0**

จากตารางที่ 5 พบว่า ลูกค้าที่ชำระด้วยตนเองส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ48.8 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. ร้อยละ 22.0 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ15.0 สำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.3 รองลงมาคือระดับปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 12.6 และระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 10.2

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า ตามอาชีพ

อาชีพ	ลูกค้าชำระด้วยตนเอง		ลูกค้าชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	52	20.4	4	3.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	63	24.8	27	21.3
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	39	15.4	40	31.5
พนักงานบริษัทเอกชน	65	25.6	28	22.0
อื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น	35	13.8	28	22.0
รวม	**254**	**100.0**	**127**	**100.0**

จากตารางที่ 6 พบว่า ลูกค้าที่ชำระด้วยตนเองเป็นพนักงานเอกชนมากที่สุด ร้อยละ 25.6 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 24.8 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 20.4 สำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด ร้อยละ 31.5 รองลงมาคือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

พนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ร้อยละ 22.0 และอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 21.3

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า จำแนกตามจำนวนเลขหมายที่ใช้

จำนวนเลขหมาย	ลูกค้าชำระด้วยตนเอง		ลูกค้าชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 เลขหมาย	218	85.8	72	56.7
2 เลขหมาย	24	9.4	27	21.2
3 เลขหมาย	4	1.6	11	8.7
มากกว่า 3 เลขหมาย	8	3.2	17	13.4
รวม	**254**	**100.0**	**127**	**100.0**

จากตารางที่ 7 พบว่า ลูกค้าที่ชำระด้วยตนเองส่วนใหญ่มีเลขหมายของโทรศัพท์พื้นฐาน จำนวน 1 เลขหมาย ร้อยละ 85.8 รองลงมาคือ จำนวน 2 เลขหมาย ร้อยละ 9.4 สำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ส่วนใหญ่มี 1 เลขหมาย ร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ จำนวน 2 เลขหมายร้อยละ 21.2

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า ตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์

สถานภาพของเลขหมาย	ลูกค้าชำระด้วยตนเอง		ลูกค้าชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บ้านพักอาศัย	228	89.7	70	55.1
ธุรกิจ	14	5.5	47	37.0
หน่ายงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	2.8	6	4.7
อื่น ๆ เช่น วัด หอพัก เป็นต้น	5	2.0	4	3.1
รวม	**254**	**100.0**	**127**	**100.0**

จากตารางที่ 8 พบว่า ลูกค้าที่ชำระด้วยตนเองส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบ้านพักอาศัย ร้อยละ 89.7 รองลงมาคือ เป็นธุรกิจ ร้อยละ 5.5 สำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบ้านพักอาศัย ร้อยละ 55.1 รองลงมาคือ เป็นธุรกิจ ร้อยละ 37.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า ตามระยะเวลาการใช้บริการโทรศัพท์

ระยะเวลาการใช้โทรศัพท์	ลูกค้าชำระด้วยตนเอง		ลูกค้าชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	23	9.0	7	5.5
1-2 ปี	24	9.4	47	37.0
3-5 ปี	35	13.8	12	9.4
มากกว่า 5 ปี	172	67.8	61	48.1
รวม	**254**	**100.0**	**127**	**100.0**

จากตารางที่ 9 พบว่า ลูกค้าที่ชำระด้วยตนเองส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์มามากกว่า 5 ปี ร้อยละ 67.8 รองลงมาคือ 3-5 ปี ร้อยละ 13.8 สำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ใช้บริการโทรศัพท์มามากกว่า 5 ปีมากที่สุด ร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ 1-2 ปี ร้อยละ 37.0

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ ที่ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองมักเลือกใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์เป็นประจำ

สถานที่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศูนย์บริการลูกค้า ทศท	192	75.5
เคาน์เตอร์เซอร์วิส เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น เป็นต้น	33	13.0
เคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์	4	1.6
เคาน์เตอร์ธนาคาร	22	8.7
ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนด้วยเช็คขีดคร่อม/ตั๋วแลกเงิน/ธนาณัติ	3	1.2
รวม	254	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองส่วนใหญ่ชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ร้อยละ 75.5 รองลงมาคือ ชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้อยละ 13.0 ชำระที่เคาน์เตอร์ธนาคาร ร้อยละ 8.7 ชำระที่เคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ ร้อยละ 1.6 และชำระทางไปรษณีย์ลงทะเบียนด้วยเช็คขีดคร่อม ตั๋วแลกเงินหรือธนาณัติ ร้อยละ 1.2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของรูปแบบการชำระเงินค่าโทรศัพท์โดยการหักบัญชีของลูกค้าที่ชำระผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต

รูปแบบการหักบัญชี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หักผ่านบัญชีธนาคาร	111	87.4
หักผ่านบัญชีบัตรเครดิต	16	12.6
รวม	254	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ลูกค้าที่ชำระผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตส่วนใหญ่ชำระค่าบริการแบบหักผ่านบัญชีธนาคาร ร้อยละ 87.4 รองลงมาคือ แบบหักผ่านบัญชีบัตรเครดิต ร้อยละ 12.6

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ที่ลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการลูกค้า

ความถี่ที่มาชำระค่าบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดือนละ 1 ครั้ง	172	89.6
2 เดือน/ครั้ง	14	7.3
3 เดือน/ครั้ง	2	1.0
เกินกว่า 3 เดือน/ครั้ง	4	2.1
รวม	192	100.0

จากตารางที่ 12 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง ซึ่งมีจำนวน 192 คน ส่วนใหญ่ชำระค่าบริการเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 89.6 รองลงมาคือ ชำระค่าบริการ 2 เดือน/ครั้ง ร้อยละ 7.3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของ ศูนย์บริการสาขาต่าง ๆ ที่ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองมาใช้บริการ

ศูนย์บริการลูกค้า ทศท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ช้างม่อย ถ.เมืองสมุทร	22	11.4
ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ช้างเผือก ถ.โชตนา ข้างศาลากลางใหม่	42	21.9
ศูนย์บริการลูกค้า ทศท วัดเกต ถ.ทุ่งโฮเต็ล	39	20.3
ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ช้างคลาน ถ.มหิดล	32	16.7
ศูนย์บริการลูกค้า ทศท TOT Shop ชั้น 3 ห้างแอร์พอร์ทพลาซ่า	37	19.3
ศูนย์บริการลูกค้า ทศท สาขาอื่น ๆ เช่น สาขาแม่ริม สันทราย เป็นต้น	20	10.4
รวม	192	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง ซึ่งมีจำนวน 192 คน ชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ช้างเผือก ถ.โชตนา ข้างศาลากลางใหม่มากที่สุด ร้อยละ 21.9 รองลงมาคือ ชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท วัดเกต ถ.ทุ่งโฮเต็ล ร้อยละ 20.3 ชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท TOT SHOP ในแอร์พอร์ทพลาซ่า ร้อยละ 19.3 ชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ช้างคลาน ถ.มหิดล ร้อยละ 16.7 ร้อยละ 16.7 ชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ช้างม่อย ถ.เมืองสมุทร ร้อยละ 11.4 และ ชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท สาขาอื่น ๆ เช่น สาขาแม่ริม สาขาสันทราย ร้อยละ 10.4

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของลูกค้า ที่เคยชำระค่าบริการผ่านทางเว็บไซต์ ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

เคยชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ของ บจม. ทศท	ลูกค้าชำระด้วยตนเอง		ลูกค้าชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	36	14.2	9	7.1
ไม่เคย	218	85.8	118	92.9
รวม	**254**	**100.0**	**127**	**100.0**

จากตารางที่ 14 พบว่า ลูกค้าที่ชำระด้วยตนเองส่วนใหญ่ไม่เคยชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ร้อยละ 85.8 สำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ส่วนใหญ่ไม่เคยชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ของ ทศท เดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 92.9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละ ของค่าโทรศัพท์โดยเฉลี่ยที่ลูกค้าชำระในแต่ละเดือน

ค่าโทรศัพท์เฉลี่ยที่ชำระ	ลูกค้าชำระด้วยตนเอง		ลูกค้าชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	115	45.3	42	33.1
500 – 1,000 บาท	71	28.0	39	30.7
1,001 – 1,500 บาท	28	11.0	14	11.0
1,501 – 2,000 บาท	14	5.5	8	6.3
2,001 – 2,500 บาท	5	2.0	9	7.1
2,501 – 3,000 บาท	10	3.9	-	-
มากกว่า 3,000 บาท	8	3.1	15	11.8
ไม่ทราบ	5	1.2	-	-
รวม	**254**	**100.0**	**127**	**100.0**

จากตารางที่ 15 พบว่า ลูกค้าที่ชำระด้วยตนเอง มีค่าโทรศัพท์ชำระเฉลี่ยน้อยกว่า 500 บาท ต่อเดือนมากที่สุด ร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ 500 – 1,000 บาท ร้อยละ 28.0 ค่าโทรศัพท์เฉลี่ย 1,001-1,500 บาท ร้อยละ 11.0 สำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต มีค่าโทรศัพท์เฉลี่ยน้อยกว่า 500 บาทต่อเดือนมากที่สุด ร้อยละ 33.1 รองลงมาคือ 500 – 1,000 บาท ร้อยละ 30.7 และค่าโทรศัพท์เฉลี่ย 1,001 – 1,500 บาท ร้อยละ 11.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผล ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง

เหตุผล	เหตุผลที่เลือก		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ	94	37.0	254	100.0
ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	150	59.1	254	100.0
ค่าธรรมเนียมถูกกว่าที่อื่น	33	13.8	254	100.0
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	63	24.8	254	100.0
ประหยัดเวลา	72	28.3	254	100.0
ที่จอดรถสะดวกสบาย	46	18.1	254	100.0
เป็นทางผ่านระหว่างเดินทาง	66	26.0	254	100.0
พนักงานบริการสุภาพ	34	13.4	254	100.0
สถานที่สะดวกในการใช้บริการ	77	30.3	254	100.0
อื่น ๆ เช่น อยู่ในบริเวณที่ไปทำธุระฝากพนักงานไปชำระ เป็นต้น	14	3.3	254	100.0

หมายเหตุ: สามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 16 พบว่า เหตุผลที่ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง เพราะใกล้บ้านหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาคือ เพราะมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 37.0 เพราะสถานที่สะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 30.3 เพราะประหยัดเวลา ร้อยละ 28.3 เพราะเป็นทางผ่านระหว่างเดินทาง ร้อยละ 26.0 เพราะมีความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 24.8 เพราะที่จอดรถสะดวกสบาย ร้อยละ 18.1 เพราะค่าธรรมเนียมถูกกว่าที่อื่น ร้อยละ 13.8 และเพราะพนักงานบริการสุภาพ ร้อยละ 13.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผล ที่ลูกค้าเลือกใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต

เหตุผล	เหตุผลที่เลือก		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มีขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	85	66.9	127	100.0
มีความพร้อมด้านการเงิน	33	26.0	127	100.0
ประหยัดเวลา	99	78.0	127	100.0
ไม่มีเวลาไปชำระด้วยตนเอง	67	52.8	127	100.0
ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ	45	35.4	127	100.0
ไม่ต้องกังวลกับวันครบกำหนดชำระเงินในแต่ละเดือน	72	56.7	127	100.0
ต้องชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ หักผ่านบัญชีอยู่แล้ว	36	28.3	127	100.0
อื่น ๆ เช่น ไม่ต้องเสียค่าบริการ เป็นต้น	4	3.1	127	100.0

หมายเหตุ: สามารถเลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 17 พบว่า เหตุผลที่ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เพราะประหยัดเวลา คิดเป็น ร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ เพราะมีขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 66.9 เพราะไม่ต้องกังวลกับวันครบกำหนดชำระเงินในแต่ละเดือน ร้อยละ 56.7 เพราะไม่มีเวลาไปชำระด้วยตนเอง ร้อยละ 52.8 เพราะไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมใด ๆ ร้อยละ 35.4 เพราะต้องชำระค่าสาธารณูปโภคอื่นหักผ่านบัญชีธนาคารอยู่แล้ว ร้อยละ 28.3 และเพราะมีความพร้อมด้านการเงิน ร้อยละ 26.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละ ของวิธีที่ลูกค้าทราบได้ว่าสามารถชำระค่าบริการ ณ จุดชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากการชำระที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท และทราบว่าสามารถชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต

วิธีการที่ลูกค้าทราบ	ลูกค้าชำระด้วยตนเอง		ลูกค้าชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จากคำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ	58	22.8	48	37.8
จากสื่อโฆษณาต่าง ๆ	71	28.0	26	12.6
จากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่แทรกไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการ	52	20.5	41	32.3
จากป้ายประชาสัมพันธ์ที่แสดงไว้ตามศูนย์บริการลูกค้า ทศท ต่าง ๆ	33	13.0	10	7.9
จากจุดรับชำระเงินที่ไปใช้บริการ	38	15.0	10	7.9
อื่น ๆ เช่น สอบถามจาก พนักงาน ทศท. เป็นต้น	2	0.8	2	1.6
รวม	**254**	**100.0**	**127**	**100.0**

จากตารางที่ 18 พบว่า ลูกค้าที่ชำระด้วยตนเอง ทราบจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ มากที่สุด ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ ทราบจากคำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ ร้อยละ 22.8 จากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่แทรกไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการ ร้อยละ 20.5 สำหรับลูกค้าที่ชำระผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ส่วนใหญ่ทราบจากคำแนะนำจากบุคคลต่าง ๆ ร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ จากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่แทรกไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการ ร้อยละ 32.3 และทราบจากสื่อโฆษณาต่าง ๆ ร้อยละ 12.6

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของความนิยมในรูปแบบหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ ของลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง

รูปแบบ วิธีการชำระเงิน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ทั่ว ๆ ไป	148	58.3
ชำระ ณ ร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า	55	21.7
ชำระ ณ เคาน์เตอร์ธนาคาร	34	13.4
อื่น ๆ เช่น ณ เคาน์เตอร์ที่ทำการไปรษณีย์ เว็บไซต์ เป็นต้น	17	6.6
รวม	**192**	**100.0**

หมายเหตุ:เรียงลำดับ 3 อันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 19 พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่เลือกชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ทั่ว ๆ ไป คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ ชำระ ณ ร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 21.7 และชำระ ณ เคาน์เตอร์ธนาคาร ร้อยละ 13.4

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของ ลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการ

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์

ปัจจัยในการพิจารณา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น การถูกต้องชัดเจนของใบแจ้งค่าบริการ	3.63	1.08	มาก
2.ด้านราคา เช่น ค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการ	3.38	1.02	ปานกลาง
3. ด้านการจัดจำหน่าย เช่นความหลากหลายของสถานที่ในการชำระค่าบริการ	3.61	1.06	มาก
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการแจกของสมนาคุณให้ลูกค้าในบางโอกาส	2.91	1.23	ปานกลาง
5.ด้านบุคคล เช่น พนักงานให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นจำ รวดเร็ว	3.37	1.06	ปานกลาง
6.ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงิน	3.24	1.03	ปานกลาง
7. ด้านกระบวนการ เช่น วิธีการชำระเงินทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.61	0.98	มาก
รวม	**3.42**	**0.94**	**ปานกลาง**

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 20 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านกระบวนการมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.61 และ 3.61 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดและมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.37 3.24 และ 2.91 ตามลำดับ)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์

ปัจจัยในการพิจารณา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1.ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ส่งใบแจ้งค่าโทรศัพท์สม่ำเสมอ ล่วงหน้าก่อนหักบัญชีทุกครั้ง	3.74	1.06	มาก
2.ด้านราคา เช่น งดเว้นค่าธรรมเนียมในการชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร	3.97	1.16	มาก
3.ด้านการจัดจำหน่าย เช่นความหลากหลายของธนาคารที่จะเลือกชำระ	3.96	1.07	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น มีการแจกของสมนาคุณให้ลูกค้าในบางโอกาส	2.77	1.30	ปานกลาง
5. ด้านบุคคล เช่น พนักงานให้คำแนะนำการขอใช้บริการอย่างสุภาพ เป็นกันเอง	3.39	0.90	ปานกลาง
6. ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอขอใช้บริการ	3.28	1.08	ปานกลาง
7.ด้านกระบวนการ เช่น วิธีการชำระเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.00	0.98	มาก
รวม	**3.59**	**0.74**	**มาก**

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

จากตารางที่ 21 พบว่า ลูกค้าลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) โดยปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.97 3.96 และ 3.74 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39 3.28 และ2.77 ตามลำดับ)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยในการพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1. การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.80	1.10	มาก	2
2. ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.72	1.04	มาก	4
3. มีการเจกเงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ ได้ถูกต้อง	3.75	0.94	มาก	3
4. การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าโทรศัพท์	3.41	1.16	ปานกลาง	9
5. สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วย เงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิต ได้ตามต้องการ	3.85	0.95	มาก	1
6. สามารถผ่อนชำระเงินค่าโทรศัพท์หลังครบกำหนดชำระได้	3.46	1.08	ปานกลาง	7
7. การแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบก่อนทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าใช้โทรศัพท์	3.45	1.09	ปานกลาง	8
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
8. ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	3.50	0.96	มาก	6
9. การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย	3.21	1.04	ปานกลาง	10
10. สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ	3.68	0.94	มาก	5
11. ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท แล้ว	3.41	1.02	ปานกลาง	9
รวม	**3.62**	**0.75**	มาก	

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 22 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระค่าบริการด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตบัตรเครดิตได้ตามต้องการ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าโทรศัพท์ได้ถูกต้อง ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย กรณีชำระผ่านเว็บไซต์ ทศท สามารถเลือกชำระค่าใช้บริการด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ และข้อความคำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.80 3.75 3.72 3.68 และ 3.50 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าบริการหลังครบกำหนดชำระได้ การแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบก่อนทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าใช้โทรศัพท์ การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ การได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็วหลังจากที่ชำระผ่าน เว็บไซต์ของ ทศท และการชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ ทศท มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 3.45 3.41 3.41 และ 3.21 ตามลำดับ)

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/ บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัจจัยในการพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การได้รับใบแจ้งค่าโทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ และส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง	3.89	0.94	มาก	2
2.ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.92	0.86	มาก	1
3.มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง	3.87	1.08	มาก	3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ปัจจัยในการพิจารณาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
4.การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสม คือภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าโทรศัพท์	3.61	0.84	มาก	5
5.แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.84	0.78	มาก	4
6.เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว ธนาคารหรือบัตรเครดิตดำเนินการให้ลูกค้าภายในเดือนถัดไปทันที หลังจากเดือนที่ลูกค้าได้ยื่นคำร้อง	3.62	1.07	มาก	7
7.เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทศท ได้แก้ไขข้อผิดพลาดให้ทันที เช่น แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือคืนเงินเข้าบัญชีดังเดิมเมื่อหักบัญชีผิด	3.36	1.07	ปานกลาง	10
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
8.ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.44	0.88	ปานกลาง	8
9.การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย	3.11	1.17	ปานกลาง	11
10.สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ	3.44	0.88	ปานกลาง	9
11.ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท แล้ว	3.54	1.05	มาก	6
รวม	**3.73**	**0.69**	**มาก**	

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

จากตารางที่ 23 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การได้รับใบแจ้งค่าโทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ และส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วัน หลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าโทรศัพท์ แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท แล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.89 3.87 3.84 3.61 และ 3.54 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว ธนาคารหรือบัตรเครดิตดำเนินการให้ภายในเดือนถัดไปทันที หลังจากเดือนที่ลูกค้าได้ยื่นคำร้องในด้านข้อความคำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทศท ได้แก้ไขข้อผิดพลาดให้ทันที เช่น แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือคืนเงินเข้าบัญชีดังเดิมเมื่อหักบัญชีผิด และการชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.44 3.44 3.36 และ 3.11 ตามลำดับ)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยในการพิจารณาด้านราคา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลา และมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น	3.42	1.19	ปานกลาง	1
2.การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ	3.38	1.18	ปานกลาง	3
3.การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ท่านชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว	2.92	1.20	ปานกลาง	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 (ต่อ)

4.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่าย คือ ค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาท เท่านั้น	3.41	1.08	ปานกลาง	2
5.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระ	3.32	1.12	ปานกลาง	4
รวม	**3.23**	**0.94**	**ปานกลาง**	

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

จากตารางที่ 24 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) และทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ประหยัดเวลา และมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่าย คือ ค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อไปชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการเป็นต้น การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระของค่าธรรมเนียมเอง และการคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 3.41 3.38 3.32 และ 2.92 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยในการพิจารณาด้านราคา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร	4.20	0.87	มาก	2
2. ทศท รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน	4.22	0.89	มาก	1
3.การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสม	3.50	1.01	มาก	5
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
4.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่าย คือ ค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาท เท่านั้น	4.11	1.05	มาก	4
5.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระของค่าธรรมเนียมเอง	4.15	0.99	มาก	3
รวม	**3.98**	**0.73**	**มาก**	

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

จากตารางที่ 25 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ทศท รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระของค่าธรรมเนียมเอง การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่าย คือ ค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาท เท่านั้น และการคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 4.20 4.15 4.11 และ 3.50 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยในการพิจารณาด้านการจัดจำหน่าย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท แล้วยังสามารถชำระได้ที่ต่าง ๆ เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท	3.81	1.03	มาก	1
2.ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.70	1.04	มาก	2
3.เวลาเปิด – ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ มีความเหมาะสมต่อการไปใช้บริการ	3.55	1.07	มาก	3
รวม	**3.69**	**0.90**	**มาก**	

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

จากตารางที่ 26 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายเฉลี่ยโดยรวม ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) และทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท แล้วยังสามารถชำระได้ที่ต่าง ๆ เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และเวลาเปิด – ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.70 และ 3.55 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ปัจจัยในการพิจารณาด้านการจัดจำหน่าย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า	4.17	0.87	มาก	1
2.ศูนย์บริการ ทศท ธนาคาร หรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.11	0.81	มาก	2
3.เวลาเปิด – ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการ ไปใช้บริการ	3.90	0.88	มาก	3
รวม	**4.06**	**0.76**	**มาก**	

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

จากตารางที่ 27 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย เฉลี่ยโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และเวลาเปิด – ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.11 และ 3.90 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.55	1.06	มาก	1
2.ป้ายคำชี้แจง แสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดบริการรับชำระเงินอื่น ๆ ที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.48	0.99	ปานกลาง	2
3.แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย	3.55	1.01	มาก	1
4.การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้ง ทศท มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ลูกค้า	3.15	1.18	ปานกลาง	4
5.การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้	3.41	1.10	ปานกลาง	3
รวม	**3.43**	**0.86**	**ปานกลาง**	

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

จากตารางที่ 28 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายเฉลี่ยโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น และเรื่องของแผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีป้ายคำชี้แจง แสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดบริการรับชำระเงินอื่น ๆ ที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้ง ทศท มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ลูกค้า และการใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 3.41 และ 3.15 ตามลำดับ)

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยในการพิจารณาด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.63	0.97	มาก	4
2.ป้ายคำชี้แจง แผ่นพับ ที่แสดงขั้นตอนการชำระเงิน ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท ธนาคาร หรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าไปใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.68	0.94	มาก	3
3.แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย	3.80	0.88	มาก	2
4.การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิตในบางโอกาส เช่น แจกกระเป๋า สำหรับลูกค้าที่ยื่นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น	2.88	1.45	ปานกลาง	5
5.การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้	4.09	0.86	มาก	1
รวม	**3.62**	**0.72**	**มาก**	

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

จากตารางที่ 29 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเฉลี่ยโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่แผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย ป้ายคำชี้แจง แสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดบริการรับชำระเงินอื่น ๆ ที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09 3.80 3.68 และ 3.63 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้ง ทศท มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ลูกค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยในการพิจารณาด้านบุคคล	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.พนักงานชำระเงินใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้มาชำระเงิน	3.45	1.06	ปานกลาง	4
2.พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.63	0.97	มาก	1
3.พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน	3.61	1.00	มาก	2
4.พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจงอธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ	3.48	1.01	ปานกลาง	3
5.พนักงานรับชำระเงินให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.43	1.05	ปานกลาง	6
6.พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ	3.30	1.15	ปานกลาง	7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 (ต่อ)

กรณีชำระผ่านเว็บไซต์				
7. ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท เป็นที่น่าพอใจ	3.45	1.06	ปานกลาง	5
รวม	**3.49**	**0.91**	**ปานกลาง**	

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

จากตารางที่ 30 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลเฉลี่ยโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และพนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และ 3.61 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัย ที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจงอธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ พนักงานชำระเงินใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้มาชำระเงิน ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท เป็นที่น่าพอใจ พนักงานรับชำระเงินให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และพนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 3.45 3.45 3.43 และ 3.30 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยในการพิจารณาด้านบุคคล	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.พนักงาน ที่ให้บริการใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต	3.64	0.89	มาก	4
2.พนักงาน ที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.70	0.82	มาก	3
3.พนักงาน ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	3.72	0.88	มาก	1
4.พนักงาน สามารถชี้แจงอธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ได้อย่างน่าพอใจ	3.71	0.94	มาก	2
5.พนักงาน ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.58	0.93	มาก	5
6.พนักงาน สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็ว กรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย	3.40	0.96	ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
7.ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท เป็นที่น่าพอใจ	3.40	0.88	ปานกลาง	6
รวม	**3.62**	**0.81**	**มาก**	

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

จากตารางที่ 31 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลเฉลี่ยโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงาน ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เรียบร้อย พนักงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

สามารถชี้แจงอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ พนักงานที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานที่ให้บริการใช้คำพูดวาจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสมีความสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต และให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 3.71 3.70 3.64 และ 3.58 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็ว กรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย และศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และ 3.40 ตามลำดับ)

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยในการพิจารณาด้านหลักฐานทางกายภาพ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว	3.44	1.01	ปานกลาง	3
2.ระบบบัตรคิว และหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	3.60	1.03	มาก	1
3.เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	3.51	1.06	มาก	2
4.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงินมีบริการไว้อย่างเพียงพอเช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	3.31	1.04	ปานกลาง	4
5.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์เป็นอย่างดี	3.25	1.09	ปานกลาง	5
6.สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับชำระบริการท่านชำระค่าโทรศัพท์กว้างขวาง สะดวกและเพียงพอ	3.13	1.16	ปานกลาง	6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 (ต่อ)

กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
7.รูปแบบของเว็บไซต์ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย	2.85	0.99	ปานกลาง	7
รวม	**3.37**	**0.82**	**ปานกลาง**	

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

จากตารางที่ 32 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพเฉลี่ยโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) โดยปัจจัยที่มีความ พึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบบัตรคิว และหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวน เพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.51 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงินมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์เป็นอย่างดี สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับชำระบริการท่านชำระค่าโทรศัพท์กว้างขวาง สะดวกและเพียงพอ และรูปแบบของเว็บไซต์ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 3.31 3.25 3.13 และ 2.85 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัจจัยในการพิจารณาด้านหลักฐานทางกายภาพ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว	2.44	1.14	น้อย	4
2.ระบบบัตรคิว ระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความทันสมัย ชัดเจนเข้าใจง่าย	2.68	1.25	ปานกลาง	3
3.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีบริการไว้อย่างเพียงพอเช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	2.43	1.15	น้อย	5
4.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกระหว่างที่ท่านมาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	2.41	1.14	น้อย	6
5.สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท ที่ท่านมาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตกว้างขวาง เพียงพอ และสะดวกเวลามาใช้บริการ	2.74	1.32	ปานกลาง	2
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซด์				
6.รูปแบบของเว็บไซด์ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย	2.96	1.24	ปานกลาง	1
รวม	**3.59**	**0.84**	**ปานกลาง**	

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

จากตารางที่ 33 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความ พึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพเฉลี่ยโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) โดยโดยปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบของเว็บไซด์ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท ที่ท่านมาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตกว้างขวางเพียงพอ และสะดวกเวลามาใช้บริการ และระบบบัตรคิว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความทันสมัย ชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 2.74 และ 2.68 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีบริการไว้อย่างเพียงพอเช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกระหว่างที่ท่านมาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 2.43 และ 2.41 ตามลำดับ)

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยในการพิจารณาด้านกระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.59	1.03	มาก	1
2.การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.49	1.02	ปานกลาง	2
3.การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ	3.47	1.03	ปานกลาง	4
4.การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค	3.49	1.04	ปานกลาง	3
5.มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์	3.20	1.13	ปานกลาง	5
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
6.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว	2.91	1.22	ปานกลาง	6
7.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	2.76	1.26	ปานกลาง	7
รวม	**3.45**	**0.90**	ปานกลาง	

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 34 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการเฉลี่ยโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) โดยปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.49 3.47 3.2 2.91 และ 2.76 ตามลำดับ)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ

ปัจจัยในการพิจารณาด้านกระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.13	0.89	มาก	1
2.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.13	0.94	มาก	2
3.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ และไม่ผิดพลาด	4.00	0.87	มาก	3
4.การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความสะดวก รวดเร็ว	3.63	1.04	มาก	5
5.มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	3.59	1.06	มาก	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซด์				
6.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว	3.78	0.83	มาก	4
7.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.38	1.12	ปานกลาง	7
รวม	**3.89**	**0.82**	**มาก**	

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 35 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการเฉลี่ยโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) โดยปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตกระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำและไม่ผิดพลาด การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความสะดวก รวดเร็ว แ ละมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 4.13 4.0 3.78 3.63 และ 3.59 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ของ บจม. ทศท คอร์ปอเรชั่น ในปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของลูกค้า ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และสถานภาพเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.50 มาก	3.82 มาก	3.69 มาก	3
2.ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.64 มาก	3.71 มาก	3.68 มาก	4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
3.มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง	3.71 มาก	3.75 มาก	3.73 มาก	2
4.การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสมคือภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์	3.47 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	7
5.สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ	3.83 มาก	3.86 มาก	3.85 มาก	1
6.สามารถผ่อนชำระเงินค่าโทรศัพท์หลังครบกำหนดได้	3.61 มาก	3.35 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	5
7.การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าใช้โทรศัพท์	3.40 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
8.ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท.ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.47 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	5
9.การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท.มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย	3.19 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	8
10.การชำระเงินในเว็บไซต์สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ	3.72 มาก	3.33 ปานกลาง	3.69 มาก	3
11.ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.แล้ว	3.44 ปานกลาง	3.67 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.63 มาก**	**3.62 มาก**	**3.62 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการของลูกค้า ที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) รองลงมาคือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และการได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.62 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุด คือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) รองลงมาคือ การชำระเงินในเว็บไซด์สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) และมีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุด คือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วย เงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) รองลงมาคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) และมีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอและส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัตรเครดิต ทุกครั้ง	3.91 มาก	3.87 มาก	3.89 มาก	2
2.ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.96 มาก	3.89 มาก	3.92 มาก	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
3.มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง	3.84 มาก	3.90 มาก	3.87 มาก	3
4.การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสมคือภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระเงิน	3.55 มาก	3.65 มาก	3.61 มาก	6
5.แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.71 มาก	3.94 มาก	3.84 มาก	4
6.เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้วธนาคารหรือบัตรเครดิตดำเนินการให้ท่านภายในเดือนถัดไปทันที หลังจากเดือนที่ลูกค้ายื่นคำร้อง	3.62 มาก	3.63 มาก	3.62 มาก	5
7.เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทศท.ได้แก้ไขข้อผิดพลาดให้ทันทีเช่น แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือคืนเงินเข้าบัญชีดังเดิมเมื่อหักบัญชีผิด	3.46 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	9
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซด์				
8.ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซด์ของ ทศท.ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.00 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	8
9.การชำระเงินในเว็บไซด์ของ ทศท.มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย	2.57 ปานกลาง	3.61 มาก	3.11 ปานกลาง	10
10.การชำระเงินในเว็บไซด์สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ	3.00 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	8
11.ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซด์ของ ทศท.แล้ว	3.30 ปานกลาง	3.52 มาก	3.54 มาก	7
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.72 มาก**	**3.74 มาก**	**3.73 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 37 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตทั้งเพศชายและเพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) รองลงมาคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอและส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัตรเครดิต ทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.89) และมีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72 และ 3.74 ตามลำดับ) โดย ปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รองลงมาคือการได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ และส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) และมีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุด คือ แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) รองลงมาคือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) และข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น	3.35 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	2
2.การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ	3.40 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3
3.การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว	2.92 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.93 ปานกลาง	4
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
4.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น	3.47 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	1
5.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระ	3.38 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.20 ปานกลาง**	**3.25 ปานกลาง**	**3.23 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) รองลงมาคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และ การ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจากทศท.เป็นผู้รับภาระของค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจปัจจัยทางด้านราคาโดยรวมใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20 และ 3.25 ตามลำดับ) โดย ปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) รองลงมาคือ การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าน้ำมันรถค่ารถโดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) รองลงมาคือ การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของทศท ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33)ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น	4.00 มาก	4.35 มาก	4.20 มาก	2
2. ทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน	4.09 มาก	4.32 มาก	4.22 มาก	1
3.การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว	3.12 ปานกลาง	3.77 มาก	3.50 มาก	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซด์				
4.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น	3.86 มาก	4.74 มากที่สุด	4.11 มาก	4
5.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง	4.10 มาก	4.33 มาก	4.15 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.76 มาก**	**4.14 มาก**	**3.98 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ทศท รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจปัจจัยทางด้านราคาโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76 และ 4.14 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่ ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาคือ ทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาท เท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม เนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท.	3.77 มาก	3.81 มาก	3.79 มาก	1
2.ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.59 มาก	3.75 มาก	3.68 มาก	2
3.เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ	3.50 มาก	3.58 มาก	3.55 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.64 มาก**	**3.72 มาก**	**3.69 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท. แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการทศท.หรือจุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจปัจจัยทางด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมและปัจจัยย่อยใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.72 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการทศท. แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ3.79) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และ 3.68) และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.50 และ 3.55) ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ	3.91 มาก	4.36 มาก	4.17 มาก	1
2.ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.85 มาก	4.31 มาก	4.11 มาก	2
3.เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ	3.82 มาก	3.99 มาก	3.91 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.86 มาก**	**4.22 มาก**	**4.06 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 41 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รองลงมาคือศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจปัจจัยทางด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมและปัจจัยย่อยใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 4.22 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 4.36) รองลงมาคือศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และ 4.31) และ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และ3.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.52 มาก	3.54 มาก	3.54 มาก	2
2.ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.46 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
3.แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท.ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย	3.50 มาก	3.60 มาก	3.56 มาก	1
4.การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้งทศท. มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ลูกค้า	3.21 ปานกลาง	3.07 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	5
5.การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.25 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	4

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่ายที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) รองลงมาคือ เรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และเรื่องป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และ 3.44) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) รองลงมาคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท.ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และเรื่องป้ายคำ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ท่านใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับมีข้อความเข้าใจง่าย ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และเรื่องป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ท่านใช้บริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.58 มาก	3.67 มาก	3.63 มาก	4
2.ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.65 มาก	3.69 มาก	3.68 มาก	3
3.แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท.ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย	3.80 มาก	3.79 มาก	3.80 มาก	2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
4.การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส เช่น แจกกระเป๋าสำหรับลูกค้ายื่นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น	2.47 น้อย	3.19 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	5
5.การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	4.07 มาก	4.11 มาก	4.09 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.52 มาก**	**3.69 มาก**	**3.62 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) รองลงมาคือเรื่อง แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และเรื่องป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ท่านใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และ 3.69) โดยปัจจัยที่ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 4.11) รองลงมาคือเรื่อง แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และ 3.79) และป้ายคำชี้แจงแสดง ขั้นตอนการชำระ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ท่านใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และ 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.พนักงานรับชำระเงิน ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน	3.53 มาก	3.39 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	5
2.พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.67 มาก	3.58 มาก	3.62 มาก	1
3.พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น	3.65 มาก	3.57 มาก	3.61 มาก	2
4.พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ	3.53 มาก	3.42 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	4
5.พนักงานรับชำระเงิน ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.54 มาก	3.33 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	6
6.พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ	3.43 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	7
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
7.ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของทศท. เป็นที่น่าพอใจ	3.50 มาก	3.67 มาก	3.56 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.58 มาก**	**3.42 ปานกลาง**	**3.49 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) รองลงมาคือ เรื่องพนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ตามลำดับ

ลูกค้าที่เป็นเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) รองลงมาคือ พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และพนักงานรับชำระเงินให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) ตามลำดับ

ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) รองลงมาคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และพนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงินการทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยด้านบุคคลต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคคล	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.พนักงาน ทศท.ที่ให้บริการ ใช้คำพูด วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต	3.67 มาก	3.61 มาก	3.64 มาก	4
2.พนักงาน ทศท.มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.65 มาก	3.74 มาก	3.70 มาก	3
3.พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	3.65 มาก	3.78 มาก	3.72 มาก	1
4.พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ	3.60 มาก	3.79 มาก	3.71 มาก	2
5.พนักงาน ทศท. ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.58 มาก	3.58 มาก	3.58 มาก	5
6.พนักงาน ทศท.สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็วกรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย เป็นต้น	3.27 ปานกลาง	3.50 มาก	3.40 ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
7.ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ	3.36 ปานกลาง	3.50 มาก	3.40 ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.57 มาก**	**3.66 มาก**	**3.62 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 45 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62)โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.72) รองลงมาคือเรื่อง พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) และพนักงาน ทศท.มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.66) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) รองลงมาคือ พนักงาน ทศท. มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และพนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความรอบรู้ความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และพนักงาน ทศท. สามารถชี้แจ้งอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ ที่มีผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) รองลงมาคือ พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และพนักงาน ทศท มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	3.42 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3
2.ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย	3.56 มาก	3.62 มาก	3.59 มาก	1
3.เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	3.47 ปานกลาง	3.52 มาก	3.50 มาก	2
4.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงินมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.31 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	4
5.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์ เป็นอย่างดี	3.23 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	5
6.สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าชำระค่าโทรศัพท์กว้างขวางสะดวกและเพียงพอ	2.99 ปานกลาง	3.23 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
7.รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท.เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย	2.77 ปานกลาง	3.67 มาก	2.85 ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.32 ปานกลาง**	**3.41 ปานกลาง**	**3.37 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37)โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่องระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่ายที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) รองลงมาคือเรื่อง เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และเรื่องการจัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และ 3.41) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) และการจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ตามลำดับ

สำหรับปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงามทันสมัย โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) รองลงมาคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) ตามลำดับ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีผลต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	3.53 มาก	3.75 มาก	3.65 มาก	1
2.ระบบบัตรคิวระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความทันสมัย ชัดเจน เข้าใจง่าย	2.89 ปานกลาง	3.82 มาก	3.42 ปานกลาง	4
3.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.33 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 (ต่อ)

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
4.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	3.27 ปานกลาง	3.64 มาก	3.48 ปานกลาง	3
5.สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.ที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต กว้างขวางเพียงพอ และสะดวกเวลามาใช้บริการ	3.33 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
6.รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท.เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย	3.30 ปานกลาง	4.33 มาก	3.54 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.28 ปานกลาง**	**3.60 มาก**	**3.46 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) รองลงมาคือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ตามลำดับ

ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ที่มีผล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) รองลงมาคือ สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท ที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตกว้างขวางเพียงพอและสะดวกเวลามาใช้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และรูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.30) ตามลำดับ

ลูกค้าเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เรื่องรูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงามทันสมัย โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) รองลงมาคือ ระบบบัตรคิวระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความทันสมัย ชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) และการจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.46 ปานกลาง	3.67 มาก	3.58 มาก	1
2.การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.37 ปานกลาง	3.58 มาก	3.49 ปานกลาง	2
3.การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำ	3.35 ปานกลาง	3.56 มาก	3.47 ปานกลาง	4
4.การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค	3.38 ปานกลาง	3.55 มาก	3.48 ปานกลาง	3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
5.มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์	3.00 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	5
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
6.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว	2.81 ปานกลาง	4.00 มาก	2.91 ปานกลาง	6
7.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	2.68 ปานกลาง	3.67 มาก	2.76 ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.31 ปานกลาง**	**3.55 มาก**	**3.45 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45)โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) รองลงมาคือเรื่อง การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ตามลำดับ

ลูกค้าเพศชาย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน โดยมีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) ตามลำดับ

ลูกค้าที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

คือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ และการชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.67)และการชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ		รวม	
	ชาย	หญิง		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	3.96 มาก	4.26 มาก	4.13 มาก	1
2.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.95 มาก	4.28 มาก	4.13 มาก	1
3.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำและไม่ผิดพลาด	3.60 มาก	4.31 มาก	4.00 มาก	2
4.การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความสะดวก รวดเร็ว	3.38 ปานกลาง	3.82 มาก	3.63 มาก	4
5.มีจำนวนพนักงาน ทศท. เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	3.46 ปานกลาง	3.68 มาก	3.59 มาก	5
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
6.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว	3.43 ปานกลาง	4.67 มากที่สุด	3.78 มาก	3
7.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.20 ปานกลาง	3.92 มาก	3.38 ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.66 มาก**	**4.06 มาก**	**3.89 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 49 ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89)โดยปัจจัยที่ลูกค้า ให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วและการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตกระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) รองลงมา คือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ตามลำดับ

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 4.06) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าที่เป็นเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุด คือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว โดยมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.71 มาก	3.48 ปานกลาง	3.68 มาก	3.80 มาก	2.00 น้อย	3.69 มาก	3
2.ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.82 มาก	3.55 มาก	3.59 มาก	3.73 มาก	3.00 ปานกลาง	3.68 มาก	4
3.มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง	4.03 มาก	3.70 มาก	3.59 มาก	3.69 มาก	4.00 มาก	3.73 มาก	2
4.การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสมคือภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์	3.53 มาก	3.25 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	4.00 มาก	3.41 ปานกลาง	7
5.สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ	3.74 มาก	3.93 มาก	3.79 มาก	3.86 มาก	3.50 มาก	3.85 มาก	1
6.สามารถผ่อนชำระเงินค่าโทรศัพท์หลังครบกำหนดได้	3.37 ปานกลาง	3.54 มาก	3.44 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	5
7.การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าใช้โทรศัพท์	3.39 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.50 มาก	3.43 ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์							
8.ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท.ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.57 มาก	3.73 มาก	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	3.50 มาก	3.46 ปานกลาง	5
9.การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท.มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย	2.86 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.67 มาก	3.00 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
10.การชำระเงินในเว็บไซต์สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ	4.00 มาก	3.64 มาก	3.56 มาก	3.83 มาก	3.00 ปานกลาง	3.69 มาก	3
11.ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็วหลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.แล้ว	3.71 มาก	3.73 มาก	3.11 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.50 มาก	3.46 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69 มาก	3.57 มาก	3.61 มาก	3.64 มาก	3.44 ปานกลาง	3.62 มาก	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62)โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) รองลงมาคือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และการได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอและการชำระผ่านเว็บไซต์สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ต่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 3.57 3.61 3.64 และ3.44) สำหรับลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายให้ความสำคัญที่สุด คือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) รองลงมาคือ สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รองลงมาคือ ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท. ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความ ชัดเจน เข้าใจง่าย และได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. แล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญที่สุด คือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็คหรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุด คือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) รองลงมา คือ สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิตหรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) และเรื่องการได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง และการกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสมคือภายใน 7 วัน หลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็คหรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ และเรื่องการแจ้ง เตือนให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าใช้โทรศัพท์ เรื่อง ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท. ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.แล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอและส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัตรเครดิต ทุกครั้ง	4.08 มาก	3.37 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.97 มาก	4.75 มากที่สุด	3.89 มาก	2
2.ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.62 มาก	3.38 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	3.89 มาก	4.52 มากที่สุด	3.92 มาก	1
3.มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง	3.15 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	4.06 มาก	3.98 มาก	4.63 มากที่สุด	3.87 มาก	3
4.การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสมคือภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระเงิน	3.85 มาก	3.38 ปานกลาง	3.63 มาก	3.58 มาก	4.11 มาก	3.61 มาก	6
5.แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.08 มาก	3.39 ปานกลาง	3.94 มาก	3.83 มาก	4..26 มาก	3.84 มาก	4
6.เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้วธนาคารหรือบัตรเครดิตดำเนินการให้ลูกค้าภายในเดือนถัดไปทันทีหลังจากเดือนที่ท่านได้ยื่นคำร้อง	4.46 มาก	3.50 มาก	3.25 ปานกลาง	3.57 มาก	4.47 มาก	3.62 มาก	5
7.เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทศท.ได้แก้ไขข้อผิดพลาดให้ทันทีเช่น แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือคืนเงินเข้าบัญชีดังเดิมเมื่อหักบัญชีผิด	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	4.87 มากที่สุด	3.36 ปานกลาง	10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 51 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์							
8.ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท.ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.28 ปาน กลาง	3.12 ปานกลาง	4.17 มาก	3.01 ปานกลาง	4.62 มาก	3.43 ปานกลาง	9
9.การชำระเงินในเว็บไซต์ของทศท.มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย	3.54 มาก	3.46 ปานกลาง	3.96 มาก	2.57 ปานกลาง	4.74 มากที่สุด	3.11 ปานกลาง	11
10.การชำระเงินในเว็บไซต์สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ	**2.96 ปาน กลาง**	**3.59 มาก**	**4.22 มาก**	**3.02 ปานกลาง**	**4.59 มากที่สุด**	**3.44 ปานกลาง**	8
11.ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็วหลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของทศท.แล้ว	**3.11 ปาน กลาง**	**2.00 น้อย**	**4.84 มากที่สุด**	**3.00 ปานกลาง**	**4.89 มากที่สุด**	**3.54 มาก**	7
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.75 มาก**	**3.30 ปานกลาง**	**3.71 มาก**	**3.75 มาก**	**4.73 มากที่สุด**	**3.73 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่ายที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) รองลงมาคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอและส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ต่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.71 และ3.75) สำหรับลูกค้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) ส่วนลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายให้ความสำคัญที่สุดคือ เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้วธนาคารหรือบัตรเครดิตดำเนินการให้ท่านภายในเดือนถัดไปทันที หลังจากเดือนที่ท่านได้ยื่นคำร้องโดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) รองลงมาคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ และส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง และแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) และการกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสมคือภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช.ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินในเว็บไซด์สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิตหรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการโดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) รองลงมาคือ เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้วธนาคารหรือบัตรเครดิตดำเนินการให้ท่านภายในเดือนถัดไปทันที หลังจากเดือนที่ท่านได้ยื่นคำร้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) หักค่าแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการโทรศัพท์ผ่านธนาคารมีความชัดเจนเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซด์ของ ทศท.แล้ว โดยมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) รองลงมาคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) การชำระเงินในเว็บไซด์สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิตหรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุด คือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) รองลงมาคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ และส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เท่ากับ 3.97) และเรื่องข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ตามลำดับ

การศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีให้ความสำคัญที่สุดในเรื่องได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็วหลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. แล้วโดยมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89) รองลงมาคือ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต บมจ.ทศท.ได้แก้ไขข้อผิดพลาดให้ทันที เช่น แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือคืนเงินเข้าบัญชีดังเดิมเมื่อหักบัญชีผิด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87) การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอและส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น	3.58 มาก	3.29 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	3.41 ปานกลาง	3
2.การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ	3.47 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	4.38 มาก	3.37 ปานกลาง	4
3.การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว	2.89 ปานกลาง	3.05 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	4.11 มาก	3.43 ปานกลาง	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม. ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
4.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น	3.57 มาก	3.27 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง	3.50 มาก	4.29 มาก	3.42 ปานกลาง	2
5.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระ	2.86 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.51 มาก	4.36 มาก	3.36 ปานกลาง	5
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.25 ปานกลาง**	**3.25 ปานกลาง**	**3.29 ปานกลาง**	**3.17 ปานกลาง**	**4.43 มาก**	**3.23 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23)โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ท่านชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้วที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ต่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.25 3.25 3.29 และ 3.17) ส่วนลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้นโดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และเรื่อง การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อท่านไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือปวช.ให้ความสำคัญที่สุดคือการคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อท่านไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.47) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท. เป็นผู้รับภาระ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถ โดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้นโดยมีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) รองลงมาคือ การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อท่านไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35) การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระโดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และเรื่อง การเดินทางมา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น โดยมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) รองลงมาคือ การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อท่านไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาทต่อรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ท่านชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11)
ตามลำดับ

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น	4.54 มากที่สุด	3.13 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	4.17 มาก	4.76 มากที่สุด	4.20 มาก	2
2.ทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน	4.31 มาก	3.25 ปานกลาง	3.94 มาก	4.33 มาก	4.32 มาก	4.22 มาก	1
3.การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว	3.38 ปานกลาง	2.29 น้อย	3.43 ปานกลาง	3.59 มาก	4.61 มากที่สุด	3.50 มาก	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 53 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์							
4.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น	3.64 มาก	3.11 ปานกลาง	3.54 มาก	3.86 มาก	4.73 มากที่สุด	4.11 มาก	4
5.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง	3.48 ปานกลาง	4.00 มาก	4.88 มากที่สุด	3.75 มาก	4.01 มาก	4.15 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.08 มาก**	**2.96 ปานกลาง**	**4.02 มาก**	**4.03 มาก**	**4.59 มากที่สุด**	**3.98 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมาก ที่สุดคือ ทศท. รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ท่านประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคารเป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท. เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ต่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 4.02 และ 4.03) ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ท่านประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54) รองลงมาคือ ทศท. รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) และ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือปวช.ให้ความสำคัญที่สุดคือการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท. เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54) รองลงมาคือ ทศท. รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ท่านประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ท่านประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.50) และเรื่อง ทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ ทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) รองลงมา คือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทำให้ท่านประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ท่านประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73) และการคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ท่านชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61) ตามลำดับ

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท.	3.74 มาก	3.96 มาก	3.93 มาก	3.72 มาก	3.64 มาก	3.79 มาก	1
2.ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.71 มาก	3.62 มาก	3.65 มาก	3.69 มาก	4.50 มากที่สุด	3.68 มาก	2
3.เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ	3.89 มาก	3.52 มาก	3.56 มาก	3.44 มาก	4.49 มาก	3.55 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.80 มาก**	**3.70 มาก**	**3.73 มาก**	**3.62 มาก**	**4.39 มาก**	**3.69 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และเวลาเปิด-ปิดที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ศูนย์บริการทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55)ตามลำดับ

ลูกค้าทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.70 3.73 3.62 และ 4.39 ตามลำดับ) โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดในเรื่องเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) รองลงมาคือเรื่อง เรื่องมีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) และศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท. แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ ช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท. แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท. แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์บริการทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) รองลงมาคือเรื่องเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) และเรื่องมีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่นที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ตามลำดับ

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ- ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ	1.77 น้อย	2.13 น้อย	2.50 ปานกลาง	2.01 น้อย	1.52 น้อย	2.04 น้อย	3
2.ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	1.62 น้อย	2.30 น้อย	2.38 น้อย	2.11 น้อย	2.36 น้อย	2.08 น้อย	2
3.เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ	1.80 น้อย	2.38 น้อย	3.19 ปานกลาง	2.51 ปานกลาง	2.45 น้อย	2.49 น้อย	1
ค่าเฉลี่ยรวม	**1.86 น้อย**	**2.42 น้อย**	**2.85 ปานกลาง**	**2.26 น้อย**	**2.41 น้อย**	**2.49 น้อย**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 55 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับ น้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.08) และธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.04) ตามลำดับ

ลูกค้าทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 2.42 2.26 และ 2.41)ตามลำดับ ยกเว้น ลูกค้าการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิดที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการทศท.ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80) รองลงมาคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.77) และศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.62)ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ2.38) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.30) และ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการทศท.ธนาคาร หรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19) รองลงมาคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50) และศูนย์บริการ ทศท.ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51) รองลงมาคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11) และศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.01) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45) รองลงมาคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36) และ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.52) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม. ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.50 มาก	3.77 มาก	3.50 มาก	3.44 ปานกลาง	4.00 มาก	3.54 มาก	2
2.ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.53 มาก	3.61 มาก	3.59 มาก	3.37 ปานกลาง	3.50 มาก	3.48 ปานกลาง	3
3.แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย	3.63 มาก	3.79 มาก	3.56 มาก	3.43 ปานกลาง	3.50 มาก	3.56 มาก	1
4.การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้งทศท. มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ลูกค้า	3.21 ปานกลาง	3.16 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.50 มาก	3.13 ปานกลาง	5
5.การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.50 มาก	3.39 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.48 ปานกลาง**	**3.56 มาก**	**3.44 ปานกลาง**	**3.34 ปานกลาง**	**3.63 มาก**	**3.43 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) รองลงมาคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อยู่เสมอเช่น หนังสือพิมพ์วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.48) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. และระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และ 3.63) ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความ พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 3.44 และ 3.34)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับมีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รองลงมาคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) และเรื่องเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับมีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับปวส.หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) รองลงมาคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการ ต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) รองลงมาคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับมีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) และป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) รองลงมาคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เรื่องแผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับมีข้อความเข้าใจง่าย เรื่องการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้ง ทศท. มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และการใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.92 มาก	3.25 มาก	4.25 มาก	3.48 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด	3.63 มาก	4
2.ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.69 มาก	3.21 ปานกลาง	4.26 มาก	3.58 มาก	4.49 มาก	3.68 มาก	3
3.แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท.ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย	3.70 มาก	3.22 ปานกลาง	4.00 มาก	3.80 มาก	3.84 มาก	3.80 มาก	2
4.การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส เช่น แจกกระเป๋าสำหรับลูกค้ายื่นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น	3.77 มาก	2.25 น้อย	2.56 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	3.50 มาก	2.88 ปานกลาง	5
5.การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	4.54 มากที่สุด	3.26 ปานกลาง	3.94 มาก	4.11 มาก	4.41 มาก	4.09 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.92 มาก**	**3.05 ปานกลาง**	**3.80 มาก**	**3.56 มาก**	**4.48 มาก**	**3.62 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือการใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการที่ดีมีคุณภาพสะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) รองลงมาคือ แผ่นพับหรือเอกสาร ที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับมี ข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตฌศูนย์บริการ ทศท. ธนาคาร หรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าใช้บริการมีความ ชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) ตามลำดับ

ลูกค้าทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.80 3.56 และ 4.48) ยกเว้นลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54) รองลงมาคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท.ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) และการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส เช่น แจกกระเป๋าสำหรับลูกค้ายื่นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) รองลงมาคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) และแผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ท่านได้รับมีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท.ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) รองลงมาคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) รองลงมาคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) และการใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพสะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.พนักงานรับชำระเงิน ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน	3.82 มาก	3.39 ปานกลาง	3.56 มาก	3.34 ปานกลาง	3.50 มาก	3.45 ปานกลาง	5
2.พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.84 มาก	3.64 มาก	3.65 มาก	3.53 มาก	3.50 มาก	3.62 มาก	1
3.พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น	3.84 มาก	3.62 มาก	3.74 มาก	3.51 มาก	2.50 ปานกลาง	3.61 มาก	2
4.พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ	3.84 มาก	3.39 ปานกลาง	3.50 มาก	3.39 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	4
5.พนักงานรับชำระเงิน ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.82 มาก	3.34 ปานกลาง	3.50 มาก	3.31 ปานกลาง	3.50 มาก	3.42 ปานกลาง	6
6.พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ	3.77 มาก	3.21 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	7
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์							
7.ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของทศท. เป็นที่น่าพอใจ	3.67 มาก	4.00 มาก	2.50 ปานกลาง	3.80 มาก	3.49 ปานกลาง	3.56 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.83 มาก	3.45 ปานกลาง	3.58 มาก	3.38 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 58 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) รองลงมาคือ พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท. ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ 3.58) ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 3.38 และ 3.20)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงิน มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) รองลงมาคือพนักงานรับชำระเงิน ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงินพนักงานรับชำระเงินให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) และพนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท. ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) และพนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) รองลงมาคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.65) และพนักงานรับชำระเงิน ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของทศท. เป็นที่น่าพอใจ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) รองลงมาคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) และ พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงิน ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานรับชำระเงินให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) รองลงมาคือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท. ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และพนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15) ตามลำดับ

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.พนักงาน ทศท.ที่ให้บริการ ใช้คำพูนวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต	4.15 มาก	3.88 มาก	3.69 มาก	3.50 มาก	4.26 มาก	3.64 มาก	4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 59 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
2.พนักงาน ทศท.มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	4.31 มาก	3.25 ปานกลาง	3.56 มาก	3.65 มาก	3.73 มาก	3.70 มาก	3
3.พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	4.32 มาก	3.26 ปานกลาง	3.62 มาก	3.67 มาก	4.52 มากที่สุด	3.72 มาก	1
4.พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ	4.08 มาก	3.27 ปานกลาง	3.70 มาก	3.66 มาก	3.67 มาก	3.71 มาก	2
5.พนักงาน ทศท. ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.62 มาก	3.22 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.60 มาก	3.63 มาก	3.58 มาก	5
6.พนักงาน ทศท.สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็วกรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย เป็นต้น	3.77 มาก	2.29 น้อย	2.71 ปานกลาง	3.51 มาก	4.71 มากที่สุด	3.40 ปานกลาง	7
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์							
7.ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ	3.29 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.18 ปานกลาง	4.63 มากที่สุด	3.41 ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.04 มาก**	**3.21 ปานกลาง**	**3.46 ปานกลาง**	**3.59 มาก**	**4.54 มากที่สุด**	**3.62 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 59 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือพนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมาคือ พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจ้งอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71)และพนักงาน ทศท. มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.67) รองลงมาคือ พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจ้งอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหา และให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) และ พนักงาน ทศท. มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท.สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็ว กรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71) รองลงมาคือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท. ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) และพนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	3.42 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.52 มาก	3.45 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3
2.ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	3.68 มาก	3.70 มาก	3.45 ปานกลาง	3.58 มาก	2.00 น้อย	3.59 มาก	1
3.เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	3.45 ปานกลาง	3.57 มาก	3.61 มาก	3.48 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.50 มาก	2
4.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงินมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.16 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	4
5.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์ เป็นอย่างดี	3.03 ปานกลาง	3.28 ปานกบาง	3.36 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	5
6.สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าชำระค่าโทรศัพท์กว้างขวางสะดวกและเพียงพอ	2.95 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.13 ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์							
7.รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท.เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย	2.14 น้อย	2.91 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	2.50 ปานกลาง	2.85 ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.27 ปานกลาง**	**3.36 ปานกลาง**	**3.47 ปานกลาง**	**3.39 ปานกลาง**	**2.64 ปานกลาง**	**3.37 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 60 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และการจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ตามลำดับ

ลูกค้าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 3.36 3.47 3.39 และ 2.64 ตามลำดับ) โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) รองลงมาคือเรื่อง เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และการจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออก ชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และการจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) รองลงมาคือ พนักงาน ทศท.ที่ให้บริการใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) และพนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) รองลงมาคือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงามทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัยทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วเจ้าหน้าที่รักษาความ ปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์ เป็นอย่างดี สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านชำระค่าโทรศัพท์กว้างขวางสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงินมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท.เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความ สวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50) และระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	3.92 มาก	2.63 ปานกลาง	3.81 มาก	3.65 มาก	4.64 มากที่สุด	3.65 มาก	1
2.ระบบบัตรคิวระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความทันสมัย ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.31 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.87 มาก	3.35 ปานกลาง	4.51 มากที่สุด	3.42 ปานกลาง	4
3.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	2.69 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	4.37 มาก	3.38 ปานกลาง	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 61 (ต่อ)

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
4.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	3.62 มาก	2.64 ปานกลาง	3.56 มาก	3.49 ปานกลาง	3.92 มาก	3.48 ปานกลาง	3
5.สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.ที่ลูกค้า มาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต กว้างขวาง เพียงพอ และสะดวกเวลามาใช้บริการ	3.46 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.57 มาก	3.30 ปานกลาง	3.52 มาก	3.36 ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์							
6.รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท.เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย	3.27 ปานกลาง	4.00 มาก	4.00 มาก	3.00 ปานกลาง	4.11 มาก	3.54 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.40 ปานกลาง**	**2.93 ปานกลาง**	**3.66 มาก**	**3.44 ปานกลาง**	**4.63 มากที่สุด**	**3.46 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) รองลงมาคือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท .เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) ส่วนลูกค้าที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

การศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 2.93 และ 3.44)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) และสถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.ที่ท่านมาขอใช้บริการยื่น คำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต กว้างขวางเพียงพอ และสะดวกเวลามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ รูปแบบของ เว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และสถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท. ที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต กว้างขวางเพียงพอและสะดวกเวลามาใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ ระบบบัตรคิวระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความ ทันสมัย ชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และการจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระ ค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีระหว่างที่ท่านมาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64) รองลงมาคือ ระบบบัตรคิวระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความทันสมัยชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) และสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.39 ปานกลาง	3.66 มาก	3.58 มาก	3.61 มาก	3.50 มาก	3.58 มาก	1
2.การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.42 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.55 มาก	3.53 มาก	2.50 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	2
3.การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ	3.42 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.52 มาก	2.50 ปานกลาง	3.47 ปานกลาง	4
4.การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค	3.45 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	3.67 มาก	3.46 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3
5.มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์	3.16 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	3.26 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 62 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม.ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์							
6.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว	2.43 น้อย	2.91 ปานกลาง	2.88 ปานกลาง	3.67 มาก	2.50 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	6
7.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	2.57 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.37 ปานกลาง**	**3.40 ปานกลาง**	**3.54 มาก**	**3.48 ปานกลาง**	**2.71 ปานกลาง**	**3.45 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ตามลำดับ

ลูกค้าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 3.40 3.54 3.48 และ 2.71 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.45) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) และการชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และการชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และการชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐานและให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) คือการชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนสะดวกและรวดเร็วการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านกระบวนการ	ระดับการศึกษา					รวม	
	ต่ำกว่า ม. ปลาย	ม.ปลาย หรือ ปวช.	ปวส. หรือ อนุ-ปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.38 มาก	3.38 ปานกลาง	4.06 มาก	4.16 มาก	3.47 มาก	4.13 มาก	I
2.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.39 มาก	2.75 ปานกลาง	4.13 มาก	4.20 มาก	3.92 มาก	4.12 มาก	2
3.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำและไม่ผิดพลาด	4.37 มาก	3.39 ปานกลาง	3.56 มาก	4.06 มาก	4.51 มากที่สุด	4.00 มาก	3
4.การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความสะดวก รวดเร็ว	4.34 มาก	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.66 มาก	4.36 มาก	3.63 มาก	5
5.มีจำนวนพนักงาน ทศท. เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	3.77 มาก	3.29 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.64 มาก	4.72 มากที่สุด	3.59 มาก	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์							
6.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว	3.51 มาก	3.17 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.81 มาก	3.78 มาก	4
7.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.34 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	4.58 มากที่สุด	3.38 ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.26 มาก**	**3.15 ปานกลาง**	**3.54 มาก**	**3.94 มาก**	**4.41 มาก**	**3.89 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 63 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ตามลำดับ

ลูกค้าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 3.54 3.94 และ 4.41 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) รองลงมาคือการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38)และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) และมีจำนวนพนักงาน ทศท. เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ ถูกต้องและแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ตามลำดับ

ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีจำนวนพนักงาน ทศท. เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72) รองลงมาคือการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ตามลำดับ

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ	3.79 มาก	4.08 มาก	3.43 ปานกลาง	4.20 มาก	3.80 มาก	2
2.ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.72 มาก	3.85 มาก	3.14 ปานกลาง	4.20 มาก	3.72 มาก	4
3.มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง	3.76 มาก	3.77 มาก	3.14 ปานกลาง	4.00 มาก	3.75 มาก	3
4.การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสมคือภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์	3.43 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	3.60 มาก	3.41 ปานกลาง	9
5.สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ	3.85 มาก	4.15 มาก	3.14 ปานกลาง	4.00 มาก	3.85 มาก	1
6.สามารถผ่อนชำระเงินค่าโทรศัพท์หลังครบกำหนดได้	3.45 ปานกลาง	3.77 มาก	3.00 ปานกลาง	3.80 มาก	3.46 ปานกลาง	7
7.การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าใช้โทรศัพท์	3.44 ปานกลาง	3.69 มาก	2.86 ปานกลาง	4.00 มาก	3.45 ปานกลาง	8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 64 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์						
8.ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท.ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.52 มาก	3.64 มาก	3.00 ปานกลาง	3.56 มาก	3.50 มาก	6
9.การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท.มีความสะดวกรวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย	3.21 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	10
10.สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิตหรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ	3.73 มาก	3.51 มาก	2.00 น้อย	3.62 มาก	3.68 มาก	5
11.ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.แล้ว	3.42 ปานกลาง	3.12 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	9
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.62 มาก**	**3.80 มาก**	**3.06 ปานกลาง**	**3.97 มาก**	**3.62 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3. 62) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็คหรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3. 85) รองลงมาคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3. 80) และมีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3. 75) ตามลำดับ

ลูกค้าทุกสถานภาพของเลขหมายพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.80 และ 3.97 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็คหรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) รองลงมาคือการได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และมีการแจกแจง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

และคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08) และข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) รองลงมาคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.14) และสามารถผ่อนชำระเงินค่าโทรศัพท์หลังครบกำหนดได้ข้อความคำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท. ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท. มีความสะดวกรวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่าน เว็บไซต์ของ ทศท.แล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) รองลงมาคือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ การแจ้งเตือนให้ผู้ใช้บริการทราบก่อนทุกครั้งก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าใช้โทรศัพท์(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และสามารถผ่อนชำระเงินค่าโทรศัพท์หลังครบกำหนดได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอและส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัตรเครดิต ทุกครั้ง	4.04 มาก	3.68 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	3.89 มาก	2
2.ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.91 มาก	3.96 มาก	3.17 ปานกลาง	4.75 มากที่สุด	3.92 มาก	1
3.มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง	3.97 มาก	3.72 มาก	4.00 มาก	3.75 มาก	3.87 มาก	3
4.การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสมคือภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระเงิน	3.70 มาก	3.51 มาก	2.83 ปานกลาง	4.25 มาก	3.61 มาก	6
5.แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.79 มาก	3.91 มาก	3.50 มาก	4.50 มากที่สุด	3.84 มาก	4
6.เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้วธนาคารหรือบัตรเครดิตดำเนินการให้ท่านภายในเดือนถัดไปทันที หลังจากเดือนที่ลูกค้าได้ยื่นคำร้อง	3.70 มาก	3.45 ปานกลาง	3.83 มาก	4.00 มาก	3.62 มาก	5
7.เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทศท.ได้แก้ไขข้อผิดพลาดให้ทันทีเช่น แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือคืนเงินเข้าบัญชีดังเดิมเมื่อหักบัญชีผิด	3.76 มาก	2.79 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 ปานกลาง	3.62 มาก	9

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 65 (ต่อ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์						
8.ข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท.ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.44 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	3.91 มาก	3.44 ปานกลาง	8
9.การชำระเงินในเว็บไซต์ของทศท.มีความสะดวกรวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย	3.11 ปานกลาง	3.01 ปานกลาง	3.64 มาก	3.26 ปานกลาง	3.11 ปานกลาง	10
10.สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิตหรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ	3.44 ปานกลาง	3.56 มาก	3.17 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	8
11.ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของทศท.แล้ว	3.44 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.54 มาก	7
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.84 มาก**	**3.93 มาก**	**3.43 ปานกลาง**	**4.18 มาก**	**3.73 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการธนาคาร/บัตรเครดิตอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3. 73) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) รองลงมาคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ และส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3. 89) และมีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3. 87) ตามลำดับ

ลูกค้าทุกสถานภาพของเลขหมายพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.93 และ 4.18 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอและส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) รองลงมาคือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายใน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97) และข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) รองลงมาคือ แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) และ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้วธนาคารหรือบัตรเครดิตดำเนินการให้ท่านภายในเดือนถัดไปทันที หลังจากเดือนที่ท่านได้ยื่นคำร้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) และการได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอและส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิต ทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75) รองลงมาคือ แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) และการกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสมคือภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในหนังสือแจ้งเตือนให้ชำระเงิน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.25) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านราคา	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น	3.43 ปานกลาง	3.54 มาก	2.71 ปานกลาง	3.80 มาก	3.42 ปานกลาง	1
2.การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสม เมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ	3.38 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก	3.38 ปานกลาง	3
3.การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว	2.95 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	2.92 ปานกลาง	5
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์						
4.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น	3.39 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	4.00 มาก	3.11 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	2
5.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระของค่าธรรมเนียม	3.33 ปานกลาง	2.59 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	4
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.24 ปานกลาง**	**3.18 ปานกลาง**	**2.81 ปานกลาง**	**3.53 มาก**	**3.23 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3. 23) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3. 42) รองลงมาคือ การ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3. 41) และการคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาทต่อรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) ตามลำดับ

ลูกค้าทุกสถานภาพของเลขหมายพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 3.18 และ 2.81 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่าย คือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39) และการคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาทต่อรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่าย เช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) รองลงมาคือ การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระของค่าธรรมเนียม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และ การเดินทางมา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่าย คือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41) และการคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อลูกค้าไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านราคา	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น	4.21 มาก	4.19 มาก	4.00 มาก	4.25 มาก	4.20 มาก	2
2. ทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน	4.40 มาก	4.00 มาก	3.83 มาก	4.25 มาก	4.22 มาก	1
3.การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้วกรณีเคยชำระผ่านเว็บไซด์	3.61 มาก	3.30 ปานกลาง	3.60 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 67 (ต่อ)

ปัจจัยด้านราคา	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
4.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น	4.11 มาก	4.14 มาก	3.96 มาก	4.02 มาก	4.11 มาก	4
5.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง	4.11 มาก	3.62 มาก	3.00 ปานกลาง	4.67 มากที่สุด	4.15 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08 มาก	3.83 มาก	3.78 มาก	4.33 มาก	3.98 มาก	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 67 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ทศท. รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตใน แต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ตามลำดับ

ลูกค้าทุกสถานภาพของเลขหมายพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 3.83 3.78 และ 4.33 ตามลำดับ) โดยลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง ทศท. รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) และเรื่อง การชำระค่าโทรศัพท์ผ่าน เว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น การชำระค่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

โทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท. เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) และ ทศท. รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) และทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น ทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลา และเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเตอร์เน็ต ครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท.	3.78 มาก	4.25 มาก	3.43 ปานกลาง	4.20 มาก	3.81 มาก	1
2.ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	3.65 มาก	4.31 มาก	3.57 มาก	4.20 มาก	3.70 มาก	2
3.เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ	3.55 มาก	3.69 มาก	2.86 ปานกลาง	4.40 มาก	3.55 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.66 มาก**	**4.08 มาก**	**3.29 ปานกลาง**	**4.27 มาก**	**3.69 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 68 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท. แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) และ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) ตามลำดับ

ลูกค้าทุกสถานภาพของเลขหมายพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 4.08 และ 4.27 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท. แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) รองลงมาคือ.ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) รองลงมาคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท. แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทาง เว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการ เดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รองลงมาคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) รองลงมาคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท. แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ย และ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ	4.20 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก	4.50 มากที่สุด	4.17 มาก	1
2.ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง	4.12 มาก	4.15 มาก	4.01 มาก	4.25 มาก	4.11 มาก	2
3.เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ	4.09 มาก	3.64 มาก	4.10 มาก	4.00 มาก	3.91 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.12 มาก**	**3.96 มาก**	**4.00 มาก**	**4.25 มาก**	**4.06 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าทุกสถานภาพของเลขหมายพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 3.96 4.00 และ 4.25 ตามลำดับ) โดยลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) และเรื่อง เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รองลงมาคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) และ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่นๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) รองลงมาคือ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ4.00) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.53 มาก	3.73 มาก	3.57 มาก		3.55 มาก	1
2.ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.46 ปานกลาง	3.77 มาก	3.14 ปานกลาง	3.80 มาก	3.48 ปานกลาง	2
3.แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท.ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย	3.54 มาก	3.85 มาก	2.86 ปานกลาง	4.00 มาก	3.55 มาก	1
4.การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้ง ทศท. มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ลูกค้า	3.12 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.60 มาก	3.15 ปานกลาง	4
5.การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	3.41 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.60 มาก	3.41 ปานกลาง	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.41 ปานกลาง**	**3.62 มาก**	**3.20 ปานกลาง**	**3.84 มาก**	**3.43 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น เรื่องแผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ได้รับมีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) รองลงมาคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) และการใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.41) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ และประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.84 ตามลำดับ) ส่วนลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย และประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และ 3.20 ตามลำดับ)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) และป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) รองลงมาคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รองลงมาคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) และป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย เรื่องการแจกของสมนาคุณ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้ง ทศท. มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/ บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น	3.53 มาก	3.74 มาก	3.50 มาก	4.25 มาก	3.63 มาก	4
2.ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.64 มาก	3.64 มาก	4.00 มาก	4.27 มาก	3.68 มาก	3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 71 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
3.แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท.ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย	3.94 มาก	3.60 มาก	3.83 มาก	3.50 มาก	3.80 มาก	2
4.การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส เช่น แจกกระเป๋าสำหรับลูกค้ายื่นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น	2.87 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	2.00 น้อย	3.75 มาก	2.88 ปานกลาง	5
5.การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	4.20 มาก	4.06 มาก	3.67 มาก	3.25 ปานกลาง	4.09 มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.64 มาก**	**3.60 มาก**	**3.40 ปานกลาง**	**3.80 มาก**	**3.62 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็วตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) รองลงมาคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานทุกประเภท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 3.60 และ 3.80 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัยให้ความสำคัญที่สุดคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท.ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) และป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือการใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) และแผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ผ่าน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส เช่น แจกกระเป๋าสำหรับลูกค้ายื่นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ตามลำดับ

ตารางที่ 72 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านบุคคล	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.พนักงานรับชำระเงิน ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน	3.47 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.60 มาก	3.45 ปานกลาง	5
2.พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.63 มาก	3.38 ปานกลาง	3.57 มาก	4.20 มาก	3.63 มาก	1
3.พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น	3.61 มาก	3.46 ปานกลาง	3.57 มาก	3.80 มาก	3.61 มาก	2
4.พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ	3.50 มาก	3.23 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.48 ปานกลาง	4
5.พนักงานรับชำระเงิน ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.46 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก	3.43 ปานกลาง	6
6.พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ	3.30 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	4.00 มาก	3.30 ปานกลาง	7
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์						
7.ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ	3.63 มาก	3.51 มาก	3.00 ปานกลาง	3.64 มาก	3.56 มาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.50 มาก**	**3.26 ปานกลาง**	**3.21 ปานกลาง**	**3.93 มาก**	**3.49 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 72 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รองลงมาคือ พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัยและประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ 3.93 ตามลำดับ) ส่วนลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจและประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ 3.21 ตามลำดับ)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เรื่อง ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) รองลงมาคือพนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) และพนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจงอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่ น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) รองลงมาคือ พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และพนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เรื่อง พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รองลงมาคือ พนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14) และพนักงานรับชำระเงิน ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน เรื่องพนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจงอธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ เรื่องพนักงานรับชำระเงิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เรื่องศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซด์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจพนักงานรับชำระเงินให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันพนักงานรับชำระเงิน สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และพนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 73 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคลจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านบุคคล	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ค่าเฉลี่ย แปลผล	อันดับ
1.พนักงาน ทศท.ที่ให้บริการ ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต	3.59 มาก	3.87 มาก	2.83 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.64 มาก	4
2.พนักงาน ทศท.มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.79 มาก	3.72 มาก	2.83 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.70 มาก	3
3.พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	3.76 มาก	3.89 มาก	2.50 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.72 มาก	1
4.พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ	3.84 มาก	3.74 มาก	2.33 น้อย	3.00 ปานกลาง	3.71 มาก	2
5.พนักงาน ทศท. ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	3.84 มาก	3.38 ปานกลาง	2.36 น้อย	3.25 ปานกลาง	3.58 มาก	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 73 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคคล	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
6.พนักงาน ทศท.สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็วกรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย เป็นต้น	3.70มาก	3.02 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง	4.00 มาก	3.40 ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์						
7.ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ	3.58 มาก	4.00 มาก	2.00 น้อย	2.33 น้อย	3.40 ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.75 มาก**	**3.61 มาก**	**2.58 ปานกลาง**	**3.04 ปานกลาง**	**3.62 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 73 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) รองลงมาคือ พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) และพนักงาน ทศท. มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70)ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย และประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.61 ตามลำดับ) ส่วนลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ และประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และ 3.04 ตามลำดับ)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ พนักงาน ทศท. ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 .84) รองลงมาคือ พนักงาน ทศท. มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และ พนักงาน ทศท.สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็วกรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และพนักงาน ทศท.ที่ให้บริการ ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท.ที่ให้บริการ ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เรื่องพนักงาน ทศท.มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) รองลงมาคือ พนักงาน ทศท.สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็วกรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80) และพนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท.สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็วกรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ พนักงาน ทศท.มีบุคลิกภาพที่ดีแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เรื่อง พนักงาน ทศท. ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) และ พนักงาน ทศท.ที่ให้บริการ ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เรื่องพนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ถูกต้องรวดเร็ว เรื่องพนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 74 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	3.44 ปานกลาง	3.46 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.20 มาก	3.44 ปานกลาง	3
2.ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย	3.58 มาก	3.77 มาก	3.57 มาก	4.20 มาก	3.60 มาก	1
3.เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ	3.50 มาก	3.46 ปานกลาง	3.86 มาก	3.60 มาก	3.51 มาก	2
4.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงินมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.31 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.14 ปานกลาง	3.60 มาก	3.31 ปานกลาง	4
5.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์ เป็นอย่างดี	3.23 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	3.80 มาก	3.25 ปานกลาง	5
6.สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ท่านชำระค่าโทรศัพท์กว้างขวางสะดวกและเพียงพอ	3.07 ปานกลาง	3.77 มาก	3.29 ปานกลาง	4.00 มาก	3.13 ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์						
7.รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย	2.85 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.17 มาก	2.85 ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.35 ปานกลาง**	**3.53 มาก**	**3.35 ปานกลาง**	**3.90 มาก**	**3.37 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 74 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.60) รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และการจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.44) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ และประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และ 3.90 ตามลำดับ) ส่วนลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัยและประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.35 ตามลำดับ)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) และการจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจนเพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย เรื่องสถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ท่านชำระค่าโทรศัพท์กว้างขวางสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) รองลงมาคือการจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) และระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้อง และมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) รองลงมาคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และ สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ท่านชำระค่าโทรศัพท์กว้างขวางสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจนเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) รองลงมาคือ รูปแบบของเว็บไซด์ของ ทศท.เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทันสมัย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และสถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ท่านชำระค่าโทรศัพท์กว้างขวางสะดวกและเพียงพอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) ตามลำดับ

ตารางที่ 75 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว	3.69 มาก	3.79 มาก	2.83 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	3.65 มาก	1
2.ระบบบัตรคิวระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความทันสมัย ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.36 ปานกลาง	3.68 มาก	2.33 น้อย	3.00 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	4
3.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น	3.67 มาก	3.17 ปานกลาง	2.17 น้อย	2.50 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	5
4.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	3.53 มาก	3.51 มาก	3.33 ปานกลาง	2.53 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3
5.สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.ที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต กว้างขวาง เพียงพอ และสะดวกเวลามาใช้บริการ	3.48 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	2.20 น้อย	4.00 มาก	3.36 ปานกลาง	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์						
6.รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท.เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย	3.44 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.04 มาก	3.54 มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.54 มาก**	**3.49 ปานกลาง**	**2.60 ปานกลาง**	**2.95 ปานกลาง**	**3.46 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 75 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) รองลงมาคือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท.เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานทุกประเภท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 2.60 และ 2.95 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุด คือ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) รองลงมาคือ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) รองลงมาคือ ระบบบัตรคิวระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความทันสมัย ชัดเจน เข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) รองลงมาคือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) และ การจัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท.เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) รองลงมาคือ สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.ที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต กว้างขวาง เพียงพอ และสะดวกเวลามาใช้บริการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และระบบบัตรคิวระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความทันสมัย ชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 76 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.57 มาก	3.85 มาก	3.29 ปานกลาง	4.40 มาก	3.59 มาก	1
2.การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	3.47 ปานกลาง	3.77 มาก	3.29 ปานกลาง	4.00 มาก	3.49 ปานกลาง	2
3.การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำ	3.47 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.29 ปานกลาง	4.00 มาก	3.47 ปานกลาง	3
4.การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค	3.48 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	3.57 มาก	3.80 มาก	3.49 ปานกลาง	2
5.มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์	3.21 ปานกลาง	3.15 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.60 มาก	3.20 ปานกลาง	4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 76 (ต่อ)

กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์

ปัจจัยด้านกระบวนการ	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
6.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว	2.88 ปานกลาง	2.87 ปานกลาง	4.00 มาก	3.28 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	5
7.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	2.76 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.36 ปานกลาง	2.76 ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.44 ปานกลาง**	**3.51 มาก**	**3.27 ปานกลาง**	**3.96 มาก**	**3.45 ปานกลาง**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 76 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และ การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ และประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.96 ตามลำดับ) ส่วนลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัยและประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.27 ตามลำดับ)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) และการชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) และ การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำ เรื่อง การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เรื่องการชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว เรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 77 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการจำแนกตามสถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน

ปัจจัยด้านกระบวนการ	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
1.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.29 มาก	4.09 มาก	2.83 ปานกลาง	4.00 มาก	4.13 มาก	2
2.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว	4.31 มาก	4.02 มาก	2.83 ปานกลาง	4.25 มาก	4.16 มาก	1
3.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำและไม่ผิดพลาด	4.17 มาก	3.83 มาก	3.33 ปานกลาง	4.06 มาก	4.00 มาก	3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 77 (ต่อ)

ปัจจัยด้านกระบวนการ	สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน				รวม	
	บ้านพักอาศัย	ธุรกิจ	หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	อื่น ๆ		
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
4.การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความสะดวก รวดเร็ว	3.83 มาก	3.51 มาก	2.50 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	3.63 มาก	5
5.มีจำนวนพนักงาน ทศท. เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	3.84 มาก	3.32 ปานกลาง	2.20 น้อย	4.64 มากที่สุด	3.59 มาก	6
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์						
6.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว	3.78 มาก	3.65 มาก	3.73 มาก	3.62 มาก	3.78 มาก	4
7.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ	3.78 มาก	3.48 มาก	2.00 น้อย	2.67 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	7
ค่าเฉลี่ยรวม	**4.09 มาก**	**3.75 มาก**	**2.73 ปานกลาง**	**3.75 มาก**	**3.89 มาก**	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 77 พบว่า ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) และ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานทุกประเภทธุรกิจมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 3.75 และ 3.75 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้าสถานภาพของเลขหมายประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

รองลงมาคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) และ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) รองลงมาคือการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เรื่องการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) ตามลำดับ

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีจำนวนพนักงาน ทศท. เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64) รองลงมาคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำและไม่ผิดพลาด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 78 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองที่มีต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า

ปัจจัย	ศูนย์บริการช้างม่อย	ศูนย์บริการช้างเผือก	ศูนย์บริการวัดเกต	ศูนย์บริการช้างคลาน	ศูนย์บริการเซ็นทรัลแอร์พอร์ท	ศูนย์บริการอื่น ๆ	รวม	
	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	ค่าเฉลี่ยแปลผล	อันดับ
ผลิตภัณฑ์/บริการ	3.59 มาก	4.02 มาก	3.36 ปานกลาง	3.56 มาก	3.49 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.56 มาก	3
ราคา	3.18 ปานกลาง	3.79 มาก	3.33 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	4
การจัดจำหน่าย	3.73 มาก	4.00 มาก	3.56 มาก	3.28 ปานกลาง	3.43 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	3.58 มาก	2
การส่งเสริมการตลาด	2.68 ปานกลาง	3.45 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.76 ปานกลาง	2.60 ปานกลาง	2.84 ปานกลาง	7
บุคคล	3.55 มาก	3.48 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.03 ปานกลาง	3.24 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง	5
หลักฐานทางกายภาพ	3.27 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	2.90 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	6
กระบวนการ	3.68 มาก	3.93 มาก	3.33 ปานกลาง	3.37 ปานกลาง	3.81 มาก	3.40 ปานกลาง	3.61 มาก	1
รวม	**3.38** ปานกลาง	**3.73** มาก	**3.26** ปานกลาง	**3.09** ปานกลาง	**3.33** ปานกลาง	**3.06** ปานกลาง	**3.34** ปานกลาง	

ค่าเฉลี่ย4.50-5.00 มากที่สุด, 3.50-4.49 มาก, 2.50-3.49 ปานกลาง, 1.50-2.49 น้อย, 1.00-1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 78 พบว่าลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) โดยลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) รองลงมาคือ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ 3.56 ตามลำดับ)

สำหรับลูกค้าที่ชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. ช้างม่อย มีความพึงพอใจต่อปัจจัยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38) และมีความพึงพอใจด้านการจัดจำหน่ายสูงสุดโดยมีความพึงพอใจ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) รองลงมาคือปัจจัยด้านกระบวนการและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และ 3.59 ตามลำดับ) ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าบริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. ช้างเผือก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการสูงสุดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) รองลงมาคือปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายและปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.93 ตามลำดับ)

สำหรับลูกค้าที่ชำระค่าบริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. วัดเกต มีความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26) และมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่ระดับมากเป็นอันดับแรก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และ ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ 3.33 ตามลำดับ) ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าบริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. ช้างคลาน มีความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09) โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการเป็นอันดับแรกที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.28 ตามลำดับ)

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. ชั้น 3 ในห้างเซ็นทรัลแอร์พอร์ทพลาซ่า มีความพึงพอใจโดยรวมที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และ 3.43 ตามลำดับ) ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าบริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. อื่น ๆ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06) โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการเป็นอันดับแรกอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40) รองลงมาคือปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ 3.20 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้า

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหา ของ ลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการ

ตารางที่ 79 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์

ปัญหาที่พบ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ความไม่สม่ำเสมอของการได้รับใบแจ้งค่าบริการ	2.97	1.22	ปานกลาง	4
2.ด้านราคา เช่น ค่าธรรมเนียมต่อบริการ 107 บาท แพงเกินไป	3.28	1.17	ปานกลาง	1
3.ด้านการจัดจำหน่าย เช่นช่องทางการรับชำระค่าโทรศัพท์ยังมีไม่หลากหลาย	3.01	1.08	ปานกลาง	2
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น เอกสารเผยแพร่การชำระค่าบริการไม่ชัดเจน	2.98	1.07	ปานกลาง	3
5.ด้านบุคคล เช่น พนักงานรับชำระเงินให้บริการด้วยความไม่สุภาพ	2.85	1.24	ปานกลาง	5
6.ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น การจัดสถานที่รับชำระค่าโทรศัพท์ไม่เป็นสัดส่วน	2.83	1.09	ปานกลาง	6
7.ด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ยุ่งยาก ซับซ้อน	2.73	1.08	ปานกลาง	7
รวม	**3.42**	**0.83**	**ปานกลาง**	

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 79 พบว่าลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองให้ความสำคัญของปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ทั้งโดยรวมและปัจจัยแต่ละด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา เช่น ค่าธรรมเนียมต่อบริการ 107 บาท แพงเกินไป ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย เช่นช่องทางการรับชำระค่าโทรศัพท์ยังมีไม่หลากหลาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น เอกสารเผยแพร่การชำระค่าบริการไม่ชัดเจน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ความไม่สม่ำเสมอของการได้รับใบแจ้งค่าบริการ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น พนักงานรับชำระเงินให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น การจัดสถานที่รับชำระค่าโทรศัพท์ไม่เป็นสัดส่วน และปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 3.01 2.98 2.97 2.85 2.83 และ 2.73 ตามลำดับ)

ตารางที่ 80 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์

ปัญหาที่พบ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ส่งใบแจ้งค่าโทรศัพท์ไม่สม่ำเสมอ มาล่าช้าหลังจากหักบัญชีไปแล้วทุกครั้ง	2.38	1.17	น้อย	4
2.ด้านราคา เช่น ค่าธรรมเนียมต่อบริการ 107 บาท ไม่เหมาะสม	2.53	1.12	ปานกลาง	2
3.ด้านการจัดจำหน่าย เช่นธนาคารหรือบัตรเครดิตที่จะขอใช้บริการมีน้อย	2.19	1.06	น้อย	7
4.ด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น ไม่มีการแจกของสมนาคุณให้ลูกค้าที่หักผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส	2.72	1.27	ปานกลาง	1
5.ด้านบุคคล เช่นพนักงานที่ให้คำแนะนำการขอใช้บริการการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารบริการไม่ประทับใจ	2.52	1.17	ปานกลาง	3

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 80 (ต่อ)

ปัญหาที่พบ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
6.ด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างขอใช้บริการไม่เพียงพอ หรือไม่สะดวก	2.43	0.98	น้อย	5
7.ด้านกระบวนการ เช่น วิธีการชำระเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความยุ่งยากซับซ้อน	2.32	1.27	น้อย	6
รวม	**2.44**	**0.76**	**น้อย**	

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

จากตารางที่ 80 พบว่าลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตให้ความสำคัญของปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ น้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44) โดยปัจจัยที่มีปัญหาในระดับปานกลางคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น ไม่มีการแจกของสมนาคุณให้ลูกค้าที่หักผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส ปัจจัย ด้านราคา เช่น ค่าธรรมเนียมต่อบริการ 107 บาท ไม่เหมาะสม และปัจจัยด้านบุคคล เช่น พนักงานที่ให้คำแนะนำการขอใช้บริการการ ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารบริการไม่ประทับใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 2.53 และ 2.52 ตามลำดับ)

ส่วนปัจจัยที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนายความสะดวกระหว่างขอใช้บริการไม่เพียงพอ หรือไม่สะดวก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ส่งใบแจ้งค่าโทรศัพท์ไม่สม่ำเสมอ มาล่าช้าหลังจากหักบัญชีไปแล้วทุกครั้ง ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น วิธีการชำระเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความยุ่งยากซับซ้อน และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย เช่นธนาคารหรือบัตรเครดิตที่จะขอใช้บริการมีน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 2.38 2.32 และ 2.19 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 81 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัญหาที่พบด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ไม่สม่ำเสมอ เช่น บางเดือนไม่ได้รับหรือบางเดือนส่งมาล่าช้า	2.86	1.35	ปานกลาง	3
2.ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก	2.73	1.21	ปานกลาง	6
3.มีการคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายใน ค่าโทรศัพท์ทางไกล ค่าโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศไม่ถูกต้อง เช่นมีรายการที่ไม่ได้ใช้บริการปรากฏอยู่	2.86	2.29	ปานกลาง	3
4.กำหนดระยะเวลาที่งดให้บริการคือภายใน 7 วัน หลังจากวันครบกำหนดชำระ เป็นระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม	3.16	1.16	ปานกลาง	1
5.การเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ที่นอกเหนือจากเงินสดมีความยุ่งยาก	2.69	1.14	ปานกลาง	7
6.การผ่อนชำระค่าใช้โทรศัพท์หลังครบกำหนดชำระมีขั้นตอนยุ่งยาก	2.83	1.16	ปานกลาง	4
7.การแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ไม่ชัดเจน	2.77	1.16	ปานกลาง	5
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
8.ข้อความคำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทนศัพท์ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	2.91	1.16	ปานกลาง	2
9.การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท ไม่สะดวก ล่าช้า และเชื่อมต่อได้ยาก	2.59	1.08	ปานกลาง	8
10.มีช่องทางการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ให้เลือกน้อย	2.59	1.10	ปานกลาง	8
11.ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงล่าช้า หลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท แล้ว	2.59	1.21	ปานกลาง	8
รวม	**2.83**	**0.95**	**ปานกลาง**	

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 81 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) ทั้งโดยรวมและทุกปัจจัยย่อย คือ กำหนดระยะเวลาที่งดให้บริการคือภายใน 7 วัน หลังจากวันครบกำหนดชำระ เป็นระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม ข้อความคำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ด้านการได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ไม่สม่ำเสมอ เช่นบางเดือนไม่ได้รับหรือบางเดือนส่งมาล่าช้า มีการคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายใน ค่าโทรศัพท์ทางไกล ค่าโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ ไม่ถูกต้อง เช่นมีรายการที่ไม่ได้ใช้บริการปรากฏอยู่ การผ่อนชำระค่าใช้โทรศัพท์หลังครบกำหนดชำระมีขั้นตอนยุ่งยาก ด้านการแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ไม่ชัดเจน ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก การเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ที่นอกเหนือจากเงินสดมีความยุ่งยาก การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท ไม่สะดวก ล่าช้า เชื่อมต่อได้ยาก มีช่องทางการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ให้เลือกน้อย และได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงล่าช้าหลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท แล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.16 2.91 2.86 2.86 2.83 2.77 2.73 2.69 2.59 2.59 และ 2.59 ตามลำดับ)

ตารางที่ 82 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ปัญหาที่พบด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การได้รับใบแจ้งค่าโทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างไม่สม่ำเสมอและส่งมาล่าช้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง	2.31	1.29	น้อย	6
2.ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก	2.28	1.23	น้อย	7
3.มีการคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายใน ค่าโทรศัพท์ทางไกล ค่าโทรศัพท์ทางไกต่างประเทศ ไม่ถูกต้อง เช่นมีรายการที่ไม่ได้ใช้บริการปรากฏอยู่	2.32	1.23	น้อย	5

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 82 (ต่อ)

ปัญหาที่พบด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
4.กำหนดระยะเวลาที่งดให้บริการคือภายใน 7 วัน หลังจากวันครบกำหนดชำระ เป็นระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม	2.48	1.09	น้อย	3
5.แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	2.27	1.03	น้อย	8
6.เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว ธนาคารหรือบัตรเครดิตดำเนินการให้ล่าช้าเช่นเริ่มหักบัญชีหลังจากเดือนทีท่านได้ยื่นคำร้อง 2-3 เดือน	2.51	1.22	ปานกลาง	2
7.เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทศท ไม่ได้แก้ไขข้อผิดพลาดหรือแก้ไขล่าช้า เช่น ไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือ ไม่ได้คืนเงินเข้าบัญชีดังเดิมเมื่อหักบัญชีผิด	2.21	1.16	น้อย	10
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
8.ข้อความคำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทนศัพท์ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	2.27	1.01	น้อย	9
9.การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท ไม่สะดวก ล่าช้า และเชื่อมต่อได้ยาก	2.56	0.88	ปานกลาง	1
10.มีช่องทางการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ให้เลือกน้อย	2.56	0.88	ปานกลาง	1
11. ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงล่าช้า หลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท แล้ว	2.38	0.87	น้อย	4
รวม	**2.34**	**0.85**	**น้อย**	

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

จากตารางที่ 82 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ น้อย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38) โดยปัจจัยที่มีปัญหาอยู่ที่ระดับ ปานกลางได้แก่ การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท ไม่สะดวก ล่าช้า และเชื่อมต่อได้ยาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

มีช่องทางการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ให้เลือกน้อย และ เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว ธนาคารหรือบัตรเครดิต(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 2.56 และ 2.51 ตามลำดับ)

ส่วนปัจจัยที่มีปัญหาอยู่ที่ระดับน้อยได้แก่ กำหนดระยะเวลาที่งดให้บริการคือภายใน 7 วัน หลังจากวันครบกำหนดชำระ เป็นระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงล่าช้า หลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท แล้ว มีการคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายใน ค่าโทรศัพท์ทางไกล ค่าโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ ไม่ถูกต้อง เช่นมีรายการที่ไม่ได้ใช้บริการปรากฏอยู่ การได้รับใบแจ้งค่าโทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างไม่สม่ำเสมอและส่งมาล่าช้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ข้อความคำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก และเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทศท ไม่ได้แก้ไขข้อผิดพลาดหรือแก้ไขล่าช้า เช่น ไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือ ไม่ได้คืนเงินเข้าบัญชีดังเดิมเมื่อหักบัญชีผิด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 2.38 2.32 2.32 2.28 2.27 2.27 และ 2.21 ตามลำดับ)

ตารางที่ 83 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านราคา

ปัญหาที่พบด้านราคา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าเสียเวลา และมีค่าใช้จ่ายเช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารมาก	2.79	1.21	ปานกลาง	3
2.มีการคิดค่าธรรมเนียมการชำระค่าโทรศัพท์ไม่เหมาะสมเมื่อท่านไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท	2.89	1.18	ปานกลาง	2
3.การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระ ไม่เหมาะสม แพงเกินไป	3.09	1.18	ปานกลาง	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 83 (ต่อ)

ปัญหาที่พบด้านราคา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซด์				
4.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมากเวลาเชื่อมต่อระบบไม่ติด	2.32	1.44	น้อย	4
รวม	**2.91**	**0.97**	**ปานกลาง**	

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

จากตารางที่ 83 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านราคา ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระ ไม่เหมาะสม แพงเกินไป มีการคิดค่าธรรมเนียมการชำระค่าโทรศัพท์ไม่เหมาะสมเมื่อลูกค้า ไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท และการเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านเสียเวลา และมีค่าใช้จ่ายเช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 2.89 และ 2.79 ตามลำดับ)

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมากเวลาเชื่อมต่อระบบไม่ติด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 84 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านราคา

ปัญหาที่พบด้านราคา	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทำให้ท่านเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมาก เช่น ต้องไปติดต่อธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตทุก ๆ ครั้ง	1.84	1.01	น้อย	4
2.มีการคิดค่าธรรมเนียมการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางครั้ง	2.19	1.06	น้อย	3
3.การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระ ไม่เหมาะสม แพงเกินไป	2.53	1.15	ปานกลาง	1
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
4.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมากเวลาเชื่อมต่อระบบไม่ติด	2.38	0.87	น้อย	2
รวม	**2.18**	**0.80**	**น้อย**	

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

จากตารางที่ 84 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านราคา ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระ ไม่เหมาะสม แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53)

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมากเวลาเชื่อมต่อระบบไม่ติด มีการคิดค่าธรรมเนียมการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางครั้ง และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทำให้ลูกค้าเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมาก เช่น ต้องไปติดต่อธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตทุก ๆ ครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 2.19 และ 1.84 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 85 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านการจัดจำหน่าย

ปัญหาที่พบด้านการจัดจำหน่าย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.ช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ของ ทศท ในปัจจุบัน เช่นชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือผ่านเว็บไซด์ยังไม่หลากหลายหรือเพียงพอต่อความต้องการ	2.79	1.20	ปานกลาง	1
2.ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ลูกค้า ไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	2.74	1.15	ปานกลาง	2
3.เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ลูกค้า ไปชำระค่าโทรศัพท์มีความไม่เหมาะสม	2.72	1.11	ปานกลาง	3
รวม	**2.73**	**0.99**	**ปานกลาง**	

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

จากตารางที่ 85 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73) และทุกปัจจัยย่อย คือ ช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ของ ทศท ในปัจจุบัน เช่นชำระผ่านเคาน์เตอร์เซอร์วิส หรือผ่านเว็บไซด์ยังไม่หลากหลายหรือเพียงพอต่อความต้องการ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง และเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ท่านไปชำระค่าโทรศัพท์มีความไม่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 2.74 และ 2.72 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 86 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านการจัดจำหน่าย

ปัญหาที่พบด้านการจัดจำหน่าย	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.ธนาคารหรือบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ	2.04	1 .00	น้อย	3
2.ศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง	2.08	0.90	น้อย	2
3.เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้า ไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความไม่เหมาะสมต่อการใช้บริการ	2.49	1.31	น้อย	1
รวม	**2.20**	**0.88**	**น้อย**	

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

จากตารางที่ 86 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20) และทุกปัจจัยย่อย คือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความไม่เหมาะสมต่อการใช้บริการ ศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง และธนาคารหรือบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 2.08 และ 2.04 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 87 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาที่พบด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.ไม่ค่อยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านทางสื่อ	2.76	1.13	ปานกลาง	4
2.ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดบริการรับชำระที่ลูกค้าใช้บริการ ไม่มีความชัดเจนเข้าใจยาก	2.81	1.67	ปานกลาง	2
3.แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	2.62	1.10	ปานกลาง	5
4.ไม่มีการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส	2.98	2.27	ปานกลาง	1
5.การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้ง ไม่ได้รับบริการที่ดีตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	2.79	1.15	ปานกลาง	3
รวม	**2.79**	**1.05**	**ปานกลาง**	

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

จากตารางที่ 87 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79) และทุกปัจจัยย่อย คือ ไม่มีการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดบริการรับชำระที่ลูกค้าใช้บริการไม่มีความชัดเจน เข้าใจยาก การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้งไม่ได้รับบริการที่ดีตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ไม่ค่อยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านทางสื่อ และแผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความไม่ชัดเจน เข้าใจยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 2.81 2.79 2.76 และ 2.62 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 88 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัญหาที่พบด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.ไม่ค่อยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านทางสื่อ	2.56	0.95	ปานกลาง	2
2.ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าใช้บริการมีข้อความไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	2.40	0.94	น้อย	3
3.แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความไม่ชัดเจน เข้าใจยาก	2.35	1.00	น้อย	4
4.ไม่มีการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส สำหรับลูกค้ายื่นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร	2.90	1.28	ปานกลาง	1
5.การใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ไม่ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้	2.24	1.10	น้อย	5
รวม	**2.49**	**0.82**	**น้อย**	

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

จากตารางที่ 88 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือไม่มีการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส สำหรับลูกค้ายื่นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร และไม่ค่อยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านทางสื่อ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และ 2.56 ตามลำดับ)

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บริการมีข้อความไม่ชัดเจน เข้าใจยาก แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความไม่ชัดเจนเข้าใจยาก และการใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ไม่ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 2.35 และ 2.24 ตามลำดับ)

ตารางที่ 89 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านบุคคล

ปัญหาที่พบด้านบุคคล	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.พนักงานรับชำระเงินใช้คำพูดวาจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์และไม่เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน	2.57	1.11	ปานกลาง	4
2.พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ไม่ดี แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย	2.49	1.09	น้อย	6
3.พนักงานรับชำระเงินไม่มีความชำนาญ ปฏิบัติงานล่าช้า เช่น การนับเงินล่าช้า การทอนเงินผิด	2.52	1.05	ปานกลาง	5
4.พนักงานรับชำระเงินไม่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ	2.65	1.11	ปานกลาง	3
5.พนักงานรับชำระเงินให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	2.69	1.15	ปานกลาง	1
6.พนักงานรับชำระเงินไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้อง หรือไฟฟ้าดับ	2.68	1.17	ปานกลาง	2
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซด์				
7.ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซด์ของ ทศท ไม่เป็นที่น่าพอใจ	1.12	1.61	น้อยที่สุด	7
รวม	**2.57**	**0.96**	**ปานกลาง**	

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 89 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านบุคคล ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ พนักงานรับชำระเงินให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงานรับชำระเงินไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้อง หรือไฟฟ้าดับ พนักงานรับชำระเงินไม่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ พนักงานรับชำระเงินใช้คำพูดวาจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์และไม่เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน และด้านพนักงานรับชำระเงินไม่มีความชำนาญ ปฏิบัติงานล่าช้า เช่น การนับเงินล่าช้า การทอนเงินผิด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 2.68 2.65 2.57 และ 2.52 ตามลำดับ)

ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ไม่ดี แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49)

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อยที่สุด คือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ไม่เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12)

ตารางที่ 90 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านบุคคล

ปัญหาที่พบด้านบุคคล	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.พนักงาน ทศท ที่ให้บริการใช้คำพูดวาจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์และไม่เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	2.42	1.14	น้อย	1
2.พนักงาน ทศท ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ไม่ดี แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย	2.37	1.25	น้อย	3
3.พนักงาน ทศท ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่างโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่มีความรอบรู้ ไม่มีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ล่าช้า เช่น ให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน	2.20	1.05	น้อย	6

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 90 (ต่อ)

ปัญหาที่พบด้านบุคคล	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
4.พนักงาน ทศท ไม่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ	2.32	1.13	น้อย	5
5.พนักงาน ทศท ให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	2.40	1.14	น้อย	2
6.พนักงาน ทศท ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารล่าช้ากรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย	2.33	1.12	น้อย	4
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
7.ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ไม่เป็นที่น่าพอใจ	2.15	1.14	น้อย	7
รวม	**2.35**	**1.03**	**น้อย**	

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

จากตารางที่ 90 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตปัจจัยด้านบุคคลลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35) และทุกปัจจัยย่อย คือ พนักงาน ทศท ที่ให้บริการใช้คำพูดวาจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษย์สัมพันธ์และไม่เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต พนักงาน ทศท ให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงาน ทศท ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ไม่ดี แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย พนักงาน ทศท ไม่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ พนักงาน ทศท ไม่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ พนักงาน ทศท ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่มีความรอบรู้ ไม่มีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ล่าช้า เช่น ให้คำแนะนำที่ไม่ชัดเจน และ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ไม่เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42 2.40 2.37 2.33 2.32 2.20 และ 2.15 ตามลำดับ)

ตารางที่ 91 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัญหาที่พบด้านหลักฐานทางกายภาพ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การจัดเคาน์เตอร์รับชำระเงินไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีช่องทางเข้าออกชัดเจน	2.59	1.09	ปานกลาง	7
2.ระบบบัตรคิว และหมายเลขช่องชำระเงินไม่มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ยาก และไม่ทันสมัย	2.60	1.11	ปานกลาง	5
3.เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์ไม่ทันสมัย ทำงานผิดพลาด และมีจำนวนไม่เพียงพอ	2.60	1.15	ปานกลาง	6
4.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงิน มีบริการไว้ไม่เพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิวหนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม	2.84	1.09	ปานกลาง	3
5.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่คอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์ บริการไม่ประทับใจ	2.65	1.11	ปานกลาง	4
6.สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับชำระบริการที่ลูกค้าชำระ ไม่กว้างขวางเพียงพอ และไม่สะดวกเวลามาใช้บริการ	2.86	1.16	ปานกลาง	2
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
7.รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ไม่มีความสวยงาม ไม่ทันสมัย	3.22	0.67	ปานกลาง	1
รวม	**2.69**	**0.90**	**ปานกลาง**	

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 91 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69) และทุกปัจจัยย่อย คือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ไม่มีความสวยงาม ไม่ทันสมัย สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับชำระบริการที่ลูกค้าชำระ ไม่กว้างขวางเพียงพอและไม่สะดวกเวลามาใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงิน มีบริการไว้ไม่เพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิวหนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่คอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์ บริการไม่ประทับใจ ระบบบัตรคิว และหมายเลขช่องชำระเงินไม่มีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ยาก เครื่องมืออุปกรณ์ ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์ไม่ทันสมัย ทำงานผิดพลาด และมีจำนวนไม่เพียงพอ และการจัดเคาน์เตอร์รับชำระเงินไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีช่องทางเข้าออกชัดเจน และไม่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 2.86 2.84 2.65 2.60 2.60 และ 2.59 ตามลำดับ)

ตารางที่ 92 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านหลักฐานทางกายภาพ

ปัญหาที่พบด้านหลักฐาน ทางกายภาพ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีช่องทางเข้าออกชัดเจน ไม่สะดวก เกิดความล่าช้า	2.47	1.14	น้อย	4
2.ระบบบัตรคิว ระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่มีความทันสมัย สังเกตได้ยาก	2.54	1.25	ปานกลาง	3
3.สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้ไม่เพียงพอ เช่นที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์	2.45	1.15	น้อย	5
4.เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่คอยอำนวยความสะดวกระหว่างที่มาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตบริการไม่ประทับใจ	2.35	1.14	น้อย	6
5.สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท ที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่กว้างขวางเพียงพอ และไม่สะดวกเวลามาใช้บริการ	2.55	1.32	ปานกลาง	2

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 92 (ต่อ)

ปัญหาที่พบด้านหลักฐาน ทางกายภาพ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
6.รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ไม่มีความสวยงาม ไม่ทันสมัย	2.77	1.24	ปานกลาง	I
รวม	3.46	0.84	ปานกลาง	

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

จากตารางที่ 92 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ไม่มีความสวยงาม ไม่ทันสมัย สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท ที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่กว้างขวางเพียงพอ ไม่สะดวกเวลามาใช้บริการ และระบบบัตรคิว ระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่มีความทันสมัย สังเกตได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 2.55 และ 2.54 ตามลำดับ)

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือการจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีช่องทางเข้าออกชัดเจน ไม่สะดวก เกิดความล่าช้า สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอ ยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้ไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่คอยอำนวยความสะดวกระหว่างที่มาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตบริการไม่ประทับใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 2.45 และ 2.35 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 93 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านกระบวนการ

ปัญหาที่พบด้านกระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ยุ่งยาก ซับซ้อน	2.42	1.12	ปานกลาง	7
2.การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการไม่สะดวกและล่าช้า	2.63	1.14	ปานกลาง	4
3.การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการไม่ถูกต้องแม่นยำ	2.50	1.13	ปานกลาง	6
4.การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการโดยไม่มีมาตรฐาน และไม่เสมอภาค	2.56	1.13	ปานกลาง	5
5.มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์	2.80	1.22	ปานกลาง	2
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซด์				
6.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ล่าช้า	2.75	1.04	ปานกลาง	3
7.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีการให้บริการไม่ถูกต้องมักมีข้อผิดพลาดเสมอ	3.13	0.83	ปานกลาง	1
รวม	**2.58**	**0.99**	**ปานกลาง**	

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

จากตารางที่ 93 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านกระบวนการ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58) และทุกปัจจัยย่อย คือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีการให้บริการไม่ถูกต้องมักมีข้อผิดพลาดเสมอ มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ล่าช้า การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการไม่สะดวกและล่าช้า การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการโดยไม่มีมาตรฐาน และไม่เสมอภาค การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการไม่ถูกต้องแม่นยำ และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 2.80 2.75 2.63 2.56 2.50 และ 2.42 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 94 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ด้านกระบวนการ

ปัญหาที่พบด้านกระบวนการ	ค่าคะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับที่
1.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตยุ่งยาก และซับซ้อน	2.18	1.27	น้อย	3
2.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่สะดวกและล่าช้า	2.13	1.23	น้อย	5
3.การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการไม่ถูกต้องแม่นยำและมักจะผิดพลาดเสมอ	2.09	1.20	น้อย	6
4.การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ไม่มีความสะดวก ล่าช้า	2.17	1.13	น้อย	4
5.มีจำนวนพนักงาน ทศท ไม่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต	2.19	1.22	น้อย	2
กรณีเคยชำระผ่านเว็บไซต์				
6.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่สะดวกและล่าช้า	3.22	1.56	ปานกลาง	1
7.การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีการให้บริการที่ไม่ถูกต้องและมักมีข้อผิดพลาด	3.22	1.56	ปานกลาง	1
รวม	**2.15**	**1.11**	**น้อย**	

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

จากตารางที่ 94 พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านกระบวนการ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15)โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ทศท มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่สะดวกและล่าช้า และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซด์ของ ทศท มีการให้บริการที่ไม่ถูกต้อง และมักมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 และ 2.15)

ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือ จำนวนพนักงาน ทศท ไม่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตยุ่งยาก และซับซ้อน การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ไม่มีความสะดวก ล่าช้า การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่สะดวกและล่าช้า และ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการไม่ถูกต้อง แม่นยำและมักจะผิดพลาดเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 2.18 2.17 2.13 และ 2.09 ตามลำดับ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved