

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทนี้เป็นการสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย และข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย จะแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 240 คน เป็นผู้ใช้หรือเคยใช้บริการพินโฟน 108 โดยเก็บตัวอย่างจากจากสถานที่จำหน่ายบัตรพินโฟน 108 คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์และร้านค้าตัวแทนจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20 – 30 ปี ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี อาชีพนักศึกษามากที่สุด ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มีโทรศัพท์ที่บ้านใช้เกือบทั้งหมด และไม่มีโทรศัพท์มือถือ

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในบริการพินโฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ ในเรื่องการช่วยแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกล็อคการโทรทางไกล บริการพินโฟน 108 สะดวก เพราะสามารถใช้ได้จากโทรศัพท์ที่ใดก็ได้ ไม่ต้องเดินทางไปหาตู้โทรศัพท์สาธารณะ บัตรพินโฟน 108 ดีกว่าบัตรการ์ดโฟน เพราะถ้าบัตรพินโฟน 108 ชำรุดเสียหาย ยังสามารถใช้บริการพินโฟน 108 ได้ บริการพินโฟน 108 มีคุณภาพของสัญญาณชัดเจนกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะใช้โครงข่ายเดียวกับโทรศัพท์พื้นฐาน รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 สวยงามน่าซื้อหรือเก็บสะสม ความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก ช่วยป้องกันการซ้ำซ้อนของรหัสและป้องกันการถูกสุ่มใช้จากบุคคลอื่น การซื้อบัตรพินโฟน 108 จากตัวแทนจำหน่ายอื่น ๆ ได้ นอกเหนือจากการซื้อที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 คิดในอัตรา 3 นาที 1 บาท ระดับราคาจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อเหมาะสมแล้ว และการคิดอัตราค่าโทรทางไกลของบริการพินโฟน 108 จะคิดตามระยะทาง ทำให้ค่าโทรถูกกว่าโทรศัพท์ตามบ้าน

เรื่องที่คุณตอบแบบสอบถาม มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือในเรื่องลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 ง่ายไม่ซับซ้อน อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัวมีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก การลดราคาบัตรพินโฟน 108 ในบางรุ่น ความน่าสนใจของรูปแบบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 การให้ส่วนลดจากการซื้อบัตรพินโฟน 108 จำนวน 5,000 บาท จะได้รับส่วนลด 5% ซื้อ 3,000 บาท จะได้รับส่วนลด 3% และบริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์ฯ เท่านั้น

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการพินโฟน 108

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 อยู่ระดับพอใจ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือในเรื่องการแก้ปัญหาโทรศัพท์ถูกล็อคการโทรทางไกล บริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะ บริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตรการ์ดพินโฟน บริการพินโฟน 108 เมื่อเทียบกับบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 ระดับราคาบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ และการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกต่อบริการพินโฟน 108 อยู่ระดับเฉยๆ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือในเรื่องการซื้อบัตรพินโฟน 108 ที่ร้านค้าตัวแทนจำหน่าย การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศของบริการพินโฟน 108 ขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 การซื้อบัตรพินโฟน 108 ที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ส่วนลดจากการซื้อบัตรพินโฟน 108 รูปแบบโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 อายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว ที่มีอายุ 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก การลดราคาบัตรพินโฟน 108 ในบางรุ่น ความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก และบริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์การโทรศัพท์ฯ เท่านั้น

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้บริการพินโฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการพินโฟน 108 โทรทางไกลภายในประเทศ ความถี่ในการซื้อบัตรพินโฟน 108 ไม่แน่นอน ราคาบัตรที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อเป็นประจำ คือบัตรราคา 100 บาท จำนวนการใช้บริการพินโฟน 108 ต่อเดือนไม่แน่นอน สถานที่ที่ใช้บริการพินโฟน 108 ส่วนใหญ่ คือ สถานที่ทำงานหรือสถานศึกษา สถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพินโฟน 108 ส่วนใหญ่ คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์ เหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพินโฟน 108 จากสถานที่ที่จำหน่ายบัตรแต่ละแห่ง เพราะอยู่ใกล้ที่พัก หรือสถานที่ทำงาน หรือสถานศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคตแน่นอน และจะแนะนำบริการพินโฟน 108 ให้กับคนที่รู้จัก

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่ผู้ใช้บริการพบจากการใช้บริการพินโฟน 108

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ การต่อเข้าระบบ 108 ยาก รหัสส่วนตัวจำนวน 14 หลัก มีความยาวเกินไป บริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายขององค์กรโทรศัพท์ฯ เท่านั้น ลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 ยุ่งยาก ไม่ทราบช่วงเวลาที่มีการลดราคาบัตรพินโฟน 108 รหัสส่วนตัวมีอายุการใช้งานเพียง 1 ปี นับจากวันเริ่มใช้บริการครั้งแรก สถานที่จำหน่ายบัตรพินโฟน 108 มีน้อย หาซื้อบัตรพินโฟน 108 ยาก ไม่ทราบว่ามีการจำหน่ายบัตรที่ไหนบ้าง การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ภายในจังหวัดเดียวกันมีราคาแพง ต้องซื้อบัตรพินโฟน 108 เป็นจำนวนมาก จึงจะได้รับส่วนลด ไม่ทราบถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 และการคิดอัตราค่าโทรศัพท์ทางไกลของบริการพินโฟน 108 มีราคาแพง

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ บัตรพินโฟน 108 มีราคาแพง บัตรพินโฟน 108 มีระดับราคาให้เลือกน้อย รูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 ไม่สวย และความไม่ชัดเจนของสัญญาณขณะสนทนา

ส่วนที่ 6 การจำแนกทัศนคติ พฤติกรรม และปัญหา ตามอาชีพและการมีโทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในส่วนนี้จะสรุปเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ การจำแนกทัศนคติ พฤติกรรม และปัญหา ตามอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่สอง คือ การจำแนกทัศนคติ พฤติกรรม และปัญหา ตามการมีโทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. การจำแนกทัศนคติ พฤติกรรม และปัญหา ตามอาชีพผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ในเรื่องบริการพินโฟน 108 ช่วยแก้ปัญหาการโทรทางไกลจากเครื่องโทรศัพท์ที่ถูกถือการโทรทางไกลได้ในขณะที่ นักเรียน นักศึกษา พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเห็นด้วย

นักเรียน มีความรู้ความเข้าใจในระดับเฉยๆ ในเรื่องและรูปภาพหน้าบัตรพินโฟน 108 สวยงามน่าซื้อ หรือเก็บสะสม ในขณะที่ นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเห็นด้วย

นักเรียน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 ง่ายไม่ซับซ้อน ในขณะที่ นักศึกษา ข้าราชการ และอาชีพอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเห็นด้วย

นักเรียน พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 ง่ายไม่ซับซ้อน ในขณะที่ นักศึกษา ข้าราชการ และอาชีพอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเห็นด้วย

พนักงานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่องอายุการใช้งานของรหัสส่วนตัว ที่มีอายุ 1 ปี นับจากการใช้บริการครั้งแรก ในขณะที่ นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่องความเหมาะสมของระดับราคาจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ ในขณะที่ นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

นักเรียน และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องการคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 ในขณะที่ นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานบริษัท พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเห็นด้วย

นักเรียน นักศึกษา และอาชีพอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องการคิดอัตราค่าโทรทางไกลภายในประเทศของบริการพินโฟน 108 ในขณะที่ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเห็นด้วย

นักเรียน มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเห็นด้วย ในเรื่องการซื้อบัตรพินโฟน 108 จากตัวแทนจำหน่ายอื่น ๆ ได้นอกเหนือจากการซื้อบัตรที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ ในขณะที่ นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

พนักงานบริษัท มีความรู้สึกละเอินอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องลำดับขั้นตอนและวิธีการใช้บริการพินโฟน 108 และการซื้อบัตรพินโฟน 108 จากสำนักงานบริการโทรศัพท์ ในขณะที่ นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีความรู้สึกละเอินในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีความรู้สึกละเอินอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องระดับราคาบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ ในขณะที่ นักเรียน ข้าราชการ และอาชีพอื่นๆ มีความรู้สึกละเอินในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการคิดค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 ในขณะที่ นักเรียน นักศึกษา ที่มีความรู้สึกในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

นักเรียน มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการคิดค่าโทรทางไกลภายในประเทศของบริการพินโฟน 108 ในขณะที่ นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีความรู้สึกในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องการซื้อบัตรจากร้านค้าตัวแทนจำหน่าย ในขณะที่ นักเรียน ข้าราชการ และพนักงานบริษัท ซึ่งมีความรู้สึกในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

ข้าราชการ มีความรู้สึกอยู่ในระดับพอใจ ในเรื่องรูปแบบการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 ในขณะที่ นักเรียน นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ ซึ่งมีความรู้สึกในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเฉยๆ

พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ เป็นกลุ่มอาชีพที่สัดส่วนการมีโทรศัพท์มือถือสูงกว่าไม่มีโทรศัพท์มือถือ

นักศึกษา และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีสัดส่วนการใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรภายในจังหวัดเดียวกันและโทรทางไกลภายในประเทศ อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน นักเรียน และอาชีพอื่นๆ มีสัดส่วนการใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรภายในจังหวัดเดียวกันมากกว่าโทรทางไกลภายในประเทศ ในขณะที่ ข้าราชการ และพนักงานบริษัท ใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรทางไกลภายในประเทศเป็นสัดส่วนที่สูงกว่าโทรภายในจังหวัดเดียวกัน

นักเรียน ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก ในเรื่องรหัสส่วนตัวมีอายุ 1 ปี นับจากการใช้บริการครั้งแรก ในขณะที่ จากนักศึกษา ซึ่งพบปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

ข้าราชการ และพนักงานบริษัท พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก ในเรื่องบัตรพินโฟน 108 มีราคาแพง และบัตรพินโฟน 108 มีระดับราคาบัตรให้เลือกน้อย ในขณะที่ จากนักเรียน นักศึกษา พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ ซึ่งพบปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

นักเรียน นักศึกษา ข้าราชการ และพนักงานบริษัท พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก ในเรื่องการคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันมีราคาแพง ในขณะที่พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ พบปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก ในเรื่องการคิดอัตราค่าโทรทางไกลภายในประเทศมีราคาแพง สถานที่จำหน่ายบัตรมีน้อย หาซื้อบัตรยาก ไม่ทราบว่า มีสถานที่จำหน่ายบัตรที่ไหนบ้าง และไม่ทราบถึงการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 ในขณะที่ นักเรียน และนักศึกษา ซึ่งพบปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท และอาชีพอื่นๆ พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก ในเรื่องต้องซื้อบัตรพินโฟน 108 เป็นจำนวนมากจึงจะได้รับส่วนลด ในขณะที่ นักเรียน นักศึกษา และข้าราชการ ซึ่งพบปัญหาดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลาง

2. การจำแนกทัศนคติ พฤติกรรม และปัญหาตามการมีโทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องระดับราคาจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ และในเรื่องการคิดอัตราค่าโทรทางไกลของบริการพินโฟน 108 ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือ จะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับเห็นด้วย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ มีความรู้สึกอยู่ในระดับเฉยๆ ในเรื่องระดับราคาจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ที่มีให้เลือกซื้อ การคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 การคิดอัตราค่าโทรทางไกลของบริการพินโฟน 108 การซื้อบัตรพินโฟน 108 จากสำนักงานบริการโทรศัพท์ และการซื้อบัตรพินโฟน 108 จากร้านค้าตัวแทนจำหน่าย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือ จะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน ส่วนใหญ่ใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรทางไกลภายในประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่ใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรภายในจังหวัดเดียวกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าจะยังคงใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับปานกลาง ในเรื่องการคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่มีโทรศัพท์มือถือ จะพบปัญหาจากการใช้บริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก

อภิปรายผล

การอภิปรายผลการศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว (พินโฟน 108) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะนำแนวความคิดเรื่ององค์ประกอบของทัศนคติ แนวคิดเรื่องส่วนประสมทางการตลาด และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการอภิปรายผล ดังนี้

จากแนวความคิดเรื่ององค์ประกอบของทัศนคติของ Wayne Weiten กล่าวว่าทัศนคติประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ส่วนแรก คือ ความรู้ความเข้าใจ (Cognitive component) ส่วนที่สอง คือ ความรู้สึก (Affective or Emotional Feeling component) และส่วนที่สามเรียกว่า พฤติกรรม (Behavioral component) ทัศนคติดังกล่าวนี้ จะประเมินจากการเรียนรู้ จากการใช้ จากประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการใช้บริการของผู้ใช้บริการ ว่าเป็นไปในด้านบวก ด้านลบ และด้านเป็นกลาง ซึ่งจากตารางที่ 30 พบว่าทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่สอดคล้องกับแนวความคิดเรื่ององค์ประกอบของทัศนคติ ในทั้ง 3 องค์ประกอบ และในส่วนที่ไม่สอดคล้องกัน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก ช่วยป้องกันการซ้ำซ้อนของรหัสและการถูกสวมใส่จากบุคคลอื่น อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาความรู้สึกต่อความยาวของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก พบว่ามีความรู้สึกอยู่ในระดับเฉยๆ และหากนำปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อความยาวเกินไปของรหัสส่วนตัว จำนวน 14 หลัก มาพิจารณาร่วมด้วย พบว่าระดับของปัญหาอยู่ในระดับมาก จากผลที่ได้นี้ อาจจะกล่าวได้ว่า ผู้บริโภคต้องการความปลอดภัยจากการใช้รหัสส่วนตัว ไม่ต้องการให้มีบุคคลอื่นล่วงรู้รหัสของตน และไม่ต้องการให้มีการสวมใส่ได้จากบุคคลอื่น แต่ความยาวของรหัสส่วนตัวที่มีความยาวเกินไปถึง 14 หลัก แม้ว่าจะมีความปลอดภัย อย่างไรก็ตาม ผู้ใช้บริการก็มีความพอใจอยู่ในระดับเฉยๆ เท่านั้น

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในการคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกัน ของบริการพินโฟน 108 ในอัตรา 3 นาที 1 บาท ว่าเหมาะสมแล้วในทุกกลุ่มอาชีพ และมีความรู้สึกพอใจในเรื่องดังกล่าว แต่เมื่อพิจารณาประกอบกับปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการพินโฟน 108 ในด้านการคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกัน พบว่า ด้านการคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันมีราคาแพง เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก อาจจะเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 ยังมีราคาแพง และไม่มีทางเลือกอื่น หรือจำเป็นต้องใช้ เพราะหากผู้ตอบแบบสอบถามนำไปเปรียบเทียบกับอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของโทรศัพท์พื้นฐานตามบ้านแล้ว ซึ่งคิดอัตรา ครั้งละ 3 บาท ของโทรศัพท์พื้นฐานตามบ้านจะมีราคาต่ำกว่าไม่ว่าจะโทรนานเท่าใดก็คิดค่าโทรในอัตราเดียว

3. พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ เป็นกลุ่มอาชีพที่มีโทรศัพท์มือถือในสัดส่วนที่สูง และเป็นกลุ่มอาชีพที่พบปัญหาการคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันมีราคาแพง เป็นปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่จะใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรภายในท้องถิ่นในสัดส่วนที่สูงกว่าโทรทางไกลภายในประเทศ แล้วยังพบอีกว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่จะโทรภายในท้องถิ่น อาจอธิบายได้ว่า การที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ ส่วนใหญ่จะใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรภายในจังหวัดเดียวกันมากกว่าการใช้บริการพินโฟน 108 ในการโทรทางไกล เนื่องจากการคิดอัตราค่าโทรภายในจังหวัดเดียวกันของบริการพินโฟน 108 คิดอัตรา 3 นาที 1 บาท มีราคาถูกกว่าการคิดอัตราค่าภายในจังหวัดเดียวกันของโทรศัพท์มือถือ ซึ่งคิดอัตรา นาทีละ 3 บาท

4. พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ เป็นกลุ่มอาชีพที่มีโทรศัพท์มือถือในสัดส่วนที่สูง และมีแนวโน้มทางพฤติกรรมไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต เป็นสัดส่วนที่สูงเช่นกัน และเมื่อพิจารณาสัดส่วนของผู้ที่มีแนวโน้มจะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต คือ ร้อยละ 53.3 กับผู้ที่ไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการพินโฟน 108 และผู้ที่จะไม่ใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต รวมเป็นร้อยละ 46.7 พบว่ามีสัดส่วนใกล้เคียงกัน หากพิจารณาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่มีโทรศัพท์มือถือ จะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ มีแนวโน้มไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคตและไม่ใช้บริการพินโฟนในอนาคต สูงมาก (ร้อยละ 61.1)

5. เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า นักเรียน นักศึกษา ประสบปัญหาการคิดอัตราค่าโทรทางไกลมีราคาแพงอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นไปได้ว่า นักเรียนนักศึกษาส่วนใหญ่มีรูปแบบการโทรภายในมากกว่าการโทรทางไกล ส่วนข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลัก กลับประสบปัญหาการคิดอัตราค่าโทรทางไกลมีราคาแพงในระดับมาก อาจเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามนำการคิดอัตราค่าโทรทางไกล ไปเปรียบเทียบกับบริการโทรทางไกลราคาประหยัด วายเทล 1234 ซึ่งเป็นบริการใหม่ ของ ทศท. มีการคิดอัตราค่าโทรทางไกลต่ำสุดเพียง 0.50 บาท นอกจากนี้ หากผู้ตอบแบบสอบถามนำการคิดอัตราค่าโทรทางไกลของบริการพินโฟน 108 ไปเปรียบเทียบกับการคิดอัตราค่าโทรทางไกลของบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัทดีแทค มีอัตราค่าโทรทางไกลต่ำสุดเพียงราคา 2 บาททั่วประเทศจำหน่าย

5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาอยู่ในระดับมาก ในเรื่องสถานที่จำหน่ายบัตรพินโฟน 108 มีน้อย หาซื้อบัตรพินโฟน 108 ยาก และไม่ทราบว่า มีสถานที่จำหน่ายบัตรที่ไหนบ้าง จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ พบว่าสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพินโฟน 108 ส่วนใหญ่ คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์ ตรงกับผลการวิจัยของ กรรณก งามพริ้ง , พันธุ์ทิพย์ เพ็ชรจริง , สุธชิตา แก้วปลั่ง และ

อัฐพล อุชฎาภ ในปี 2542 พบว่าสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพิน โฟน 108 ส่วนใหญ่ คือ สำนักงานบริการโทรศัพท์เช่นเดียวกัน แต่เนื่องจากช่วงเวลาที่ กระทบ และคณะทำการวิจัยนั้น ทศท. ยังไม่ได้มีร้านค้าตัวแทนจำหน่ายบัตรพิน โฟน 108 แห่งอื่นๆ นอกเหนือจากการจำหน่ายที่สำนักงานบริการโทรศัพท์ และถึงแม้ในปัจจุบัน ทศท. ได้ขยายแหล่งจำหน่ายบัตรเพิ่มจากเดิมมากขึ้น นับจากวันที่เริ่มเปิดให้บริการ ในปี พ.ศ. 2538 ไม่ว่าจะเป็น ส่วนราชการ ร้านค้า ห้างสรรพสินค้า ไฮเปอร์มาร์ทขนาดใหญ่ ร้านค้าสะดวกซื้อ รวมทั้งผู้จำหน่ายรายย่อยๆ อื่น แต่ปัญหาเกี่ยวกับช่องทางการจัดจำหน่ายที่ยังคงเกิดขึ้นนี้ อาจจะเป็นผลจากการส่งเสริมตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ยังไม่ถึงกลุ่มผู้บริโภคเท่าที่ควร ในการแจ้งว่ามีสถานที่ใดบ้าง จำหน่ายบัตรพิน โฟน 108 เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาในการหาซื้อจากแหล่งจำหน่ายไม่ได้ หรือไม่ทราบว่ามีแหล่งจำหน่ายที่ไหนบ้าง ผู้บริโภคอาจจะไม่เกิดการทดลองใช้ ไม่แสวงซื้อ หรืออาจจะหมดความสนใจในบริการต่อไป

ข้อค้นพบ

การศึกษาวิจัยทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อบริการ โทรศัพท์รหัสส่วนตัว (พิน โฟน 108) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

1. แนวโน้มของการใช้บริการพิน โฟน 108 ในอนาคต จำแนกตามอาชีพ พบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ และอาชีพอื่นๆ เช่น เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการมีโทรศัพท์มือถือสูง มีแนวโน้มไม่แน่ใจว่าจะใช้บริการพิน โฟน 108 ในอนาคตเป็นสัดส่วนที่สูงเช่นกัน
2. รูปแบบการให้บริการพิน โฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีสัดส่วนการใช้บริการพิน โฟน 108 ในการโทรภายในจังหวัดเดียวกัน (ร้อยละ 47.9) และการใช้บริการพิน โฟน 108 ในการทางไกลภายในประเทศ (ร้อยละ 50.4) เป็นสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งในการทางไกลภายในประเทศจะมีสัดส่วนสูงกว่าเล็กน้อย
3. สถานที่จำหน่ายบัตรพิน โฟน 108 ที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ซื้อบัตรพิน โฟน 108 คือสำนักงานบริการโทรศัพท์ และเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพิน โฟน 108 จากสถานที่จำหน่ายแห่งต่างๆ คือ อยู่ใกล้ที่พัก ที่ทำงาน หรือสถานศึกษา นอกจากนี้ เหตุผลอันดับรองลงมา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่ทราบว่ามีสถานที่จำหน่ายแห่งอื่นอีก นอกเหนือจากสำนักงานบริการโทรศัพท์
4. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท เป็นกลุ่มอาชีพที่มีปัญหาในเรื่องสถานที่จำหน่ายบัตรพิน โฟน 108 และไม่ทราบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพิน โฟน 108 อยู่ในระดับมาก ทั้งๆ ที่เป็นกลุ่มอาชีพเป้าหมายของบริการนี้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยทัศนคติของผู้ใช้บริการต่อบริการโทรศัพท์รหัสส่วนตัว (พินโฟน 108) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

1. เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ต้องการลดความยาวของรหัสส่วนตัวให้สั้นลง เป็นเลขรหัสที่สามารถจำได้ง่าย แต่ยังคงมีความปลอดภัยจากการสุ่มใช้ได้จากบุคคลอื่น ทศท.ควรแก้ไข ปัญหาโดยนำแนวทางการให้บริการแบบ Mass Customization มาใช้ คือ สามารถให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ กำหนดรหัสส่วนตัวที่ง่ายแก่การจดจำเองได้
2. มีการนำเสนอรูปภาพหน้าบัตรที่สวยงาม ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ หรือให้ผู้ให้บริการ สามารถกำหนดรูปภาพที่ต้องการได้เองด้วย เพื่อสร้างความดึงดูดใจ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายรอง คือ นักเรียนและนักศึกษา มักจะมีแนวโน้มในการกระตุ้นให้เกิดการซื้อ จากรูปภาพที่สะดุดตาได้ง่าย เพื่อให้เกิดการทดลองใช้ หรือต้องการเก็บสะสม เพราะจากการศึกษาพบว่า สัตว์ส่วนของกลุ่มเป้าหมายหลัก ซึ่ง คือ กลุ่มคนทำงาน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท และสัตว์ส่วนของกลุ่มเป้าหมายรอง มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน
3. ทศท. ควรปรับปรุงรูปแบบการชำระเงินค่าใช้บริการพินโฟน 108 เช่น ให้มีการเติมเงินในรหัสส่วนตัวได้ เพื่อผู้ให้บริการจะได้ไม่ต้องคอยชำระรหัสส่วนตัวใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนบัตรใหม่ และง่ายต่อการจดจำของผู้ใช้บริการ โดยให้ผู้ให้บริการสามารถเติมเงินในรหัสได้ผ่านเครื่อง ATM ของธนาคารพาณิชย์ หรือสามารถเติมเงินในรหัสได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาอยู่ในระดับมาก ในเรื่องอายุรหัสส่วนตัว 1 ปี ดังนั้นไม่ควรมีการกำหนดอายุของรหัสส่วนตัว
5. จากปัญหาที่ผู้ให้บริการประสบจากการต่อเข้าระบบ 108 ยาก ทศท. ควรขยายช่องสัญญาณ เพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในเรื่องการรองรับการเรียกเข้าระบบ 108 เป็นการขยายขีดความสามารถในการให้บริการพินโฟน 108 และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการ เพราะหากต่อเข้าระบบ 108 ยาก หรือต่อเข้าระบบแล้วสัญญาณหลุดบ่อย ทำให้ต้องคอยป้อนรหัสส่วนตัวที่มีความยาวถึง 14 หลักใหม่ทุกครั้ง ผู้ใช้บริการอาจไม่พึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะไม่ใช้บริการต่อไปในอนาคตได้
6. ควรเพิ่มบริการเสริมสำหรับบริการพินโฟน 108 เช่น บริการข้อมูลทางเสียง (Audio Text) เป็นศักยภาพเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Potential Product) นอกเหนือไปจากประโยชน์หลัก (Core Benefit) เพื่อไม่ให้บริการพินโฟน 108 หยุดการเติบโตในเชิงการตลาด และเป็นการขยายฐานลูกค้าจากกลุ่มคนทำงาน เพิ่มเป็นกลุ่มนักเรียน และนักศึกษาอีกด้วย

7. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาอยู่ในระดับมากในเรื่อง บริการพินโฟน 108 โทรออกได้เฉพาะโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายของ ทศท. เท่านั้น ดังนั้นควรปรับปรุง โดยหารือในข้อกำหนดข้อตกลงระหว่าง ทศท. กับ บริษัทร่วมลงทุน ทีที แอนด์ ที ให้บริการพินโฟน 108 สามารถใช้ได้กับโทรศัพท์เลขหมายของบริษัททีที แอนด์ ที ได้ด้วย เพื่อขยายช่องทางการให้บริการพินโฟน 108 เป็นการเพิ่มรายได้ ของ ทศท.อีกทางหนึ่ง

ด้านราคา

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาการคิดอัตราค่าโทรทางไกลมีราคาแพง ดังนั้นควรจะให้บริการพินโฟน 108 สามารถใช้ร่วมกับบริการโทรทางไกลราคาประหยัด วยเทล 1234 ได้ เพื่อให้ค่าโทรทางไกลมีราคาถูกลง

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายหลักของบริการนี้ คือ กลุ่มคนทำงานตามสำนักงานทั่วไป ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท พบปัญหาในเรื่องไม่ทราบสถานที่จำหน่ายบัตรพินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก ดังนั้นควรเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย โดยเฉพาะหน่วยงานราชการต่างๆ ศูนย์ราชการ และสถานศึกษา มักมีปัญหาค่าเงินโทรศัพท์ที่ใช้ในหน่วยงานมีไม่เพียงพอ หรือมีโทรศัพท์ใช้งาน แต่เป็นโทรศัพท์ที่ใช้เลขหมายอื่น ที่ไม่ใช่เลขหมายของ ทศท. ซึ่งไม่สามารถใช้บริการพินโฟน 108 ได้ ดังนั้น ทศท. ควรนำเครื่องโทรศัพท์สาธารณะที่ใช้เฉพาะบัตรพินโฟน 108 ไปติดตั้งให้บริการ และให้หน่วยงานนั้นๆ เป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 เพื่อให้ผู้ที่มีความจำเป็นต้องใช้โทรศัพท์ สามารถหาซื้อบัตรได้โดยสะดวก และทันตามความต้องการ นอกจากนี้ ควรโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับสถานที่จำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ให้แพร่หลายมากขึ้นด้วย

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า การโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก มีอัตราการใช้บริการค่อนข้างต่ำ ประชาชนโดยทั่วไปไม่รู้จักเท่าที่ควร หรือรู้จักแต่ใช้บริการน้อย โดยเฉพาะการสื่อสารแก่กลุ่มเป้าหมายหลัก ควรมีรูปแบบการนำเสนอที่น่าสนใจ สร้างทัศนคติที่ดีแก่ตัวผลิตภัณฑ์และบริการ และเป็นการย้าให้ผู้ใช้บริการไม่ลืมบริการพินโฟน 108 รวมทั้งการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงช่องทางการจัดจำหน่ายด้วย โดยนำส่วนประสมการส่งเสริมการตลาดมาใช้ ดังนี้

1. การโฆษณา (Advertising)

1.1 ร่วมมือกับห้างร้าน หรือองค์กรขนาดใหญ่ เพื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์องค์กรนั้นๆ ลงบนหน้าบัตรพินโฟน 108 โดยมีข้อตกลงเรื่องส่วนแบ่งรายได้ที่ชัดเจน เช่น โฆษณาอาหารฟาสต์ฟู้ด

ภาพยนตร์ไทยเรื่องดังที่จะนำมาฉาย หรือ ร้านค้าเปิดตัวใหม่ต้องการโฆษณาให้ลูกค้ารู้จัก เป็นต้น มาลงโฆษณาบนหน้าบัตรพินโฟน 108

1.2 ตีพิมพ์โฆษณาเกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 ลงบนซองใส่ใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการโทรศัพท์รายเดือน รวมทั้งแผ่นพับ และโปสเตอร์

1.3 จากการศึกษาพบว่า กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีปัญหาในเรื่องไม่ทราบการโฆษณา ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 อยู่ในระดับมาก ดังนั้น ควรลงโฆษณาเกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 ในวารสาร จดสาร หรือเอกสารที่พิมพ์เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ภายใน ของหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทต่างๆ

2. การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation)

2.1 เป็นผู้อุปถัมภ์ การกุศลต่างๆ แล้วย่นำเงินที่จำหน่ายบัตรได้ส่วนหนึ่งมอบแก่องค์กรการกุศล เช่น สภากาชาด เพื่อสร้างภาพลักษณ์ สร้างความสัมพันธ์อันดีกับชุมชน นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีแก่ ทศท. อีกทางหนึ่งด้วย

3. การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling)

3.1 ให้พนักงาน ทศท. เป็นพนักงานขายบัตรพินโฟน 108 ได้ โดยการตั้งเป้าการจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 แข่งขันกันทำยอดขาย และมีระยะเวลาการให้เครดิต รวมทั้งส่วนลดการค้าในสิทธิของพนักงาน หรือค่านายหน้าจากการขายบัตรพินโฟน 108 ได้

3.2 จากปัญหาการไม่ทราบการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับบริการพินโฟน 108 ในกลุ่มคนทำงาน ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ อยู่ในระดับมากนั้น ควรแก้ไขโดยให้พนักงานด้านการตลาดของ ทศท. เข้าใจแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก ในหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และบริษัทต่างๆ โดยเฉพาะในหน่วยงานราชการ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะถูกต้นสังกัดสั่งให้ปิดถือการโทรทางไกล ให้พนักงานขายชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นของบริการพินโฟน 108 และกระตุ้นชักจูงให้หน่วยงานนั้นๆ เป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ด้วย

3.3 ให้พนักงาน ทศท. แข่งขันกันหาตัวแทนจำหน่าย รวมทั้งหาตัวแทนจำหน่ายที่มียอดการจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 มากด้วย และให้ส่วนลดการค้าหรือเพิ่มระยะเวลาการให้เครดิต หากตัวแทนจำหน่ายมียอดจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 สูงติดต่อกันเป็นเวลา 6 เดือน เป็นต้น

4. การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)

4.1 ชักจูงให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น โดยนำรหัสส่วนตัวไปร่วมรายการอื่นๆ อย่างมีกำหนดเวลา เช่น แจกรางวัล หรือแจกบัตรพินโฟน 108 ฟรีอีก 1 ใบ หากเลขท้าย 3 ตัวของรหัสส่วนตัวตรงกับเลขท้ายสลากกินแบ่งรัฐบาล เป็นต้น

4.2 แจกตัวอย่างบัตรพินโฟน 108 ให้แก่ บริษัท ห้างร้าน หรือหน่วยงานต่างๆ ที่มาขึ้นเรื่องขอทำบริการถือการโทรทางไกล เพื่อนำไปทดลองใช้ และเป็นการหาตัวแทนจำหน่ายอีกทางหนึ่งด้วย

5. การตลาดทางตรง (Direct Marketing)

5.1 โฆษณาทางอินเทอร์เน็ตผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท.

5.2 โฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์