

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมตลาดบริการ โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ได้ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 394 ตัวอย่าง ซึ่งสอบถามผู้ให้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร และนำข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานที่พัก เครื่องมือสื่อสารที่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน (ตารางที่ 2-9)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร ประกอบด้วย ความถี่ในการใช้โทรศัพท์ ระยะเวลาที่ใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ปลายทางที่ติดต่อ (ตารางที่ 10-13)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร ที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการ โทรศัพท์ ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านอัตราค่าบริการ ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านหลักฐานทางกายภาพ ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ (ตารางที่ 14-28)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพและรายได้ ประกอบด้วย

4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า (ตารางที่ 29-35)

4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ (ตารางที่ 36-42)

4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ (ตารางที่ 43-49)

4.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ (ตารางที่ 50-56)

4.5 ความพึงพอใจในการใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (ตารางที่ 57-63)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า

ศูนย์บริการลูกค้าสาขา	จำนวน	ร้อยละ
สมุทรสาคร	232	58.9
กระทุ่มแบน	87	22.1
บ้านแพ้ว	75	19.0
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร ร้อยละ 58.9 ที่ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบนร้อยละ 22.1 และศูนย์บริการลูกค้า สาขาบ้านแพ้วร้อยละ 19.0 ซึ่งเป็นไปตามกระบวนการคัดเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	180	45.7
หญิง	214	54.3
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงร้อยละ 54.3 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 45.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	52	13.2
ระหว่าง 21-30 ปี	162	41.1
ระหว่าง 31-40 ปี	93	23.6
ระหว่าง 41-50 ปี	53	13.5
ระหว่าง 51-60 ปี	23	5.8
61 ปีขึ้นไป	11	2.8
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 23.6 ส่วนอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 13.5 และมีอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 13.2

ตารางที่ 5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	67	17.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	78	19.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	88	22.3
อนุปริญญา/ปวส.	53	13.5
ปริญญาตรี	91	23.1
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.3
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 22.3 และสำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 19.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	49	12.4
พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง	175	44.4
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	48	12.2
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	21	5.3
ธุรกิจส่วนตัว	92	23.4
อื่นๆ	9	2.3
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้างมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมามีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 23.4 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 12.4 มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 12.2 มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ร้อยละ 5.3 และมีอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 2.3 ได้แก่ เกษตรกร ทำสวน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	114	28.9
ระหว่าง 5,001-10,000 บาท	122	31.0
ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	92	23.3
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	39	9.9
ระหว่าง 30,001-40,000 บาท	13	3.3
40,001 บาทขึ้นไป	14	3.6
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมา มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 28.9 และมีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 23.3

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้งของที่พักอาศัย

สถานที่ตั้งของที่พักอาศัย	จำนวน	ร้อยละ
อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร	191	48.5
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร	102	25.9
อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร	96	24.3
อื่น ๆ	5	1.3
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าที่พักอาศัยของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.5 รองลงมาอยู่ในอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร ร้อยละ 25.9 อยู่ในอำเภอบ้านแพ้ว ร้อยละ 24.4 และพักอาศัยที่อื่น ๆ ร้อยละ 1.3 ได้แก่ ที่รอยต่อกรุงเทพมหานครและจังหวัดข้างเคียง

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครื่องมือสื่อสารที่มี

เครื่องมือสื่อสารที่มี	จำนวน	ร้อยละ
โทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย	353	89.6
โทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน	218	55.3
โทรศัพท์เคลื่อนที่	282	71.6
โทรศัพท์แบบพกพา (PCT)	1	0.3

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 394 ราย

จาก ตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีโทรศัพท์พื้นฐานที่บ้านพักอาศัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.6 รองลงมามีโทรศัพท์เคลื่อนที่ ร้อยละ 71.6 และมีโทรศัพท์พื้นฐานที่สถานที่ทำงาน ร้อยละ 55.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน

ความถี่ในการใช้	จำนวน	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง	99	25.1
สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง	106	26.9
สัปดาห์ละ 7-9 ครั้ง	61	15.5
มากกว่าสัปดาห์ละ 10 ครั้ง	122	31.0
อื่น ๆ	6	1.5
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้โทรศัพท์พื้นฐานมากกว่าสัปดาห์ละ 10 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาใช้สัปดาห์ละ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 26.9 ใช้ไม่น้อยกว่าสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 25.1 และใช้สัปดาห์ละ 7-9 ครั้ง ร้อยละ 15.5

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละครั้ง

ระยะเวลาในการใช้แต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 นาที	131	33.2
ระหว่าง 3-10 นาที	190	48.2
ระหว่าง 11-30 นาที	44	11.2
มากกว่า 30 นาที	29	7.4
รวม	394	100.0

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้โทรศัพท์พื้นฐานครั้งละ 3-10 นาที มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมาใช้น้อยกว่า 3 นาที ร้อยละ 33.2 และใช้ครั้งละ 11-30 นาที ร้อยละ 11.2

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์
พื้นฐาน

ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
ก่อนเวลา 7.00 น.	29	7.4
เวลา 7.00 ถึง 11.59 น.	148	37.6
เวลา 12.00 ถึง 17.59 น.	133	33.8
เวลา 18.00 ถึง 21.59 น.	165	41.9
เวลา 22.00 ถึง 24.00 น.	33	8.4

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 394ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อในช่วงเวลา 18.00 ถึง 21.59 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาติดต่อในช่วงเวลา 07.00 ถึง 11.59 น. ร้อยละ 37.6 และติดต่อในช่วงเวลา 12.00 ถึง 17.59 น. ร้อยละ 33.8

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ปลายทางที่ใช้
โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อเป็นหลัก

การใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อไปที่ใด	จำนวน	ร้อยละ
สมุทรสาคร (โทรในท้องถิ่น)	155	39.3
กรุงเทพฯ และปริมณฑล (โทรทางไกล)	50	12.7
ต่างจังหวัด (โทรทางไกล)	39	9.9
ต่างประเทศ	8	2.0
ติดต่อเข้าโทรศัพท์มือถือ	106	26.9
อื่น ๆ	36	9.2
รวม	394	100.0

หมายเหตุ: การติดต่อไปสถานที่ปลายทางอื่น ๆ ได้แก่ การใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อไปยังสถานที่ปลายทางหลายแห่ง ได้แก่ สมุทรสาคร กรุงเทพฯ และ ปริมณฑล ต่างจังหวัด ต่าง ประเทศและ ติดต่อเข้าโทรศัพท์มือถือช่วงเดียวกัน

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้โทรศัพท์พื้นฐานติดต่อภายในจังหวัดสมุทรสาครเป็นการโทรติดต่อภายในท้องถิ่น มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมาติดต่อเข้าโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 26.9 ติดต่อไปกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นการโทรติดต่อทางไกล ร้อยละ 12.7

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามประเภท
ของบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน

บริการต่าง ๆ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	387	98.2	7	1.8
บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม)	288	73.1	106	26.9
บริการเปลี่ยน โอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม)	268	68.0	126	32.0
บริการจำกัดการ โทรออก (บริการเสริม)	272	69.0	122	31.0
บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม)	254	64.5	140	35.5
บริการเลขหมายด่วน (บริการเสริม)	260	66.0	134	34.0
บริการประชุมทาง โทรศัพท์ (บริการเสริม)	252	64.0	142	36.0
บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม)	264	67.0	130	33.0
บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม)	254	64.5	140	35.5
บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	270	68.5	124	31.5
บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278)	234	59.4	160	40.6
บริการสอบถาม โทรเลขหมาย 1133	337	85.5	57	14.5
บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทรเลขหมาย 1177	313	79.4	81	20.6
บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า	277	70.3	117	29.7
บริการรับเรื่องร้องเรียน โทรเลขหมาย 189	252	64.0	142	36.0
บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง	321	81.5	73	18.5

จากตารางที่ 14 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดบริการโทรศัพท์พื้นฐาน ร้อยละ 98.2 และ ไม่เคยใช้บริการร้อยละ 1.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดบริการรับสายเรียกซ้อนซึ่งเป็นบริการเสริมโทรศัพท์พื้นฐาน ร้อยละ 73.1 และ ไม่เคยใช้บริการร้อยละ 26.9

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดบริการสอบถามโทรเลขหมายเลข 1133 ซึ่งเป็นบริการเสริมโทรศัพท์พื้นฐาน ร้อยละ 85.5 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 14.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดบริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมายเลข 1177 ซึ่งเป็นบริการเสริมโทรศัพท์พื้นฐาน ร้อยละ 79.4 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 20.6

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดบริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้าซึ่งเป็นบริการเสริมโทรศัพท์พื้นฐาน ร้อยละ 70.3 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 29.7

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดบริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมายเลข 189 ซึ่งเป็นบริการเสริมโทรศัพท์พื้นฐาน ร้อยละ 64 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 36

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการเปิดบริการตรวจแก้ไขเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง ซึ่งเป็นบริการเสริมโทรศัพท์พื้นฐาน ร้อยละ 81.5 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 18.5

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อประเภทของบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน

ประเภทบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	26 6.7%	31 8.0%	210 54.3%	100 25.8%	20 5.2%	387 100%	3.15	พอใจ ปานกลาง
บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม)	25 8.7%	66 22.9%	128 44.4%	60 20.8%	9 3.2%	288 100%	2.87	พอใจ ปานกลาง
บริการเปลี่ยนโอนเรียก เลขหมาย (บริการเสริม)	28 10.4%	56 20.9%	115 42.9%	60 22.4%	9 3.4%	268 100%	2.87	พอใจ ปานกลาง
บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม)	27 9.9%	39 14.3%	115 42.3%	74 27.2%	17 6.3%	272 100%	3.06	พอใจ ปานกลาง
บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม)	28 11.0%	54 21.3%	104 41.0%	58 22.8%	10 3.9%	254 100%	2.87	พอใจ ปานกลาง
บริการเลขหมายคว้น (บริการเสริม)	36 13.8%	48 18.5%	111 42.7%	54 20.8%	11 4.2%	260 100%	2.83	พอใจ ปานกลาง
บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม)	31 12.3%	40 15.9%	122 48.4%	45 17.8%	14 5.6%	252 100%	2.88	พอใจ ปานกลาง
บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม)	29 11.0%	40 15.1%	114 43.2%	67 25.4%	14 5.3%	264 100%	2.99	พอใจ ปานกลาง
บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทาง ไกลทันที (บริการเสริม)	32 12.6%	58 22.8%	103 40.6%	50 19.7%	11 4.3%	254 100%	2.80	พอใจ ปานกลาง
บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	39 14.4%	38 14.1%	96 35.6%	71 26.3%	26 9.6%	270 100%	3.03	พอใจ ปานกลาง
บริการรับ/ฝากข้อความโดย หมายเลข 1278 (I-Box 1278)	41 17.5%	40 17.1%	90 38.5%	49 20.9%	14 6.0%	234 100%	2.81	พอใจ ปานกลาง
บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133	31 9.2%	54 16.0%	124 36.8%	98 29.1%	30 8.9%	337 100%	3.12	พอใจ ปานกลาง
บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทรเลขหมาย 1177	32 10.2%	48 15.3%	129 41.2%	80 25.6%	24 7.7%	313 100%	3.05	พอใจ ปานกลาง
บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ ศูนย์บริการลูกค้า	31 11.2%	53 19.1%	109 39.4%	69 24.9%	15 5.4%	277 100%	2.94	พอใจ ปานกลาง
บริการรับเรื่องร้องเรียน โทรเลขหมาย 189	35 13.9%	54 21.4%	90 35.7%	55 21.8%	18 7.2%	252 100%	2.87	พอใจ ปานกลาง

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ประเภทบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ ขัดข้อง	39 11.9%	51 15.9%	119 37.2%	82 25.6%	30 9.4%	321 100%	3.05	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.00	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับบริการประเภทต่างๆ ที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ทำให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ บริการโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.15 รองลงมาคือ บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.12 และ บริการเสริม คือ บริการจำกัดการโทรออก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.06

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการเปิดให้บริการประเภทต่างๆ

1. บริการ อินเทอร์เน็ต 1222 และบริการสอบถามเลขหมาย 1133 ควรปรับปรุง (จำนวน 5 ราย)
2. ควรมีบริการแสดงเบอร์โทรศัพท์ในการโทรเข้า (จำนวน 2 ราย)
3. ปรับปรุงระบบการจัดทำใบเรียกชำระค่าบริการ (จำนวน 1 ราย)
4. เรงขยายโทรศัพท์เข้าไปในพื้นที่ที่ยังไม่มีการให้บริการให้ทั่วถึงด้วย (จำนวน 2 ราย)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามอัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน

อัตราค่าบริการ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)	360	91.4	34	8.6
อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท	392	99.5	2	0.5
อัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกัน นาที่ละ 1 บาท	370	93.9	24	6.1
อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา)	371	94.2	23	5.8
อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาที่ละ 2 บาททั่วประเทศ เหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท	327	83.0	67	17.0
อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน)	293	74.4	101	25.6

จากตารางที่ 16 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในอัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) ร้อยละ 91.4 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 8.6

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในอัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท ร้อยละ 99.5 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 0.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในอัตราค่าบริการ โทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาที่ละ 1 บาท ร้อยละ 93.9 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 6.1

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในอัตราค่าบริการ โทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) ร้อยละ 94.2 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 5.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในอัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท ร้อยละ 83.0 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 17.0

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในอัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) ร้อยละ 74.4 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 25.6

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อตามอัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน

อัตราค่าบริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)	51 14.2%	52 14.4%	194 53.9%	48 13.3%	15 4.2%	360 100%	2.79	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท	23 5.8%	52 13.3%	174 44.4%	99 25.3%	44 11.2%	392 100%	3.23	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกัน นาทีละ 1 บาท	14 3.8%	41 11.1%	135 36.5%	135 36.5%	45 12.1%	370 100%	3.42	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทางและเวลา)	39 10.5%	61 16.4%	151 40.7%	100 27.0%	20 5.4%	371 100%	3.00	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรทางไกล นาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท	18 5.5%	46 14.1%	142 43.4%	96 29.4%	25 7.6%	327 100%	3.20	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน)	27 9.2%	50 17.1%	118 40.3%	75 25.6%	23 7.8%	293 100%	3.06	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.18	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับอัตราค่าบริการประเภทต่าง ๆ ที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ทำให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.42 รองลงมาคือ อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่น ครั้งละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.23 และ อัตราค่าบริการ โทรทางไกล นาทีละ 2 บาท ทั่วประเทศหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.20 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอัตราค่าบริการประเภทต่าง ๆ

1. โทรทางไกลอัตราค่าบริการน่าจะถูกลงกว่านี้ (จำนวน 5 ราย)
2. ควรจะคิดนาทีละ 0.25-1 บาททั่วประเทศและไม่คิดค่าบริการเสริม (จำนวน 5 ราย)
3. เลิกเก็บค่าธรรมเนียมเครื่อง 100 บาทต่อเดือน (จำนวน 2 ราย)

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามสถานที่ หรือช่องทางให้บริการ

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ช่องทางติดต่อขอติดตั้ง โทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ ศูนย์บริการลูกค้า ว่าง่าย สะดวก	375	95.2	19	4.8
ช่องทางติดต่อขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการต่าง ๆ ผ่าน อินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก	300	76.1	94	23.9
ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม(Call Center) ติดต่อย่าง สะดวก	335	85.0	59	15.0
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ว่าง่าย สะดวก	380	96.4	14	3.6
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ว่าง่าย	341	86.5	53	13.5
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก	283	71.8	111	28.2

จากตารางที่ 18 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในสถานที่หรือช่องทางติดต่อขอติดตั้ง โทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ว่าง่าย สะดวก ร้อยละ 95.2 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 4.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในสถานที่หรือช่องทางติดต่อขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก ร้อยละ 76.1 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 23.9

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในสถานที่หรือช่องทางติดต่อศูนย์ สอบถาม (Call Center) ติดต่อย่าง สะดวก ร้อยละ 85.0 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 15.0

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในสถานที่หรือช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า หาง่าย สะดวก ร้อยละ 96.4 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 3.6

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในสถานที่หรือช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก หาง่าย ร้อยละ 86.5 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 13.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในสถานที่หรือช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก ร้อยละ 71.8 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 28.2

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ
สถานที่หรือช่องทางให้บริการ

สถานที่หรือช่องทาง ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
ช่องทางติดต่อขอติดตั้ง โทรศัพท์หรือบริการ ต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก	24 6.5%	41 10.9%	191 50.9%	101 26.9%	18 4.8%	375 100%	3.13	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางติดต่อขอติดตั้ง โทรศัพท์หรือบริการ ต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อกับ สะดวก	16 5.3%	54 18.0%	153 51.0%	66 22.0%	11 3.7%	300 100%	3.01	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางติดต่อศูนย์ สอบถาม (Call Center) ติดต่อกับ ง่าย สะดวก	18 5.4%	46 13.7%	155 46.3%	102 30.4%	14 4.2%	335 100%	3.14	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางชำระค่า โทรศัพท์ที่ ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก	9 2.4%	34 8.9%	154 40.5%	145 38.2%	38 10.0%	380 100%	3.44	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางชำระค่า โทรศัพท์ที่ เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ง่าย	18 5.3%	34 10.0%	141 41.3%	116 34.0%	32 9.4%	341 100%	3.32	พอใจ ปานกลาง
ช่องทางชำระค่า โทรศัพท์ ผ่านอินเทอร์เน็ตติดต่อกับ สะดวก	17 6.0%	51 18.0%	119 42.1%	74 26.1%	22 7.8%	283 100%	3.12	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.31	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับสถานที่หรือช่องทางให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ทำให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.44 รองลงมาคือ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ ง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.32 และ ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อกับ ง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.14

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน

1. เปิดช่องพิเศษเพิ่มในการชำระเงินค่าโทรศัพท์ (จำนวน 2 ราย)
2. ศูนย์บริการลูกค้าอยู่ไกล (จำนวน 1 ราย)
3. หักค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารจะสะดวกดี (จำนวน 1 ราย)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามการส่งเสริมการตลาด

การส่งเสริมการตลาด	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์	379	96.2	15	3.8
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ	358	90.9	36	9.1
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา	372	94.4	22	5.6
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับ ใบปลิว	372	94.4	22	5.6
อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-te1 1234 (0.50-2 บาท)	358	90.9	36	9.1

จากตารางที่ 20 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาดโดยการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ ร้อยละ 96.2 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 3.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาดโดยการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ ร้อยละ 90.9 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 9.1

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาดโดยการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา ร้อยละ 94.4 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 5.6

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาดโดยการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว ร้อยละ 94.4 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 5.6

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในการส่งเสริมการตลาดโดยอัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท) ร้อยละ 90.9 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 9.1

ตารางที่ 21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด

การส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์	22 5.8%	88 23.2%	146 38.5%	108 28.5%	15 4.0%	379 100%	3.02	พอใจ ปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ	55 15.4%	81 22.6%	140 39.1%	66 18.4%	16 4.5%	358 100%	2.74	พอใจ ปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา	40 10.8%	67 18.0%	162 43.5%	91 24.5%	12 3.2%	372 100%	2.91	พอใจ ปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว	22 5.9%	63 16.9%	160 43.0%	91 24.5%	36 9.7%	71 100%	3.15	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท)	19 5.3%	43 12.0%	106 29.6%	117 32.7%	73 20.4%	358 100%	3.51	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.07	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดของบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234(0.50-2 บาท) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากเท่ากับ 3.51 รองลงมาคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับ

ใบปลิว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.15 และ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์
ผ่านทาง โทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.02

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการส่งเสริมการตลาดประเภทต่าง ๆ

1. ปรับปรุงการให้บริการ Y-tel 1234 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม (จำนวน 4 ราย)
2. ควรที่จะมีการส่งเสริมการตลาดให้ประชาชนได้รับรู้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้มากขึ้น (จำนวน 1 ราย)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตาม
พนักงานที่ให้บริการ

พนักงานที่ให้บริการ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่	393	99.7	1	0.3
มีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	392	99.5	2	0.5
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	392	99.5	2	0.5
มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ	388	98.5	6	1.5
มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ บริการของ ทศท.	384	97.5	10	2.5
มีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	383	97.2	11	2.8
มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	388	98.5	6	1.5
มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	382	97.0	12	3.0

จากตารางที่ 22 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท
ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่
ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ ร้อยละ 99.7 และไม่เคยใช้บริการ
ร้อยละ 0.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ร้อยละ 99.5 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 0.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ร้อยละ 99.5 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 0.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ ร้อยละ 98.5 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 1.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ ทศท. ร้อยละ 97.5 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 2.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา ร้อยละ 97.2 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 2.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง ร้อยละ 98.5 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 1.5

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในพนักงานที่ให้บริการมี การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า ร้อยละ 97.0 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 3.0

ตารางที่ 23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ
พนักงานที่ให้บริการ

พนักงาน ที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับงานในหน้าที่	28 7.1%	20 5.1%	164 41.7%	146 37.2%	35 8.9%	393 100%	3.36	พอใจ ปานกลาง
มีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อลูกค้า	12 3.1%	40 10.2%	164 41.8%	131 33.4%	45 11.5%	392 100%	3.40	พอใจ ปานกลาง
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	15 3.8%	45 11.5%	157 40.0%	141 36.0%	34 8.7%	392 100%	3.34	พอใจ ปานกลาง
มีความรู้ความสามารถในงาน ที่ตนรับผิดชอบ	13 3.3%	22 5.7%	181 46.6%	133 34.3%	39 10.1%	388 100%	3.42	พอใจ ปานกลาง
มีความรู้ความสามารถในการ ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ บริการของ ทศท	10 2.6%	35 9.1%	175 45.6%	132 34.4%	32 8.3%	384 100%	3.37	พอใจ ปานกลาง
มีความพร้อมที่จะให้ คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ ตลอดเวลา	14 3.7%	33 8.6%	164 42.8%	126 32.9%	46 12.0%	383 100%	3.41	พอใจ ปานกลาง
มีความใส่ใจในความต้องการ ของลูกค้าอย่างแท้จริง	17 4.4%	41 10.6%	170 43.8%	121 31.2%	39 10.0%	388 100%	3.32	พอใจ ปานกลาง
มีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของลูกค้า	15 3.9%	41 10.7%	163 42.7%	118 30.9%	45 11.8%	382 100%	3.36	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.43	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับพนักงานที่
ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อยู่ใน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ พนักงานมีความรู้
ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.42 รองลงมาคือ
พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลาง
เท่ากับ 3.41 และ พนักงานมีวาจาสุภาพมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยพึงพอใจปานกลาง
เท่ากับ 3.40

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพนักงานที่ให้บริการ

1. ควรมีการพัฒนาพนักงานที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าให้มีมนุษยสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ และปรับปรุงในเรื่องการพูดจาให้สุภาพมากยิ่งขึ้น (จำนวน 4 ราย)
2. ควรมีการฝึกอบรมและแนะนำบริการที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีไว้ให้บริกาลูกค้า ให้แก่พนักงานที่ให้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า(จำนวน 1 ราย)
3. ควรให้พนักงานปฏิบัติงานให้รวดเร็ว (จำนวน 3 ราย)

ตารางที่ 24 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามหลักฐานทางกายภาพ

หลักฐานทางกายภาพ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวก ในการใช้บริการ	391	99.2	3	0.8
บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	390	99.0	4	1.0
ที่จอดรถยานพาหนะพอเพียง	391	99.2	3	0.8
ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวก ในการใช้บริการ	393	99.7	1	0.3
ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	393	99.7	1	0.3
มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ	390	99.0	4	1.0
มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า	376	95.4	18	4.6

จากตารางที่ 24 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจใน หลักฐานทางกายภาพของอาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 99.2 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 0.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในหลักฐานทางกายภาพของบริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้ บริการ ร้อยละ 99.0 และไม่เคยใช้ บริการร้อยละ 1.0

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในหลักฐานทางกายภาพของที่จอดยานพาหนะพอเพียง ร้อยละ 99.2 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 0.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในหลักฐานทางกายภาพของศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 99.7 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 0.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในหลักฐานทางกายภาพภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด ร้อยละ 99.7 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 0.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในหลักฐานทางกายภาพภายในศูนย์บริการลูกค้ามีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ ร้อยละ 99.0 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 1.0

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในหลักฐานทางกายภาพภายในศูนย์บริการลูกค้ามีน้ำดื่มสะอาด ร้อยละ 95.4 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 4.6

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ
หลักฐานทางกายภาพ

หลักฐานทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม		
อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	29 7.4%	48 12.3%	181 46.3%	114 29.1%	19 4.9%	391 100%	3.12	พอใจ ปานกลาง
บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมสะดวกในการใช้บริการ	41 10.5%	57 14.6%	188 48.2%	108 27.7%	18 4.6%	390 100%	3.13	พอใจ ปานกลาง
ที่จอดรถยนต์เพียงพอ	41 10.5%	93 23.8%	146 37.3%	93 23.8%	18 4.6%	391 100%	2.88	พอใจ ปานกลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	16 4.1%	50 12.7%	173 44.0%	127 32.3%	27 6.9%	393 100%	3.25	พอใจ ปานกลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	9 2.3%	36 9.2%	171 43.5%	138 35.1%	39 9.9%	393 100%	3.41	พอใจ ปานกลาง
มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ	6 1.5%	59 15.2%	175 44.9%	116 29.7%	34 8.7%	390 100%	3.29	พอใจ ปานกลาง
มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า	8 2.1%	52 13.8%	154 41.0%	117 31.1%	45 12.0%	376 100%	3.37	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.21	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือ มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.37 และ มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.29

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักฐานทางกายภาพ

1. ควรปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้าให้มีพื้นที่กว้างขวางเพื่อรองรับลูกค้าที่มาใช้บริการ และจัดให้มีที่นั่งให้เพียงพอ (จำนวน 1 ราย)
2. ควรปรับปรุงสถานที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอ (จำนวน 3 ราย)

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการ จำแนกตามขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ผู้เคยใช้บริการและ ระบุความพึงพอใจ		ผู้ไม่เคยใช้บริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว	379	96.2	15	3.8
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก	316	80.2	78	19.8
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่า โทรศัพท์ที่ศูนย์บริการ ลูกค้าง่าย สะดวก	389	98.7	5	1.3
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่า โทรศัพท์ที่ เคาน์เตอร์ บริการง่าย สะดวก	375	95.2	19	4.8
ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน	358	90.9	36	9.1
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไข โทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว	369	93.7	25	6.3

จากตารางที่ 26 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร ที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ร้อยละ 96.2 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 3.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ร้อยละ 80.2 และไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 19.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ร้อยละ 98.7 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 1.3

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการง่าย สะดวก ร้อยละ 95.2 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 4.8

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน ร้อยละ 90.9 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 9.1

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาครที่เคยใช้บริการและระบุความพึงพอใจในขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 93.7 และไม่เคยใช้บริการร้อยละ 6.3

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อ
ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ

ขั้นตอนหรือวิธีการ ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้เคยใช้บริการ						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	รวม		
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ ศูนย์บริการลูกค้า ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว	32 8.4%	46 12.1%	181 47.8%	97 25.6%	23 6.1%	379 100%	3.09	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเตอร์เน็ตง่าย สะดวก	24 7.6%	50 15.8%	145 45.9%	82 25.9%	15 4.8%	316 100%	3.04	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงิน ค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการ ลูกค้าง่าย สะดวก	13 3.3%	40 10.3%	151 38.8%	140 36.0%	45 11.6%	389 100%	3.42	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงิน ค่าโทรศัพท์ที่ เคาเตอร์บริการ ง่าย สะดวก	11 2.9%	47 12.6%	139 37.1%	134 35.7%	44 11.7%	375 100%	3.41	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียน สะดวก ไม่ซับซ้อน	13 3.7%	46 12.8%	167 46.6%	107 29.9%	25 7.0%	358 100%	3.24	พอใจ ปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจ แก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว	12 3.3%	57 15.4%	163 44.2%	102 27.6%	35 9.5%	369 100%	3.25	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							3.33	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในขั้นตอนหรือวิธีการ
ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดสมุทรสาคร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 อยู่ใน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ขั้นตอนหรือวิธีการ
ชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.42
รองลงมาคือ ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยความ
พึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.41 และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว
มีค่าเฉลี่ยพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.25

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับขั้นตอนและวิธีการให้บริการ

1. ควรปรับปรุงวิธีการหรือขั้นตอนในการชำระค่าบริการโทรศัพท์ให้สะดวกและรวดเร็วมากกว่านี้ (จำนวน 2 ราย)
2. ควรปรับปรุงขั้นตอนและวิธีการในการตรวจแก้โทรศัพท์ให้คืนตัวอย่างรวดเร็ว (จำนวน 1 ราย)

ตารางที่ 28 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามส่วนประสมตลาดของบริการโทรศัพท์พื้นฐาน

บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	แปรผล
ด้านบริการประเภทต่าง ๆ	3.00	พอใจปานกลาง
ด้านอัตราค่าบริการ	3.18	พอใจปานกลาง
ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	3.31	พอใจปานกลาง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.07	พอใจปานกลาง
ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.43	พอใจปานกลาง
ด้านหลักฐานทางกายภาพ	3.21	พอใจปานกลาง
ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	3.33	พอใจปานกลาง
รวม	3.22	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ทำให้มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านพนักงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.43 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.33 ด้านสถานที่หรือช่องทางให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.31 ด้านหลักฐานทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.21 ด้านอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.18 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.07 และด้านบริการประเภทต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปานกลางเท่ากับ 3.00

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม
ศูนย์บริการลูกค้า เพศ อายุ อาชีพ และ รายได้

4.1 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตาม
ศูนย์บริการลูกค้า

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการ
ประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า

ประเภทบริการ	ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาคร		ศูนย์บริการลูกค้า สาขากระทุ่มแบน		ศูนย์บริการลูกค้า สาขาบ้านแพ้ว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	3.06	พอใจ ปานกลาง	3.26	พอใจ ปานกลาง	3.29	พอใจ ปานกลาง
บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม)	2.81	พอใจ ปานกลาง	3.26	พอใจ ปานกลาง	2.46	พอใจ น้อย
บริการเปลี่ยน โอนเรียก เลขหมาย (บริการเสริม)	2.77	พอใจ ปานกลาง	3.27	พอใจ ปานกลาง	2.70	พอใจ ปานกลาง
บริการจำกัดการ โทรออก (บริการเสริม)	2.95	พอใจ ปานกลาง	3.51	พอใจ มาก	2.76	พอใจ ปานกลาง
บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม)	2.80	พอใจ ปานกลาง	3.31	พอใจ ปานกลาง	2.43	พอใจ น้อย
บริการเลขหมายคววน (บริการเสริม)	2.69	พอใจ ปานกลาง	3.34	พอใจ ปานกลาง	2.59	พอใจ ปานกลาง
บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม)	2.78	พอใจ ปานกลาง	3.36	พอใจ ปานกลาง	2.53	พอใจ ปานกลาง
บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม)	2.95	พอใจ ปานกลาง	3.37	พอใจ ปานกลาง	2.43	พอใจ น้อย
บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ ทางไกลทันที (บริการเสริม)	2.69	พอใจ ปานกลาง	3.28	พอใจ ปานกลาง	2.55	พอใจ ปานกลาง
บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	2.85	พอใจ ปานกลาง	3.54	พอใจ มาก	2.81	พอใจ ปานกลาง
บริการรับ/ฝากข้อความ โดยใช่ หมายเลข 1278 (I-Box 1278)	2.69	พอใจ ปานกลาง	3.29	พอใจ ปานกลาง	2.38	พอใจ น้อย

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ประเภทบริการ	ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาคร		ศูนย์บริการลูกค้า สาขากระทุ่มแบน		ศูนย์บริการลูกค้า สาขาบ้านแพ้ว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133	3.08	พอใจ ปานกลาง	3.41	พอใจ ปานกลาง	2.85	พอใจ ปานกลาง
บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทร เลขหมาย 1177	3.02	พอใจ ปานกลาง	3.30	พอใจ ปานกลาง	2.78	พอใจ ปานกลาง
บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ ศูนย์บริการลูกค้า	2.82	พอใจ ปานกลาง	3.48	พอใจ ปานกลาง	2.63	พอใจ ปานกลาง
บริการรับเรื่องร้องเรียน โทรเลขหมาย 189	2.82	พอใจ ปานกลาง	3.21	พอใจ ปานกลาง	2.42	พอใจ น้อย
บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ ขัดข้อง	2.98	พอใจ ปานกลาง	3.28	พอใจ ปานกลาง	2.93	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.91	พอใจ ปานกลาง	3.30	พอใจ ปานกลาง	2.95	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการ โทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคว่น (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) และ บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายด่วน (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการ โทรศัพท์พื้นฐาน บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายด่วน (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) และ บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของ
โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า

อัตราค่าบริการ	ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาคร		ศูนย์บริการลูกค้า สาขากระทุ่มแบน		ศูนย์บริการลูกค้า สาขาบ้านแพ้ว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ราคาปกติ (3,584.50 บาท)	2.72	พอใจ ปานกลาง	2.79	พอใจ ปานกลาง	3.03	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่น ครั้งละ 3 บาท	3.07	พอใจ ปานกลาง	3.34	พอใจ ปานกลาง	3.56	พอใจ มาก
อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ในพื้นที่ รหัส โทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท	3.31	พอใจ ปานกลาง	3.54	พอใจ มาก	3.63	พอใจ มาก
อัตราค่าบริการ โทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา)	2.90	พอใจ ปานกลาง	3.27	พอใจ ปานกลาง	3.00	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท	3.15	พอใจ ปานกลาง	3.36	พอใจ ปานกลาง	3.15	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการของการใช้บริการ เสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน)	2.96	พอใจ ปานกลาง	3.32	พอใจ ปานกลาง	3.05	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07	พอใจ ปานกลาง	3.34	พอใจ ปานกลาง	3.31	พอใจ ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขา
สมุทรสาคร มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
พึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคา
ปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ใน
พื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท อัตราค่าบริการ โทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง
และเวลา) อัตราค่าบริการ โทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท และ
อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจ
ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ โทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท และ อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท และอัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท และ อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาคร		ศูนย์บริการลูกค้า สาขากระทุ่มแบน		ศูนย์บริการลูกค้า สาขาบ้านแพ้ว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า หมาย สะดวก	2.94	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก	2.91	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง	2.88	พอใจปานกลาง
ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อย่าง สะดวก	3.02	พอใจปานกลาง	3.37	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า หมาย ไปสะดวก	3.32	พอใจปานกลาง	3.51	พอใจมาก	3.75	พอใจมาก
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก หมาย	3.22	พอใจปานกลาง	3.46	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก	3.02	พอใจปานกลาง	3.45	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	พอใจปานกลาง	3.49	พอใจปานกลาง	3.52	พอใจมาก

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า หมาย สะดวก ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อย่าง สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า หมาย ไปสะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก หมาย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ว่าง่าย ไปสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ว่าง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่างสะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อย่าง สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ว่าง่าย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ว่าง่าย สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ว่าง่าย ไปสะดวก และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ว่าง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อย่าง สะดวก และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า

การส่งเสริมการตลาด	ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาคร		ศูนย์บริการลูกค้า สาขากระทุ่มแบน		ศูนย์บริการลูกค้า สาขาบ้านแพ้ว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์	2.89	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ	2.60	พอใจปานกลาง	3.10	พอใจปานกลาง	2.74	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา	2.81	พอใจปานกลาง	2.96	พอใจปานกลาง	3.18	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว	3.09	พอใจปานกลาง	3.24	พอใจปานกลาง	3.24	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234(0.50-2 บาท)	3.47	พอใจปานกลาง	3.71	พอใจมาก	3.38	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.99	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	3.20	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว และอัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234(0.50-2 บาท) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234(0.50-2 บาท) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ

การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา และการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว และ อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า

พนักงานที่ให้บริการ	ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร		ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน		ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่	3.16	พอใจปานกลาง	3.52	พอใจมาก	3.79	พอใจมาก
มีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	3.17	พอใจปานกลาง	3.57	พอใจมาก	3.91	พอใจมาก
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.12	พอใจปานกลาง	3.52	พอใจมาก	3.81	พอใจมาก
มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ	3.25	พอใจปานกลาง	3.66	พอใจมาก	3.67	พอใจมาก
มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บมจ.ทีโอที	3.24	พอใจปานกลาง	3.52	พอใจมาก	3.56	พอใจมาก
มีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.15	พอใจปานกลาง	3.67	พอใจมาก	3.87	พอใจมาก
มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	3.10	พอใจปานกลาง	3.51	พอใจมาก	3.78	พอใจมาก
มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	3.15	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก	3.81	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.22	พอใจปานกลาง	3.64	พอใจมาก	3.84	พอใจมาก

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักฐานทาง
กายภาพของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า

หลักฐานทางกายภาพ	ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาคร		ศูนย์บริการลูกค้า สาขากระทุ่มแบน		ศูนย์บริการลูกค้า สาขาบ้านแพ้ว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพ แวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	2.92	พอใจ ปานกลาง	3.05	พอใจ ปานกลาง	3.81	พอใจ มาก
บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้า สภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้ บริการ	2.97	พอใจ ปานกลาง	3.10	พอใจ ปานกลาง	3.63	พอใจ มาก
ที่จอดรถยานพาหนะพอเพียง	2.86	พอใจ ปานกลาง	2.53	พอใจ ปานกลาง	3.37	พอใจ ปานกลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพ แวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	3.15	พอใจ ปานกลาง	3.18	พอใจ ปานกลาง	3.65	พอใจ มาก
ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	3.23	พอใจ ปานกลาง	3.61	พอใจ มาก	3.76	พอใจ มาก
มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ	3.18	พอใจ ปานกลาง	3.37	พอใจ ปานกลาง	3.52	พอใจ มาก
มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า	3.14	พอใจ ปานกลาง	3.77	พอใจ มาก	3.58	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.06	พอใจ ปานกลาง	3.23	พอใจ ปานกลาง	3.64	พอใจ มาก

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการสาขาลูกค้า
สมุทรสาคร มีความพึงพอใจโดยรวมต่อหลักฐานทางกายภาพของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการ
ลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อม
ดี สะดวกในการใช้บริการ ที่จอดรถยานพาหนะพอเพียง ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี
สะดวกในการใช้บริการ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ และมีน้ำดื่มสะอาด
บริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทุ่มแบน มีความพึงพอใจ
โดยรวมต่อหลักฐานทางกายภาพ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจ

ปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด และมีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคาร ศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ที่จอดรถยานพาหนะพอเพียง ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ และมีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อหลักฐานทางกายภาพ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีที่นั่งให้ ลูกค้าเพียงพอ และมีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ที่จอดรถยานพาหนะพอเพียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามศูนย์บริการลูกค้า

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ศูนย์บริการลูกค้า สาขาสมุทรสาคร		ศูนย์บริการลูกค้า สาขากระทุ่มแบน		ศูนย์บริการลูกค้า สาขาบ้านแพ้ว	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว	2.95	พอใจปานกลาง	3.24	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก	2.97	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	3.21	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก	3.20	พอใจปานกลาง	3.66	พอใจมาก	3.82	พอใจมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก	3.28	พอใจปานกลาง	3.54	พอใจมาก	3.65	พอใจมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน	3.04	พอใจปานกลาง	3.52	พอใจมาก	3.51	พอใจมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว	3.11	พอใจปานกลาง	3.47	พอใจปานกลาง	3.39	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	พอใจปานกลาง	3.53	พอใจมาก	3.59	พอใจมาก

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาสมุทรสาคร มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขากระทู้มแบน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก และ ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้าสาขาบ้านแพ้ว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก และ ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

4.2 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการ

ประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามเพศ

ประเภทบริการ	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	3.18	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง
บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม)	2.89	พอใจปานกลาง	2.85	พอใจปานกลาง
บริการเปลี่ยน โอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม)	3.03	พอใจปานกลาง	2.75	พอใจปานกลาง
บริการจำกัดการ โทรออก (บริการเสริม)	3.12	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม)	2.90	พอใจปานกลาง	2.85	พอใจปานกลาง
บริการเลขหมายด่วน (บริการเสริม)	2.89	พอใจปานกลาง	2.78	พอใจปานกลาง
บริการประชุมทาง โทรศัพท์ (บริการเสริม)	2.95	พอใจปานกลาง	2.83	พอใจปานกลาง
บริการเรียกข่า้อัตโนมัติ (บริการเสริม)	3.01	พอใจปานกลาง	2.97	พอใจปานกลาง
บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม)	2.90	พอใจปานกลาง	2.72	พอใจปานกลาง
บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222	3.18	พอใจปานกลาง	2.90	พอใจปานกลาง
บริการรับ/ฝากข้อความ โดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278)	2.85	พอใจปานกลาง	2.78	พอใจปานกลาง
บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133	3.09	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง
บริการรับแจ้งเหตุขัดข้อง โทรเลขหมาย 1177	3.10	พอใจปานกลาง	3.01	พอใจปานกลาง
บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า	3.00	พอใจปานกลาง	2.89	พอใจปานกลาง
บริการรับเรื่องร้องเรียน โทรเลขหมาย 189	2.97	พอใจปานกลาง	2.79	พอใจปานกลาง
บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง	3.11	พอใจปานกลาง	2.98	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05	พอใจปานกลาง	2.96	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคว้น (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคว้น (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของ
โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามเพศ

อัตราค่าบริการ	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)	2.79	พอใจปานกลาง	2.79	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท	3.20	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์ เดียวกันนาทีละ 1 บาท	3.46	พอใจปานกลาง	3.39	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา)	3.02	พอใจปานกลาง	2.99	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการ โทรทางไกลนาทีละ 2 บาท ทั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท	3.15	พอใจปานกลาง	3.23	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน)	3.09	พอใจปานกลาง	3.03	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17	พอใจปานกลาง	3.18	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจ โดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท อัตราค่าบริการ โทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) อัตราค่าบริการโทรทางไกล นาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท และ อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจ โดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท อัตราค่าบริการ โทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท และ อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามเพศ

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า หาง่าย สะดวก	3.17	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก	3.08	พอใจปานกลาง	2.94	พอใจปานกลาง
ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อง่าย สะดวก	3.27	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า หาง่าย ไปสะดวก	3.47	พอใจปานกลาง	3.43	พอใจปานกลาง
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก หาง่าย	3.36	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก	3.18	พอใจปานกลาง	3.06	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	พอใจปานกลาง	3.24	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า หาง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า หาง่าย ไปสะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก หาง่าย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อก่อน สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อก่อน สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย ไปสะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ง่าย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อก่อน สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามเพศ

การส่งเสริมการตลาด	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์	3.11	พอใจปานกลาง	2.94	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ	2.83	พอใจปานกลาง	2.66	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา	3.04	พอใจปานกลาง	2.81	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว	3.17	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234(0.50-2 บาท)	3.51	พอใจมาก	3.51	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.16	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา และ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา และการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

พนักงานที่ให้บริการ	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่	3.46	พอใจปานกลาง	3.72	พอใจมาก
มีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า	3.54	พอใจมาก	3.28	พอใจปานกลาง
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด	3.50	พอใจมาก	3.21	พอใจปานกลาง
มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ	3.46	พอใจปานกลาง	3.39	พอใจปานกลาง
มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ ทศท.	3.42	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง
มีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.52	พอใจมาก	3.31	พอใจปานกลาง
มีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	3.47	พอใจปานกลาง	3.20	พอใจปานกลาง
มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	3.53	พอใจมาก	3.21	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.55	พอใจมาก	3.34	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ได้ตลอดเวลา และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงาน ในหน้าที่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ ทศท. และ พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ ทศท. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักฐานทาง
 กายภาพของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวก ในการใช้บริการ	3.13	พอใจปานกลาง	3.11	พอใจปานกลาง
บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	3.12	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง
ที่จอดรถเพียงพอเพียง	2.91	พอใจปานกลาง	2.86	พอใจปานกลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวก ในการใช้บริการ	3.25	พอใจปานกลาง	3.26	พอใจปานกลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	3.40	พอใจปานกลาง	3.43	พอใจปานกลาง
มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ	3.31	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง
มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า	3.48	พอใจปานกลาง	3.28	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.21	พอใจปานกลาง	3.20	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อหลักฐานทางกายภาพของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ที่จอดรถเพียงพอเพียง ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ และมีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อหลักฐานทางกายภาพของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ที่จอดรถเพียงพอเพียง ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ และมีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว	3.18	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก	3.15	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก	3.47	พอใจปานกลาง	3.38	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก	3.52	พอใจมาก	3.31	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวกไม่ซับซ้อน	3.34	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว	3.36	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวกไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีความพึงพอใจ โดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่นๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่นๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็วมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

4.3 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอายุ

ประเภทบริการ	ไม่เกิน 20 ปี		ระหว่าง 21-30 ปี		ระหว่าง 31-40 ปี		ระหว่าง 41-50 ปี		ระหว่าง 51-60 ปี		61 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	2.85	พอใจปานกลาง	3.19	พอใจปานกลาง	3.22	พอใจปานกลาง	3.32	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง	2.73	พอใจปานกลาง
บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม)	2.86	พอใจปานกลาง	3.10	พอใจปานกลาง	2.67	พอใจปานกลาง	2.61	พอใจปานกลาง	2.84	พอใจปานกลาง	2.00	พอใจน้อย
บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม)	2.61	พอใจปานกลาง	2.98	พอใจปานกลาง	2.85	พอใจปานกลาง	2.96	พอใจปานกลาง	3.06	พอใจปานกลาง	2.13	พอใจน้อย
บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม)	2.85	พอใจปานกลาง	3.26	พอใจปานกลาง	2.92	พอใจปานกลาง	2.83	พอใจปานกลาง	3.26	พอใจปานกลาง	2.33	พอใจน้อย
บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม)	2.98	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	2.66	พอใจปานกลาง	2.69	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	2.17	พอใจน้อย
บริการเลขหมายคว้น (บริการเสริม)	3.08	พอใจปานกลาง	2.87	พอใจปานกลาง	2.71	พอใจปานกลาง	2.67	พอใจปานกลาง	2.72	พอใจปานกลาง	2.80	พอใจปานกลาง

ตารางที่ 43 (ต่อ)

ประเภทบริการ	ไม่เกิน 20 ปี		ระหว่าง 21-30 ปี		ระหว่าง 31-40 ปี		ระหว่าง 41-50 ปี		ระหว่าง 51-60 ปี		61 ปี ขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม)	2.97	พอใจปานกลาง	3.02	พอใจปานกลาง	2.75	พอใจปานกลาง	2.73	พอใจปานกลาง	2.94	พอใจปานกลาง	1.67	พอใจน้อย
บริการเรียกขานอัตโนมัติ (บริการเสริม)	3.13	พอใจปานกลาง	3.16	พอใจปานกลาง	2.85	พอใจปานกลาง	2.43	พอใจน้อย	3.29	พอใจปานกลาง	2.00	พอใจน้อย
บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที(บริการเสริม)	2.87	พอใจปานกลาง	3.03	พอใจปานกลาง	2.55	พอใจปานกลาง	2.58	พอใจปานกลาง	2.94	พอใจปานกลาง	1.33	พอใจน้อยที่สุด
บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222	3.37	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง	2.81	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	2.39	พอใจน้อย	2.00	พอใจน้อย
บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278)	3.11	พอใจปานกลาง	2.99	พอใจปานกลาง	2.56	พอใจปานกลาง	2.78	พอใจปานกลาง	2.31	พอใจน้อย	1.40	พอใจน้อยที่สุด
บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133	3.05	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	2.77	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง
บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177	3.23	พอใจปานกลาง	3.16	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง	2.68	พอใจปานกลาง	3.05	พอใจปานกลาง	3.38	พอใจปานกลาง
บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า	3.15	พอใจปานกลาง	3.03	พอใจปานกลาง	2.75	พอใจปานกลาง	3.03	พอใจปานกลาง	2.67	พอใจปานกลาง	2.17	พอใจน้อย
บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189	3.31	พอใจปานกลาง	2.98	พอใจปานกลาง	2.63	พอใจปานกลาง	2.65	พอใจปานกลาง	2.59	พอใจปานกลาง	2.20	พอใจน้อย
บริการตรวจแก้ไขคู่มือโทรศัพท์ขัดข้อง	3.43	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	2.93	พอใจปานกลาง	2.77	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.11	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	2.94	พอใจปานกลาง	2.81	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง	2.73	พอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคว้น (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคว้น (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 และ บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการเลขหมายคว้น (บริการเสริม) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการ

รับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า และ บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมายเลข 189 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) และ บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอายุ

อัตราค่าบริการ	ไม่เกิน 20 ปี		ระหว่าง 21-30 ปี		ระหว่าง 31-40 ปี		ระหว่าง 41-50 ปี		ระหว่าง 51-60 ปี		61 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานรายปกติ (3,584.50 บาท)	2.66	พอใจ ปานกลาง	2.93	พอใจ ปานกลาง	2.68	พอใจ ปานกลาง	2.84	พอใจ ปานกลาง	2.48	พอใจ น้อย	2.67	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท	3.17	พอใจ ปานกลาง	3.27	พอใจ ปานกลาง	3.28	พอใจ ปานกลาง	3.26	พอใจ ปานกลาง	2.86	พอใจ ปานกลาง	2.91	พอใจ ปานกลาง
อัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท	3.35	พอใจ ปานกลาง	3.40	พอใจ ปานกลาง	3.57	พอใจ มาก	3.46	พอใจ ปานกลาง	2.76	พอใจ ปานกลาง	4.14	พอใจ มาก
อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา)	2.86	พอใจ ปานกลาง	3.14	พอใจ ปานกลาง	2.92	พอใจ ปานกลาง	3.11	พอใจ ปานกลาง	2.78	พอใจ ปานกลาง	2.22	พอใจ น้อย
อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท	3.21	พอใจ ปานกลาง	3.38	พอใจ ปานกลาง	3.05	พอใจ ปานกลาง	3.28	พอใจ ปานกลาง	2.65	พอใจ ปานกลาง	2.17	พอใจ น้อย
อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน)	3.29	พอใจ ปานกลาง	3.23	พอใจ ปานกลาง	2.88	พอใจ ปานกลาง	2.83	พอใจ ปานกลาง	2.63	พอใจ ปานกลาง	2.50	พอใจ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.15	พอใจ ปานกลาง	3.30	พอใจ ปานกลาง	3.08	พอใจ ปานกลาง	3.17	พอใจ ปานกลาง	2.83	พอใจ ปานกลาง	3.00	พอใจ ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท และ อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท และ อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอายุ

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี		ระหว่าง 21-30 ปี		ระหว่าง 31-40 ปี		ระหว่าง 41-50 ปี		ระหว่าง 51-60 ปี		61 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ทางสายสะดวก	2.96	พอใจปานกลาง	3.07	พอใจปานกลาง	3.19	พอใจปานกลาง	3.38	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต คิดต่อง่ายสะดวก	2.95	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	2.93	พอใจปานกลาง	2.97	พอใจปานกลาง	2.56	พอใจปานกลาง	3.38	พอใจปานกลาง
ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) คิดต่อง่ายสะดวก	3.12	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	3.20	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง	2.76	พอใจปานกลาง	2.70	พอใจปานกลาง
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ทางไปสะดวก	3.31	พอใจปานกลาง	3.47	พอใจปานกลาง	3.42	พอใจปานกลาง	3.59	พอใจมาก	3.26	พอใจปานกลาง	3.60	พอใจมาก
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์สะดวก ทางง่าย	3.15	พอใจปานกลาง	3.47	พอใจปานกลาง	3.20	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง	2.80	พอใจปานกลาง	4.14	พอใจมาก
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต คิดต่อง่ายสะดวก	3.40	พอใจปานกลาง	3.20	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	2.91	พอใจปานกลาง	2.94	พอใจปานกลาง	2.40	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	พอใจปานกลาง	3.35	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง	3.32	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง	3.45	พอใจปานกลาง

Center) ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ง่าย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย ไปสะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ง่าย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย ไปสะดวก และช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก และ ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอายุ

การส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 20 ปี		ระหว่าง 21-30 ปี		ระหว่าง 31-40 ปี		ระหว่าง 41-50 ปี		ระหว่าง 51-60 ปี		61 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์	2.98	พอใจปานกลาง	3.06	พอใจปานกลาง	2.94	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	2.82	พอใจปานกลาง	3.22	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ	2.78	พอใจปานกลาง	2.89	พอใจปานกลาง	2.60	พอใจปานกลาง	2.51	พอใจปานกลาง	2.47	พอใจน้อย	3.00	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา	2.58	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	2.50	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว	2.86	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง	3.19	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234(0.50-2 บาท)	3.56	พอใจมาก	3.54	พอใจมาก	3.53	พอใจมาก	3.34	พอใจปานกลาง	3.57	พอใจมาก	3.13	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.96	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	3.11	พอใจปานกลาง	3.06	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา และการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและ

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

พนักงานที่ให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี		ระหว่าง 21-30 ปี		ระหว่าง 31-40 ปี		ระหว่าง 41-50 ปี		ระหว่าง 51-60 ปี		61 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
แต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่	2.96	พอใจปานกลาง	3.43	พอใจปานกลาง	3.42	พอใจปานกลาง	3.52	พอใจมาก	3.04	พอใจปานกลาง	3.45	พอใจปานกลาง
มีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกฎเก่า	3.12	พอใจปานกลาง	3.43	พอใจปานกลาง	3.41	พอใจปานกลาง	3.48	พอใจปานกลาง	3.61	พอใจมาก	3.45	พอใจปานกลาง
ให้บริการด้วยความรวดเร็วถูกต้องไม่ผิดพลาด	3.13	พอใจปานกลาง	3.37	พอใจปานกลาง	3.34	พอใจปานกลาง	3.40	พอใจปานกลาง	3.30	พอใจปานกลาง	3.73	พอใจมาก
มีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ	3.18	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก	3.40	พอใจปานกลาง	3.49	พอใจปานกลาง	3.22	พอใจปานกลาง	3.73	พอใจมาก
มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ ทศท.	3.20	พอใจปานกลาง	3.42	พอใจปานกลาง	3.40	พอใจปานกลาง	3.41	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.64	พอใจมาก
มีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.37	พอใจปานกลาง	3.46	พอใจปานกลาง	3.40	พอใจปานกลาง	3.43	พอใจปานกลาง	3.20	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง
มีความใส่ใจในความร้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง	3.12	พอใจปานกลาง	3.30	พอใจปานกลาง	3.38	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง	3.32	พอใจปานกลาง	3.82	พอใจมาก
มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า	3.29	พอใจปานกลาง	3.40	พอใจปานกลาง	3.35	พอใจปานกลาง	3.41	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23	พอใจปานกลาง	3.47	พอใจปานกลาง	3.44	พอใจปานกลาง	3.49	พอใจปานกลาง	3.35	พอใจปานกลาง	3.73	พอใจมาก

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า ได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้ คำปรึกษาแก่ลูกค้า ได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจ ปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ มี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และพนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และพนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีหลักฐานทางกายภาพ
ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

หลักฐานทางกายภาพ	ไม่เกิน 20 ปี		ระหว่าง 21-30 ปี		ระหว่าง 31-40 ปี		ระหว่าง 41-50 ปี		ระหว่าง 51-60 ปี		61 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	3.14	พอใจปานกลาง	3.18	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง
บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	3.10	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง	2.94	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	2.91	พอใจปานกลาง	3.18	พอใจปานกลาง
ที่จอดรถยานพาหนะพอเพียง	2.94	พอใจปานกลาง	2.97	พอใจปานกลาง	2.66	พอใจปานกลาง	2.96	พอใจปานกลาง	2.83	พอใจปานกลาง	2.91	พอใจปานกลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	3.39	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง	3.45	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	3.24	พอใจปานกลาง	3.52	พอใจมาก	3.30	พอใจปานกลาง	3.53	พอใจมาก	3.09	พอใจปานกลาง	3.64	พอใจมาก
มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ	3.35	พอใจปานกลาง	3.44	พอใจปานกลาง	3.10	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง	2.91	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง
มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า	3.33	พอใจปานกลาง	3.46	พอใจปานกลาง	3.24	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	4.10	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27	พอใจปานกลาง	3.32	พอใจปานกลาง	3.02	พอใจปานกลาง	3.28	พอใจปานกลาง	2.87	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อหลักฐานทางกายภาพ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ที่จอดรถยานพาหนะพอเพียง ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ และ มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

มีความพึงพอใจต่อภายในศูนย์บริการลูกค้าสะดวก และมีน้ำดื่มสะดวกบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ที่จอดรถเพียงพอเพียง ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะดวก และมีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี		ระหว่าง 21-30 ปี		ระหว่าง 31-40 ปี		ระหว่าง 41-50 ปี		ระหว่าง 51-60 ปี		61 ปีขึ้นไป	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อนรวดเร็ว	3.08	พอใจปานกลาง	3.16	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง	3.18	พอใจปานกลาง	2.70	พอใจปานกลาง	2.90	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตที่ติดตั้งสะดวก	3.11	พอใจปานกลาง	3.26	พอใจปานกลาง	2.87	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง	2.47	พอใจน้อย	2.78	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก	3.20	พอใจปานกลาง	3.51	พอใจมาก	3.40	พอใจปานกลาง	3.67	พอใจมาก	2.96	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการง่าย สะดวก	3.39	พอใจปานกลาง	3.54	พอใจมาก	3.29	พอใจปานกลาง	3.30	พอใจปานกลาง	3.32	พอใจปานกลาง	3.22	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน	3.17	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง	3.16	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง	2.79	พอใจปานกลาง	2.89	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไข โทรศัพท์ที่ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว	3.23	พอใจปานกลาง	3.34	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง	3.35	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29	พอใจปานกลาง	3.45	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง	2.96	พอใจปานกลาง	3.18	พอใจปานกลาง

ขั้นตอนหรือวิธีการขอดีดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอดีดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจขั้นตอนหรือวิธีการขอดีดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอดีดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการ ลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอดีดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ต ติดต่อกง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

4.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการ

ประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

ประเภทบริการ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		อื่นๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	3.16	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	3.45	พอใจปานกลาง	2.76	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	3.67	พอใจมาก
บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม)	3.05	พอใจปานกลาง	2.93	พอใจปานกลาง	2.88	พอใจปานกลาง	2.44	พอใจน้อย	2.73	พอใจปานกลาง	2.67	พอใจปานกลาง
บริการเปลี่ยนโอนเรียก เลขหมาย (บริการเสริม)	3.00	พอใจปานกลาง	2.87	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	2.64	พอใจปานกลาง	2.76	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง
บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม)	3.26	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.06	พอใจปานกลาง	2.79	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม)	3.25	พอใจปานกลาง	2.91	พอใจปานกลาง	2.75	พอใจปานกลาง	2.50	พอใจปานกลาง	2.73	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
บริการเลขหมายควม (บริการเสริม)	3.09	พอใจปานกลาง	2.86	พอใจปานกลาง	2.70	พอใจปานกลาง	2.43	พอใจน้อย	2.78	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
บริการประชุมทาง โทรศัพท์ (บริการเสริม)	3.31	พอใจปานกลาง	2.93	พอใจปานกลาง	2.57	พอใจปานกลาง	2.80	พอใจปานกลาง	2.70	พอใจปานกลาง	4.00	พอใจมาก
บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม)	3.33	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	2.86	พอใจปานกลาง	2.36	พอใจน้อย	2.68	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ ทางไกลทันที (บริการเสริม)	3.15	พอใจปานกลาง	2.84	พอใจปานกลาง	2.70	พอใจปานกลาง	2.40	พอใจน้อย	2.64	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222	3.79	พอใจมาก	3.00	พอใจปานกลาง	2.79	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	2.74	พอใจปานกลาง	2.00	พอใจน้อย
บริการรับฝากข้อความ โดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278)	3.31	พอใจปานกลาง	2.88	พอใจปานกลาง	2.26	พอใจน้อย	2.46	พอใจน้อย	2.72	พอใจปานกลาง	2.00	พอใจน้อย

ตารางที่ 50 (ต่อ)

ประเภทบริการ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้าลูกค้า		ข้าราชการ/พนักงาน งานรัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการสอบถามโทร เลขหมาย 1133	3.48	พอใจ ปาน กลาง	3.13	พอใจ ปาน กลาง	3.12	พอใจ ปาน กลาง	3.21	พอใจ ปาน กลาง	2.97	พอใจ ปาน กลาง	2.33	พอใจ น้อย
บริการรับแจ้ง เหตุขัดข้องโทรเลข หมาย 1177	3.39	พอใจ ปาน กลาง	3.13	พอใจ ปาน กลาง	2.76	พอใจ ปาน กลาง	3.00	พอใจ ปาน กลาง	2.92	พอใจ ปาน กลาง	2.40	พอใจ น้อย
บริการรับเรื่อง ร้องเรียนที่ ศูนย์บริการลูกค้า	3.51	พอใจ มาก	2.88	พอใจ ปาน กลาง	2.57	พอใจ ปาน กลาง	2.71	พอใจ ปาน กลาง	3.02	พอใจ ปาน กลาง	2.50	พอใจ ปาน กลาง
บริการรับเรื่อง ร้องเรียนโทรเลข หมาย 189	3.58	พอใจ มาก	2.92	พอใจ ปาน กลาง	2.52	พอใจ ปาน กลาง	2.43	พอใจ น้อย	2.67	พอใจ ปาน กลาง	2.00	พอใจ น้อย
บริการตรวจแก้เหตุ โทรศัพท์ขัดข้อง	3.53	พอใจ มาก	3.05	พอใจ ปาน กลาง	2.73	พอใจ ปาน กลาง	2.76	พอใจ ปาน กลาง	3.05	พอใจ ปาน กลาง	2.67	พอใจ ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29	พอใจ ปาน กลาง	2.98	พอใจ ปาน กลาง	2.96	พอใจ ปาน กลาง	2.81	พอใจ ปาน กลาง	2.95	พอใจ ปาน กลาง	3.11	พอใจ ปาน กลาง

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคววน (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 และบริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคว่น (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคว่น (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเลขหมายคว่น (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการรับ/ฝาก

ข้อความโดยหมายเลข 1278 (I-Box 1278) และ บริการรับเรื่องร้องเรียน โทรเลขหมาย 189 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่างๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการ โทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคว่น (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียน โทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษตรกร ทำสวน ข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน และ บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคว่น (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการอินเตอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 และ บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของ
โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

อัตราค่าบริการ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงาน งานรัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์ พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)	2.91	พอใจ ปาน กลาง	2.87	พอใจ ปาน กลาง	2.65	พอใจ ปาน กลาง	2.65	พอใจ ปาน กลาง	2.66	พอใจ ปาน กลาง	3.00	พอใจ ปาน กลาง
อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท	3.42	พอใจ ปาน กลาง	3.13	พอใจ ปาน กลาง	3.23	พอใจ ปาน กลาง	3.10	พอใจ ปาน กลาง	3.32	พอใจ ปาน กลาง	3.56	พอใจ มาก
อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์ เดียวกันทีละ 1 บาท	3.30	พอใจ ปาน กลาง	3.37	พอใจ ปาน กลาง	3.53	พอใจ มาก	3.39	พอใจ ปาน กลาง	3.48	พอใจ ปาน กลาง	4.00	พอใจ มาก
อัตราค่าบริการ โทร ทางไกล (1-12 บาท ตาม ระยะทาง และเวลา)	3.20	พอใจ ปาน กลาง	3.10	พอใจ ปาน กลาง	3.19	พอใจ ปาน กลาง	2.95	พอใจ ปาน กลาง	2.71	พอใจ ปาน กลาง	2.22	พอใจ น้อย
อัตราค่าบริการ โทร ทางไกลนาทีละ 2 บาท ทั่วประเทศเหมาจ่าย เดือนละ 200 บาท	3.32	พอใจ ปาน กลาง	3.27	พอใจ ปาน กลาง	3.30	พอใจ ปาน กลาง	2.89	พอใจ ปาน กลาง	3.03	พอใจ ปาน กลาง	3.00	พอใจ ปาน กลาง
อัตราค่าบริการของการ ใช้บริการเสริม (บริการ ละ 30 บาทต่อเดือน)	3.59	พอใจ มาก	3.07	พอใจ ปาน กลาง	2.92	พอใจ ปาน กลาง	3.00	พอใจ ปาน กลาง	2.80	พอใจ ปาน กลาง	2.83	พอใจ ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.41	พอใจ ปาน กลาง	3.19	พอใจ ปาน กลาง	3.21	พอใจ ปาน กลาง	2.95	พอใจ ปาน กลาง	3.05	พอใจ ปาน กลาง	3.11	พอใจ ปาน กลาง

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันทีละ 1 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) และ อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษตรกร ทำสวน ข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท และอัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันทีละ 1 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท และอัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols. The entire logo is rendered in a light, semi-transparent grey color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก	3.13	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง	3.20	พอใจปานกลาง	3.11	พอใจปานกลาง
ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่างสะดวก	3.05	พอใจปานกลาง	3.06	พอใจปานกลาง	2.97	พอใจปานกลาง	2.93	พอใจปานกลาง	2.91	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อย่างสะดวก	3.10	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	3.22	พอใจปานกลาง	2.88	พอใจปานกลาง	3.24	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย ไปสะดวก	3.44	พอใจปานกลาง	3.43	พอใจปานกลาง	3.24	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก	3.53	พอใจมาก	3.89	พอใจมาก
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ ง่าย สะดวก	3.43	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง	3.18	พอใจปานกลาง	3.38	พอใจปานกลาง	3.43	พอใจปานกลาง
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่างสะดวก	3.41	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	2.85	พอใจปานกลาง	2.75	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.37	พอใจปานกลาง	3.28	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง	3.38	พอใจปานกลาง	3.35	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่และช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่างสะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อย่างสะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย ไปสะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ ง่าย สะดวก ง่าย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่างสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ง่ายดาย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษตรกร ทำสวน ช่างราชการบ้านนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่ายดาย ไปสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่ายดาย สะดวก ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ง่ายดาย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามอาชีพ

การส่งเสริมการตลาด	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์	3.08	พอใจปานกลาง	3.11	พอใจปานกลาง	2.85	พอใจปานกลาง	2.76	พอใจปานกลาง	2.92	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ	2.88	พอใจปานกลาง	2.86	พอใจปานกลาง	2.56	พอใจปานกลาง	2.44	พอใจน้อย	2.56	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา	3.04	พอใจปานกลาง	2.92	พอใจปานกลาง	2.83	พอใจปานกลาง	2.76	พอใจปานกลาง	2.88	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว	3.22	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง	3.48	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	3.44	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท Y-tel 1234)	3.83	พอใจมาก	3.56	พอใจมาก	3.27	พอใจปานกลาง	3.55	พอใจมาก	3.33	พอใจปานกลาง	3.63	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	2.96	พอใจปานกลาง	3.10	พอใจปานกลาง	3.01	พอใจปานกลาง	3.44	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท Y-tel 1234) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทาง โทรทัศน์ การ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ แผ่นพับใบปลิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท Y-tel 1234) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทาง โทรทัศน์ การ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การ

โฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา และ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว และ อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท Y-tel 1234) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท Y-tel 1234) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา และ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว และ อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท Y-tel 1234) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษตรกร ทำสวน ข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย (0.50-2 บาท Y-tel 1234) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรทัศน์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา และ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงาน
ที่ให้บริการของ บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

พนักงานที่ให้บริการ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงาน งานรัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับงานในหน้าที่	3.24	พอใจ ปาน กลาง	3.33	พอใจ ปาน กลาง	3.23	พอใจ ปาน กลาง	3.29	พอใจ ปาน กลาง	3.50	พอใจ มาก	3.89	พอใจ มาก
มีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อลูกค้า	3.35	พอใจ ปาน กลาง	3.33	พอใจ ปาน กลาง	3.45	พอใจ ปาน กลาง	3.24	พอใจ ปาน กลาง	3.54	พอใจ มาก	3.67	พอใจ มาก
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด	3.24	พอใจ ปาน กลาง	3.26	พอใจ ปาน กลาง	3.28	พอใจ ปาน กลาง	3.52	พอใจ มาก	3.51	พอใจ มาก	3.56	พอใจ มาก
มีความรู้ความสามารถในงาน ที่ตนรับผิดชอบ	3.41	พอใจ ปาน กลาง	3.34	พอใจ ปาน กลาง	3.48	พอใจ ปาน กลาง	3.48	พอใจ ปาน กลาง	3.51	พอใจ มาก	3.78	พอใจ มาก
มีความรู้ความสามารถในการ ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ บริการของ บมจ.ทีไอที	3.41	พอใจ ปาน กลาง	3.39	พอใจ ปาน กลาง	3.28	พอใจ ปาน กลาง	3.33	พอใจ ปาน กลาง	3.35	พอใจ ปาน กลาง	3.50	พอใจ มาก
มีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษา แก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.52	พอใจ มาก	3.31	พอใจ ปาน กลาง	3.47	พอใจ ปาน กลาง	3.29	พอใจ ปาน กลาง	3.51	พอใจ มาก	3.75	พอใจ มาก
มีความใส่ใจในความต้องการ ของลูกค้าอย่างแท้จริง	3.40	พอใจ ปาน กลาง	3.26	พอใจ ปาน กลาง	3.21	พอใจ ปาน กลาง	3.48	พอใจ ปาน กลาง	3.43	พอใจ ปาน กลาง	3.22	พอใจ ปาน กลาง
มีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของลูกค้า	3.65	พอใจ มาก	3.25	พอใจ ปาน กลาง	3.38	พอใจ ปาน กลาง	3.43	พอใจ ปาน กลาง	3.37	พอใจ ปาน กลาง	3.50	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	พอใจ มาก	3.37	พอใจ ปาน กลาง	3.42	พอใจ ปาน กลาง	3.43	พอใจ ปาน กลาง	3.50	พอใจ มาก	3.67	พอใจ มาก

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพ่อบ้าน/แม่บ้าน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ ทศท. พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด และ พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษตรกร ทำสวน ข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ พึงพอใจต่อพนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ พึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักฐานทาง
 กายภาพของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

หลักฐานทางกายภาพ	นักเรียน/ นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงาน งานรัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/ แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อาคารศูนย์บริการลูกค้ามี สภาพแวดล้อมดี สะดวก ในการใช้บริการ	3.15	พอใจ ปาน กลาง	3.12	พอใจ ปาน กลาง	2.96	พอใจ ปาน กลาง	2.67	พอใจ ปาน กลาง	3.23	พอใจ ปาน กลาง	3.78	พอใจ มาก
บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการ ลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวก ในการใช้บริการ	3.17	พอใจ ปาน กลาง	3.15	พอใจ ปาน กลาง	2.94	พอใจ ปาน กลาง	2.86	พอใจ ปาน กลาง	3.18	พอใจ ปาน กลาง	3.56	พอใจ มาก
ที่จอดรถานพาหนะพอเพียง	3.08	พอใจ ปาน กลาง	2.87	พอใจ ปาน กลาง	2.55	พอใจ ปาน กลาง	2.86	พอใจ ปาน กลาง	2.93	พอใจ ปาน กลาง	3.22	พอใจ ปาน กลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้ามี สภาพแวดล้อมดี สะดวก ในการใช้บริการ	3.42	พอใจ ปาน กลาง	3.18	พอใจ ปาน กลาง	3.10	พอใจ ปาน กลาง	3.38	พอใจ ปาน กลาง	3.34	พอใจ ปาน กลาง	3.33	พอใจ ปาน กลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้า สะอาด	3.63	พอใจ มาก	3.33	พอใจ ปาน กลาง	3.08	พอใจ ปาน กลาง	3.38	พอใจ ปาน กลาง	3.59	พอใจ มาก	4.00	พอใจ มาก
มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ	3.58	พอใจ มาก	3.29	พอใจ ปาน กลาง	2.98	พอใจ ปาน กลาง	3.05	พอใจ ปาน กลาง	3.32	พอใจ ปาน กลาง	3.67	พอใจ มาก
มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า	3.56	พอใจ มาก	3.34	พอใจ ปาน กลาง	3.24	พอใจ ปาน กลาง	3.28	พอใจ ปาน กลาง	3.38	พอใจ ปาน กลาง	3.56	พอใจ มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43	พอใจ ปาน กลาง	3.18	พอใจ ปาน กลาง	2.92	พอใจ ปาน กลาง	3.05	พอใจ ปาน กลาง	3.30	พอใจ ปาน กลาง	3.44	พอใจ ปาน กลาง

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีความพึงพอใจโดยรวมต่อหลักฐานทางกายภาพ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ และมีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ที่จอดรถานพาหนะพอเพียง และภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

พึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ และมีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อที่จอดรถยนต์เพียงพอเพียง และ ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอาชีพ

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	นักเรียน/นักศึกษา		พนักงานบริษัท/ร้านค้า/ลูกจ้าง		ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		พ่อบ้าน/แม่บ้าน		ธุรกิจส่วนตัว		อื่น ๆ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อนรวดเร็ว	3.37	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	2.62	พอใจปานกลาง	3.10	พอใจปานกลาง	3.11	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดตั้งสะดวก	3.27	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	2.38	พอใจน้อย	2.86	พอใจปานกลาง	3.20	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก	3.46	พอใจปานกลาง	3.38	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง	3.52	พอใจมาก	3.89	พอใจมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก	3.54	พอใจมาก	3.38	พอใจปานกลาง	3.46	พอใจปานกลาง	3.11	พอใจปานกลาง	3.43	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก
ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน	3.43	พอใจปานกลาง	3.19	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง	3.05	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง	2.89	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว	3.67	พอใจมาก	3.20	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	2.76	พอใจปานกลาง	3.28	พอใจปานกลาง	3.22	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.57	พอใจมาก	3.32	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง	3.22	พอใจปานกลาง

ร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไข โทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่า โทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่า โทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไข โทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ เกษตรกร ทำสวน ข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่า โทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก และ ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่า โทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้ง โทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไข โทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

4.5 ความพึงพอใจในการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดสมุทรสาคร จำแนกตามรายได้

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการ
ประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

ประเภทบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป ต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการโทรศัพท์พื้นฐาน	2.99	พอใจ ปาน กลาง	3.06	พอใจ ปาน กลาง	3.27	พอใจ ปาน กลาง	3.46	พอใจ ปาน กลาง	3.58	พอใจ มาก	3.14	พอใจ ปาน กลาง
บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม)	2.74	พอใจ ปาน กลาง	2.96	พอใจ ปาน กลาง	2.86	พอใจ ปาน กลาง	2.95	พอใจ ปาน กลาง	3.50	พอใจ มาก	2.64	พอใจ ปาน กลาง
บริการเปลี่ยนโอนเรียก เลขหมาย (บริการเสริม)	2.82	พอใจ ปาน กลาง	2.92	พอใจ ปาน กลาง	2.89	พอใจ ปาน กลาง	2.86	พอใจ ปาน กลาง	3.00	พอใจ ปาน กลาง	2.80	พอใจ ปาน กลาง
บริการจำกัดการ โทรออก (บริการเสริม)	3.00	พอใจ ปาน กลาง	3.17	พอใจ ปาน กลาง	2.97	พอใจ ปาน กลาง	3.10	พอใจ ปาน กลาง	3.25	พอใจ ปาน กลาง	2.80	พอใจ ปาน กลาง
บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม)	2.76	พอใจ ปาน กลาง	3.00	พอใจ ปาน กลาง	2.89	พอใจ ปาน กลาง	2.80	พอใจ ปาน กลาง	3.00	พอใจ ปาน กลาง	2.67	พอใจ ปาน กลาง
บริการเลขหมายด่วน (บริการเสริม)	2.70	พอใจ ปาน กลาง	2.87	พอใจ ปาน กลาง	2.91	พอใจ ปาน กลาง	2.71	พอใจ ปาน กลาง	3.50	พอใจ มาก	2.90	พอใจ ปาน กลาง
บริการประชุมทาง โทรศัพท์ (บริการเสริม)	2.76	พอใจ ปาน กลาง	2.93	พอใจ ปาน กลาง	2.93	พอใจ ปาน กลาง	2.95	พอใจ ปาน กลาง	3.50	พอใจ มาก	2.78	พอใจ ปาน กลาง
บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม)	2.91	พอใจ ปาน กลาง	3.09	พอใจ ปาน กลาง	2.91	พอใจ ปาน กลาง	2.95	พอใจ ปาน กลาง	3.17	พอใจ ปาน กลาง	3.09	พอใจ ปาน กลาง
บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ ทางไกลทันที (บริการเสริม)	2.74	พอใจ ปาน กลาง	2.94	พอใจ ปาน กลาง	2.71	พอใจ ปาน กลาง	2.76	พอใจ ปาน กลาง	3.25	พอใจ ปาน กลาง	2.70	พอใจ ปาน กลาง
บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222	3.10	พอใจ ปาน กลาง	3.27	พอใจ ปาน กลาง	2.78	พอใจ ปาน กลาง	2.89	พอใจ ปาน กลาง	2.29	พอใจ น้อย	2.60	พอใจ ปาน กลาง
บริการรับฝากข้อความ โดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278)	2.99	พอใจ ปาน กลาง	2.84	พอใจ ปาน กลาง	2.55	พอใจ ปาน กลาง	2.95	พอใจ ปาน กลาง	3.00	พอใจ ปาน กลาง	2.00	พอใจ น้อย

ตารางที่ 57 (ต่อ)

ประเภทบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป ต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
บริการสอบถามโทรเลขหมายเลข 1133	3.02	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
บริการรับแจ้งเหตุขั้วช่องโทรเลขหมายเลข 1177	3.11	พอใจปานกลาง	3.12	พอใจปานกลาง	3.07	พอใจปานกลาง	3.03	พอใจปานกลาง	2.55	พอใจปานกลาง	2.54	พอใจปานกลาง
บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า	3.14	พอใจปานกลาง	2.99	พอใจปานกลาง	2.80	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	1.86	พอใจน้อย	2.36	พอใจน้อย
บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมายเลข 189	3.04	พอใจปานกลาง	2.88	พอใจปานกลาง	2.92	พอใจปานกลาง	2.64	พอใจปานกลาง	1.80	พอใจน้อย	2.13	พอใจน้อย
บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขั้วช่อง	3.22	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง	2.99	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง	2.33	พอใจน้อย	2.62	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.86	พอใจปานกลาง	3.07	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง	3.05	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง	2.86	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายคววน (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมายเลข 1133 บริการรับแจ้งเหตุขั้วช่องโทรเลขหมายเลข 1177 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมายเลข 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขั้วช่อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเลขหมายด่วน (บริการเสริม) และ บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 และ บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการประเภทต่าง ๆ ของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการโทรศัพท์พื้นฐาน บริการรับสายเรียกซ้อน (บริการเสริม) บริการเปลี่ยนโอนเรียกเลขหมาย (บริการเสริม) บริการจำกัดการโทรออก (บริการเสริม) บริการเลขหมายย่อ (บริการเสริม) บริการเลขหมายด่วน (บริการเสริม) บริการประชุมทางโทรศัพท์ (บริการเสริม) บริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ (บริการเสริม) บริการแจ้งค่าโทรศัพท์ทางไกลทันที (บริการเสริม) บริการอินเทอร์เน็ตฟรี 1222 บริการสอบถามโทรเลขหมาย 1133 บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องโทรเลขหมาย 1177 และ บริการตรวจแก้เหตุโทรศัพท์ขัดข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อบริการรับ/ฝากข้อความโดยใช้หมายเลข 1278 (I-Box 1278) บริการรับเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์บริการลูกค้า และ บริการรับเรื่องร้องเรียนโทรเลขหมาย 189 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่ออัตราค่าบริการของ
โทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

อัตราค่าบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป ต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท)	2.77	พอใจปานกลาง	2.85	พอใจปานกลาง	2.81	พอใจปานกลาง	2.68	พอใจปานกลาง	2.82	พอใจปานกลาง	2.54	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท	3.13	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	3.42	พอใจปานกลาง	3.26	พอใจปานกลาง	3.23	พอใจปานกลาง	3.07	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท	3.29	พอใจปานกลาง	3.49	พอใจปานกลาง	3.54	พอใจมาก	3.50	พอใจมาก	3.09	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา)	3.04	พอใจปานกลาง	3.06	พอใจปานกลาง	2.96	พอใจปานกลาง	3.05	พอใจปานกลาง	2.58	พอใจปานกลาง	2.67	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท	3.17	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง	2.94	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน)	3.21	พอใจปานกลาง	3.16	พอใจปานกลาง	2.91	พอใจปานกลาง	2.89	พอใจปานกลาง	2.63	พอใจปานกลาง	2.44	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.18	พอใจปานกลาง	3.21	พอใจปานกลาง	3.23	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการโทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการโทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกันนาทีละ 1 บาท อัตราค่าบริการโทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) อัตราค่าบริการโทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท และ อัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่ออัตราค่าบริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานราคาปกติ (3,584.50 บาท) อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ท้องถิ่นครั้งละ 3 บาท อัตราค่าบริการ โทรศัพท์ในพื้นที่รหัสโทรศัพท์เดียวกัน นาทีละ 1 บาท อัตราค่าบริการ โทรทางไกล (1-12 บาท ตามระยะทาง และเวลา) และ อัตราค่าบริการ โทรทางไกลนาทีละ 2 บาททั่วประเทศเหมาจ่ายเดือนละ 200 บาท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการของการใช้บริการเสริม (บริการละ 30 บาทต่อเดือน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

สถานที่หรือช่องทางให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป ต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ช่องทางติดต่อขอติดตั้ง โทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ทางสาย สะดวก	3.04	พอใจปานกลาง	3.10	พอใจปานกลาง	3.19	พอใจปานกลาง	3.32	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง
ช่องทางติดต่อขอติดตั้ง โทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก	2.98	พอใจปานกลาง	3.02	พอใจปานกลาง	3.10	พอใจปานกลาง	2.93	พอใจปานกลาง	2.80	พอใจปานกลาง	2.88	พอใจปานกลาง
ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อย่าง สะดวก	3.02	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	3.19	พอใจปานกลาง	3.41	พอใจปานกลาง	2.83	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ ศูนย์บริการลูกค้า ทางไป สะดวก	3.48	พอใจปานกลาง	3.39	พอใจปานกลาง	3.44	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก	3.62	พอใจมาก	3.33	พอใจปานกลาง
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ เคาเตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ทางไป	3.22	พอใจปานกลาง	3.39	พอใจปานกลาง	3.28	พอใจปานกลาง	3.59	พอใจมาก	3.33	พอใจปานกลาง	3.10	พอใจปานกลาง
ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่าน อินเทอร์เน็ต ติดต่อย่าง สะดวก	3.20	พอใจปานกลาง	3.18	พอใจปานกลาง	3.02	พอใจปานกลาง	2.92	พอใจปานกลาง	3.25	พอใจปานกลาง	2.75	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.23	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง	3.44	พอใจปานกลาง	3.31	พอใจปานกลาง	3.21	พอใจปานกลาง

โทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อง่าย สะดวก และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย ไปสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ง่าย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อสถานที่หรือช่องทางให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการ ต่าง ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อขอติดตั้งโทรศัพท์หรือบริการต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางติดต่อศูนย์สอบถาม (Call Center) ติดต่อง่าย สะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้า ง่าย ไปสะดวก ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการ/ไปรษณีย์ สะดวก ง่าย และ ช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ติดต่อง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน จำแนกตามรายได้

การส่งเสริมการตลาด	ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์	3.01	พอใจปานกลาง	3.03	พอใจปานกลาง	2.98	พอใจปานกลาง	3.03	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง	2.93	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ	2.81	พอใจปานกลาง	2.77	พอใจปานกลาง	2.63	พอใจปานกลาง	2.86	พอใจปานกลาง	2.67	พอใจปานกลาง	2.33	พอใจน้อย
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา	2.84	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	2.87	พอใจปานกลาง	2.95	พอใจปานกลาง	2.83	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว	3.19	พอใจปานกลาง	3.07	พอใจปานกลาง	3.16	พอใจปานกลาง	3.26	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง
อัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234(0.50-2 บาท)	3.62	พอใจมาก	3.56	พอใจมาก	3.51	พอใจมาก	3.35	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.05	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	3.05	พอใจปานกลาง	3.03	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	2.93	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางโทรศัพท์ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางวิทยุ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางป้ายโฆษณา และ การโฆษณาและประชาสัมพันธ์ผ่านทางแผ่นพับใบปลิว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดของโทรศัพท์พื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการราคาถูกช่วงส่งเสริมการขาย Y-tel 1234 (0.50-2 บาท) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อ

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อพนักงาน
ที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้

พนักงานที่ให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป ต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับงานในหน้าที่	3.18	พอใจ ปาน กลาง	3.38	พอใจ ปาน กลาง	3.49	พอใจ ปาน กลาง	3.45	พอใจ ปาน กลาง	3.62	พอใจ มาก	3.29	พอใจ ปาน กลาง
มีวิจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อลูกค้า	3.35	พอใจ ปาน กลาง	3.31	พอใจ ปาน กลาง	3.54	พอใจ มาก	3.50	พอใจ มาก	3.69	พอใจ มาก	3.14	พอใจ ปาน กลาง
ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด	3.25	พอใจ ปาน กลาง	3.34	พอใจ ปาน กลาง	3.53	พอใจ มาก	3.26	พอใจ ปาน กลาง	3.31	พอใจ ปาน กลาง	3.14	พอใจ ปาน กลาง
มีความรู้ความสามารถในงาน ที่ตนรับผิดชอบ	3.33	พอใจ ปาน กลาง	3.41	พอใจ ปาน กลาง	3.58	พอใจ มาก	3.38	พอใจ ปาน กลาง	3.54	พอใจ มาก	3.14	พอใจ ปาน กลาง
มีความรู้ความสามารถในการ ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ บริการของ ทศท.	3.35	พอใจ ปาน กลาง	3.42	พอใจ ปาน กลาง	3.35	พอใจ ปาน กลาง	3.38	พอใจ ปาน กลาง	3.38	พอใจ ปาน กลาง	3.14	พอใจ ปาน กลาง
มีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษา แก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา	3.34	พอใจ ปาน กลาง	3.44	พอใจ ปาน กลาง	3.51	พอใจ มาก	3.46	พอใจ ปาน กลาง	3.31	พอใจ ปาน กลาง	3.07	พอใจ ปาน กลาง
มีความใส่ใจในความต้องการ ของลูกค้าอย่างแท้จริง	3.38	พอใจ ปาน กลาง	3.30	พอใจ ปาน กลาง	3.34	พอใจ ปาน กลาง	3.26	พอใจ ปาน กลาง	3.31	พอใจ ปาน กลาง	3.07	พอใจ ปาน กลาง
มีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของลูกค้า	3.57	พอใจ มาก	3.25	พอใจ ปาน กลาง	3.38	พอใจ ปาน กลาง	3.11	พอใจ ปาน กลาง	3.31	พอใจ ปาน กลาง	3.14	พอใจ ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.43	พอใจ ปาน กลาง	3.39	พอใจ ปาน กลาง	3.53	พอใจ มาก	3.41	พอใจ ปาน กลาง	3.54	พอใจ มาก	3.21	พอใจ ปาน กลาง

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความ
พึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
พึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีการรับฟังความคิดเห็น
และข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา และ พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของ ลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ และ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ไม่

ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า และ พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ พึงพอใจต่อพนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อพนักงานที่ให้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อพนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อยเหมาะสมกับงานในหน้าที่ พนักงานมีวาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องไม่ผิดพลาด พนักงานมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนรับผิดชอบ พนักงานมีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พนักงานมีความพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าได้ตลอดเวลา พนักงานมีความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง และ พนักงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลักฐานทาง
กายภาพของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้

หลักฐานทางกายภาพ	ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป ต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
อาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	3.16	พอใจปานกลาง	3.04	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง	3.10	พอใจปานกลาง	3.46	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	3.17	พอใจปานกลาง	3.07	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง
ที่จอดรถขนพาหนะพอเพียง	2.96	พอใจปานกลาง	2.96	พอใจปานกลาง	2.86	พอใจปานกลาง	2.79	พอใจปานกลาง	2.15	พอใจน้อย	2.71	พอใจปานกลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ	3.29	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง	3.33	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง
ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด	3.36	พอใจปานกลาง	3.34	พอใจปานกลาง	3.47	พอใจปานกลาง	3.62	พอใจมาก	3.31	พอใจปานกลาง	3.57	พอใจมาก
มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ	3.33	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง	3.32	พอใจปานกลาง	3.21	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง
มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า	3.37	พอใจปานกลาง	3.44	พอใจปานกลาง	3.38	พอใจปานกลาง	3.36	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.07	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.24	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	3.27	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	2.92	พอใจปานกลาง	3.29	พอใจปานกลาง

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อหลักฐานทางกายภาพ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ที่จอดรถขนพาหนะพอเพียง ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ภายในศูนย์บริการลูกค้าสะอาด มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ และ มีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อหลักฐานทางกายภาพของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อภายในศูนย์บริการลูกค้าสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่ออาคารศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ บริเวณรอบอาคารศูนย์บริการลูกค้าสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ ที่จอดรถยนต์เพียงพอ ภายในศูนย์บริการลูกค้ามีสภาพแวดล้อมดี สะดวกในการใช้บริการ มีที่นั่งให้ลูกค้าเพียงพอ และมีน้ำดื่มสะอาดบริการลูกค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้

ขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 10,001-20,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 20,001-30,000 บาทต่อเดือน		ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน		ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อนรวดเร็ว	3.03	พอใจปานกลาง	3.17	พอใจปานกลาง	3.00	พอใจปานกลาง	3.13	พอใจปานกลาง	3.23	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดตั้งง่ายสะดวก	3.02	พอใจปานกลาง	3.15	พอใจปานกลาง	3.09	พอใจปานกลาง	2.83	พอใจปานกลาง	2.80	พอใจปานกลาง	2.82	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก	3.28	พอใจปานกลาง	3.53	พอใจมาก	3.44	พอใจปานกลาง	3.47	พอใจปานกลาง	3.62	พอใจมาก	3.21	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาน์เตอร์บริการง่าย สะดวก	3.32	พอใจปานกลาง	3.46	พอใจปานกลาง	3.48	พอใจปานกลาง	3.50	พอใจมาก	3.25	พอใจปานกลาง	3.14	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน	3.20	พอใจปานกลาง	3.28	พอใจปานกลาง	3.28	พอใจปานกลาง	3.23	พอใจปานกลาง	2.92	พอใจปานกลาง	3.23	พอใจปานกลาง
ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้องสะดวก รวดเร็ว	3.26	พอใจปานกลาง	3.28	พอใจปานกลาง	3.21	พอใจปานกลาง	3.26	พอใจปานกลาง	3.08	พอใจปานกลาง	3.23	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26	พอใจปานกลาง	3.44	พอใจปานกลาง	3.34	พอใจปานกลาง	3.26	พอใจปานกลาง	3.23	พอใจปานกลาง	3.21	พอใจปานกลาง

ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ระหว่าง 30,001-40,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ที่ศูนย์บริการลูกค้าไม่ซับซ้อน รวดเร็ว ขั้นตอนหรือวิธีการขอติดตั้งโทรศัพท์และบริการอื่น ๆ ทางอินเทอร์เน็ตติดต่อง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่ศูนย์บริการลูกค้าง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่เคาเตอร์บริการง่าย สะดวก ขั้นตอนหรือวิธีการร้องเรียนสะดวก ไม่ซับซ้อน และ ขั้นตอนหรือวิธีการตรวจแก้ไขโทรศัพท์ขัดข้อง สะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง