

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดบริการ และทฤษฎีเรื่องของส่วนประสมทางการตลาดของบริษัท

ระเบียบวิธีการศึกษา ได้มีการค้นคว้าข้อมูลทุติยภูมิ โดยรวบรวมจากตำรา หนังสือวิทยานิพนธ์ รายงานผลการดำเนินการและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมจากข้อมูลที่รวบรวมจากการออกแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างลูกค้าที่เป็นคู่สัญญาเช่าเลขหมาย โทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) จำนวน 381 เลขหมาย โดยวิธีจัดส่งแบบสอบถามไปยังลูกค้าทางไปรษณีย์ จัดเก็บ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท รวมไปถึงจัดเก็บ ณ จุดบริการรับชำระเงินต่างๆ เช่น ที่ทำการไปรษณีย์ ร้านสะดวกซื้อ โดยแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการ และส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการ โทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคลหลักฐานทางกายภาพและกระบวนการ ซึ่งข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 กรณี คือกรณีผู้ตอบแบบสอบถามชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง และกรณีผู้ตอบแบบสอบถามชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ในกรณีผู้ตอบแบบสอบถามชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.9 อายุ 20- 29 ปี ร้อยละ 32.3 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.8 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 25.6 ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน 1 เลขหมาย ร้อยละ 85.8 สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์ เป็นประเภทบ้านพักอาศัย ร้อยละ 89.7 ระยะเวลาการใช้เลขหมาย มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 67.8 ลูกค้ายกไปชำระค่าใช้บริการที่ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ร้อยละ 75.5 ชำระค่าบริการส่วนใหญ่เดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 89.6 ชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้า สาขา ช้างกลาง ร้อยละ 21.9 ลูกค้ายกไปชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ ร้อยละ 85.8 ค่าใช้บริการ ส่วนใหญ่ น้อยกว่า 500 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 45.3 เหตุผลที่ลูกค้ายกไปชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง เพราะใกล้บ้านหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 59.1 วิธีที่ลูกค้ายกไปชำระค่าบริการ ณ จุดชำระเงินอื่น ๆ นอกเหนือจากการชำระที่ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ส่วนใหญ่ ทราบจาก สื่อโฆษณาต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ร้อยละ 28.0 และวิธีการชำระค่าบริการส่วนใหญ่ที่ลูกค้ายกไปชำระ คือ ชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ร้อยละ 58.3 ลูกค้ายกไปชำระค่าบริการด้วยความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.42) โดยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ลูกค้ายกไปชำระมีความพึงพอใจมาก คือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.63) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3.61) ส่วนปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ลูกค้ายกไปชำระมีความพึงพอใจปานกลาง คือปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.38) ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.37) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.24) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.91) และในกรณีผู้ตอบแบบสอบถามชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 56.7 อายุ 29.9 ร้อยละ 29.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.3 ประกอบอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.5 ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน 1 เลขหมาย ร้อยละ 56.7 สถานภาพของเลขหมายโทรศัพท์ เป็นประเภทบ้านพักอาศัย ร้อยละ 55.1 ระยะเวลาการใช้เลขหมาย มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 48.1 ลูกค้ายกไปชำระค่าบริการผ่านทางบัญชีธนาคาร ร้อยละ 87.4 ลูกค้ายกไปชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ ร้อยละ 92.9 ค่าใช้บริการ ส่วนใหญ่ น้อยกว่า 500 บาท ต่อเดือน ร้อยละ 33.1 เหตุผลที่ลูกค้ายกไปชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 78.0 วิธีที่ลูกค้ายกไปชำระค่าบริการ ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้ ส่วนใหญ่จาก จากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่แทรกไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าบริการ ร้อยละ 32.3 ลูกค้ายกไปชำระค่าบริการด้วยความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด

โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.59) โดยปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมาก คือปัจจัยด้านกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ปัจจัยด้านราคา (ค่าเฉลี่ย 3.97) ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ย 3.96) และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.74) ส่วนปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดที่ลูกค้ามีความพึงพอใจปานกลาง คือ ปัจจัยด้านบุคคล (ค่าเฉลี่ย 3.39) ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.28) และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ย 2.77)

## 5.1 สรุปผลการศึกษา

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### - กลุ่มที่ 1 ลูกค้าประเภท ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง

จากการศึกษาพบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.9 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 42.1 มีอายุระหว่าง 20-29 ปีมากที่สุด ร้อยละ 32.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 25.2 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 23.6 การศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 48.8 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. ร้อยละ 22.0 ระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 15.0 อาชีพเป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 25.6 รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 24.8 นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 20. มีเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานจำนวน 1 เลขหมาย ร้อยละ 85.8 รองลงมาคือจำนวน 2 เลขหมาย ร้อยละ 9.4 สถานภาพเลขหมายพื้นฐานเป็นบ้านพักอาศัย ร้อยละ 89.7 รองลงมาคือเป็นธุรกิจ ร้อยละ 5.5 ระยะเวลาการใช้บริการโทรศัพท์มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 67.8 รองลงมาคือ 3-5 ปี ร้อยละ 13.8

ลูกค้าเลือกมาชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ร้อยละ 75.5 รองลงมาคือ ชำระที่เคาน์เตอร์เซอร์วิส ร้อยละ 13.0 ลูกค้าชำระค่าบริการเดือนละ 1 ครั้ง ร้อยละ 89.6 รองลงมาคือ ชำระค่าบริการ 2 เดือน/ครั้ง ร้อยละ 7.3 สำหรับลูกค้าที่ชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท เลือกชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ช้างเผือก ถ.โชตนา ช้างศาลากลางใหม่ ร้อยละ 21.9 รองลงมาคือชำระค่าบริการที่ศูนย์บริการลูกค้า ทศท วัดเกต ถ.ทุ่งโฮเต็ล ร้อยละ 20.3 ลูกค้าไม่เคยชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ของบจม. ทศท ร้อยละ 85.8 ลูกค้ามีค่าโทรศัพท์ชำระเฉลี่ยน้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน ร้อยละ 45.3 รองลงมาคือ 500 – 1,000 บาท ร้อยละ 28.0

เหตุผลที่ลูกค้าเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง เพราะใกล้บ้านหรือที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาคือ เพราะมีขั้นตอนสะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 37.0 เหตุผลที่ลูกค้าไม่เลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง เพราะ พนักงานบริการไม่สุภาพ ร้อยละ 86.6 ค่าธรรมเนียมไม่ถูกกว่าที่อื่น ร้อยละ 86.2 เพราะที่จอดรถไม่สะดวกสบาย ร้อยละ 81.9 มีความล่าช้าในการให้บริการ ร้อยละ 75.2 เพราะไม่

เป็นทางผ่านระหว่างเดินทาง ร้อยละ 74.0 ลูกค้ำทราบวิธีการชำระค่าบริการรูปแบบต่างๆ จากสื่อโฆษณาต่างๆ ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ ทราบจากคำแนะนำจากบุคคลต่างๆ ร้อยละ 22.8 จากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่แทรกไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการ ร้อยละ 20.5 ลูกค้ำเลือกชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการลูกค้ำ ทศท หั่ว ๆ ไป คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ ชำระ ณ ร้านสะดวกซื้อ ห้างสรรพสินค้า ร้อยละ 21.7

#### - กลุ่มที่ 2 ลูกค้ำประเภทชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต

จากการศึกษาพบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.7 และเป็นเพศชายร้อยละ 43.3 อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 29.9 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 27.6 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 69.3 รองลงมาคือระดับปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 12.6 อาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 31.5 รองลงมาคือพนักงานบริษัทเอกชนและอาชีพอื่น ๆ เช่นเกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ร้อยละ 22.0 มีเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน 1 เลขหมาย ร้อยละ 56.7 รองลงมาคือจำนวน 2 เลขหมาย ร้อยละ 21.2 สถานภาพเลขหมายพื้นฐานเป็นบ้านพักอาศัย ร้อยละ 55.1 รองลงมาคือเป็นธุรกิจ ร้อยละ 37.0 ระยะเวลาการใช้บริการโทรศัพท์มากกว่า 5 ปี ร้อยละ 48.1 รองลงมาคือ 1-2 ปี ร้อยละ 37.0 รูปแบบการเลือกชำระค่าบริการแบบหักผ่านบัญชีธนาคารร้อยละ 87.4 รองลงมาคือ แบบหักผ่านบัญชีบัตรเครดิต ร้อยละ 12.6 ลูกค้ำไม่เคยชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ของ ทศท คิดเป็นร้อยละ 92.9

เหตุผลที่ลูกค้ำส่วนใหญ่เลือกชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เพราะประหยัดเวลา คิดเป็นร้อยละ 78.0 รองลงมาคือ เพราะมีขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 66.9 และเหตุผลที่ลูกค้ำส่วนใหญ่ไม่เลือกชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เพราะ ไม่มีความพร้อมด้านการเงิน ร้อยละ 74.0 รองลงมาคือ เพราะไม่ได้ชำระค่าสาธารณูปโภคอื่น ๆ ผ่านบัญชี ร้อยละ 71.7 ลูกค้ำทราบถึงวิธีการชำระค่าบริการผ่านทางธนาคาร/บัตรเครดิต จากคำแนะนำจากบุคคลต่างๆ ร้อยละ 37.8 รองลงมาคือ จากแผ่นพับประชาสัมพันธ์ที่แทรกไว้ในใบแจ้งหนี้ค่าใช้บริการ ร้อยละ 32.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ ของ ลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทางกายภาพ และ กระบวนการ

- กลุ่มที่ 1 ลูกค้าประเภท ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) โดยปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัย ด้านกระบวนการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.61 และ 3.61 ตามลำดับ) ส่วน ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 3.37 3.24 และ 2.91 ตามลำดับ)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เฉลี่ยโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ สามารถเลือกชำระ ค่าบริการด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตบัตรเครดิตได้ตามต้องการ การได้รับใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เป็น ประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าโทรศัพท์ได้ถูกต้อง ข้อความในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และ ใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย กรณีชำระผ่านเว็บไซต์ ทศท. สามารถเลือกชำระค่าใช้บริการ ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ และข้อความ คำอธิบายใน เว็บไซต์ของ ทศท ถึง วิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 3.80 3.75 3.72 3.68 และ 3.5 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางได้แก่ สามารถผ่อนชำระค่าบริการหลังครบ กำหนดชำระได้ การแจ้งเตือนให้ลูกค้าทราบก่อนทุกครั้ง ก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าใช้โทรศัพท์ การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสม คือ ภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดใน ใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ การได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็วหลังจากที่ชำระผ่าน เว็บไซต์ของ ทศท และการชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ ทศท. มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย ( ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.46 3.45 3.41 3.41 และ 3.21 ตามลำดับ)

### ปัจจัยด้านราคา

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาเฉลี่ยโดยรวมในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) และทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ประหยัดเวลา และมีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่าย คือ ค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อไปชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการเป็นต้น การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระของค่าธรรมเนียมเอง และ การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 3.41 3.38 3.32 และ 2.92 ตามลำดับ)

### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายเฉลี่ยโดยรวมระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) และทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ มีช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท แล้วยังสามารถชำระได้ที่ต่าง ๆ เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และเวลาเปิด - ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ มีความเหมาะสมต่อการไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.70 และ 3.55 ตามลำดับ)

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายเฉลี่ยโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น และเรื่องของแผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีป้ายคำชี้แจง แสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดบริการรับชำระเงินอื่น ๆ ที่ลูกค้าใช้บริการ

มีความชัดเจน เข้าใจง่าย การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้ง ทศท มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ลูกค้า และการใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 3.41 และ 3.15 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านการบุคคล

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการบุคคลเฉลี่ยโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และพนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และ 3.61 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจงอธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ พนักงานรับชำระเงินใช้คำพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้มาชำระเงิน ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท เป็นที่น่าพอใจ พนักงานรับชำระเงินให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และพนักงานรับชำระเงินสามารถแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องหรือไฟฟ้าดับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 3.45 3.45 3.43 และ 3.30 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพเฉลี่ยโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ ระบบบัตรคิว และหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังกัดเห็นได้ง่าย และเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.51 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงินมีบริการไว้อย่างเพียงพอเช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์เป็นอย่างดี สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท หรือจุด

รับชำระบริการท่านชำระค่าโทรศัพท์ทวงขวาง สะดวกและเพียงพอ และรูปแบบของเว็บไซต์ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 3.31 3.25 3.13 และ 2.85 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านกระบวนการ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการเฉลี่ยโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) โดยปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การชำระค่าโทรศัพท์มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 3.49 3.47 3.2 2.91 และ 2.76 ตามลำดับ)

#### - กลุ่มที่ 2 ลูกค้าประเภทชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต

ปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการ ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตมีความ พึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) โดยปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 3.97 3.96 และ 3.74 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีความพึงพอใจระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.39 3.28 และ 2.77 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การได้รับใบแจ้งค่าโทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ และส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ข้อความในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ ในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ได้ถูกต้อง การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสม คือภายใน



7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าโทรศัพท์ แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากที่ชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท แล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.89 3.87 3.84 3.61 และ 3.54 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว ธนาคารหรือบัตรเครดิต ดำเนินการให้ภายในเดือนถัดไปทันที หลังจากเดือนที่ลูกค้าได้ยื่นคำร้อง ในด้านข้อความ คำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทศท ได้แก้ไขข้อผิดพลาดให้ทันที เช่น แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือคืนเงินเข้าบัญชีเดิมเมื่อหักบัญชีผิด และการชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท มีความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมต่อได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.44 3.44 3.36 และ 3.11 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านราคา

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาเฉลี่ยโดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) และทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ทศท. รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาสัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท เป็นผู้รับภาระของค่าธรรมเนียมเอง การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่าย คือ ค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตครั้งละ 3 บาท เท่านั้น และการคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 4.20 4.15 4.11 และ 3.50 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายเฉลี่ยโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ศูนย์บริการ ทศท ธนาคาร หรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี

ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง และเวลาเปิด - ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของ ศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการไปใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 4.11 และ 3.90 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเฉลี่ยโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้ แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย ป้ายคำชี้แจง แสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดบริการรับชำระเงินอื่น ๆ ที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย และมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 4.09 3.80 3.68 และ 3.63 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่การแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส เช่น ในวันครบรอบการก่อตั้ง ทศท มีการจับฉลากแจกของรางวัลแก่ลูกค้า เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88)

#### ปัจจัยด้านการบุคคล

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลเฉลี่ยโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงาน ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เรียบร้อย พนักงาน สามารถชี้แจงอธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ได้อย่างน่าพอใจ พนักงาน ที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงาน ที่ให้บริการใช้คำพูด วาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต และ ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 3.71 3.70 3.64 และ 3.58 ตามลำดับ)

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

#### ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพเฉลี่ยโดยรวม ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยโดยปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ รูปแบบของเว็บไซต์ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความสวยงาม ทันสมัย สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท ที่ท่านมาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตกว้างขวาง เพียงพอ และสะดวกเวลามาใช้บริการ และระบบบัตรคิว ระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความทันสมัย ชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 2.55 และ 2.54 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ การจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีบริการไว้อย่างเพียงพอเช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ น้ำดื่ม และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกระหว่างที่ท่านมาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 2.45 และ 2.35 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านกระบวนการ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการเฉลี่ยโดยรวม ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) โดยปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตกระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ และไม่ผิดพลาด การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคารหรือบัตร

เครดิต มีความสะดวก รวดเร็ว และมีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 4.13 4.0 3.78 3.63 และ 3.59 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 )

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

#### กลุ่มที่ 1 ลูกค้าประเภท ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง

##### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

เมื่อพิจารณาตามเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่ ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63 และ 3.62 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86)

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85)

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

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ ได้ถูกต้อง โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา หรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา ให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์ทางไกล โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ ได้ถูกต้อง และ การกำหนดระยะเวลาครบกำหนดจ่ายเงินมีความเหมาะสมคือภายใน 7 วันหลังจากวันที่ครบกำหนดในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิต ได้ตามต้องการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85)

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

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ) และ ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ สามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ตามต้องการ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 )

### ปัจจัยด้านราคา

เมื่อพิจารณาตามเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43)

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจ ปัจจัยทางด้านราคา โดยรวมใน ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.20 และ 3.25 ตามลำดับ) โดย ปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45)

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคา ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้วที่มีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43)

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

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้นโดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือการคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์ที่เหมาะสมเมื่อท่านไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านประหยัดเวลาและมี

ค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น โดยมีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) ลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท. เป็นผู้รับภาระโดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) และ ลูกค้ำที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น โดยมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) รองลงมาคือ การคิดค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์เหมาะสมเมื่อท่านไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท ต่อรายการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) การคิดค่าธรรมเนียมค่าบริการ 107 บาท กรณีที่ท่านชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระเหมาะสมแล้ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของลูกค้ำที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23) โดยลูกค้ำให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้ำประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารเพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42)

ลูกค้ำทุกสถานภาพของเลขหมายพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 3.18 และ 2.81 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 )

ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้ำประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ) ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้ำประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ) ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของทศท.ทำให้ประหยัด เวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ การ

เดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเช่นค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสาร เพียงเล็กน้อยเท่านั้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 )

### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

เมื่อพิจารณาตามเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของ ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคา์นเตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจ ปัจจัยทางการจัดจำหน่าย โดยรวมและปัจจัยย่อยใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.72 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคา์นเตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.79 )

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคา์นเตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ3.79 )

ลูกค้าทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 3.70 3.73 3.62 และ4.39 ตามลำดับ)โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายให้ความสำคัญที่สุดในเรื่องเวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ลูกค้าไปชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ มัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคา์นเตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับปวส.หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญที่สุดคือมีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคา์นเตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์



ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และ ลูกค้ำที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ ลูกค้ำไปชำระค่าโทรศัพท์ที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของลูกค้ำที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) โดยลูกค้ำให้ความสำคัญมากที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81)

ลูกค้ำทุกสถานภาพของเลขหมายพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 4.08 และ 4.27 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29)

ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้ำไปชำระค่าโทรศัพท์ที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้ำไปชำระค่าโทรศัพท์ที่ตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ลูกค้ำไปชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40)

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

เมื่อพิจารณาตามเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้ำที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.43) โดยปัจจัยที่ถูกค่าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ถูกค่า ได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56)

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และ 3.44) โดยปัจจัยที่ถูกค่าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52) ส่วนปัจจัยที่ถูกค่าเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ถูกค่า ได้รับมีข้อความเข้าใจง่ายที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60)

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ถูกค่า ได้รับมีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56)

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

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ถูกค่า ได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ถูกค่า ได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญที่สุดคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ถูกค่าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลาย อยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44) และ ลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับ

ปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่างๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55)

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

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ แผ่นพับหรือเอกสารที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) และลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการทศท. หรือจุดบริการรับชำระเงินที่ลูกค้าใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20)

### ปัจจัยด้านการบุคคล

เมื่อพิจารณาตามเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62)

ลูกค้าที่เป็นเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67)

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 )

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายและระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และ 3.58 ) ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 3.38 และ 3.20 )

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงิน มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น พนักงานรับชำระเงินสามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท. ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือ

พนักงาน ฅ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงิน ใช้คำพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อยพนักงานรับชำระเงินให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลิกของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63)

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

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เรื่อง ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100)หรือพนักงาน ฅ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100) หรือพนักงาน ฅ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เรื่อง พนักงานรับชำระเงินมีความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว เช่น การนับเงิน การทอนเงิน เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ) และลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20)

#### ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

เมื่อพิจารณาตามเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้

ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่องระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59)

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 และ 3.41) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56) สำหรับปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความสวยงาม ทันสมัย โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67)

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจนสังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59)

ลูกค้าทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 3.36 3.47 3.39 และ 2.64 ตามลำดับ) โดยลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัย หรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61)

ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) และลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นส่วน สัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์ เป็นอย่างดี สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท.หรือจุดรับบริการที่ท่านชำระค่าโทรศัพท์กว้างขวางสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00)

เมื่อพิจารณาตามสถานภาพเลขหมายพื้นฐานค่าเฉลี่ย ผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60)

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

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) ลูกค้าสถานภาพ เลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย เรื่องสถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการที่ท่านชำระค่าโทรศัพท์ที่กว้างขวางสะดวกและเพียงพอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้รับชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่มีความทันสมัย ทำงานได้ถูกต้องและมีจำนวนเพียงพอ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) และลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ระบบบัตรคิวและหมายเลขช่องชำระเงินมีความชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20)

#### ปัจจัยด้านกระบวนการ

เมื่อพิจารณาตามเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง การชำระเงินค่าโทรศัพท์ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58)

ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน โดยมีผลอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ส่วนลูกค้าที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00)

เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58)

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

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) และลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45)

เมื่อพิจารณาถึงสถานภาพเลขหมายพื้นฐานค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59)

ลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ และประเภทอื่น ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.96 ตามลำดับ) ส่วนลูกค้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย และประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และ 3.27 ตามลำดับ)

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน



สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ) และ ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ( ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 )

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

## กลุ่มที่ 2 ลูกค้าประเภทชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

เมื่อพิจารณาจากเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจ ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการของลูกค้า ที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ความในใจแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 )

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจ ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72 และ 3.74 ตามลำดับ) โดย ปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ความในใจแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ) ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดคือ แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 )

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ความในใจแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่ายที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 )

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ต่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75, 3.71, และ 3.75) สำหรับลูกค้าที่มีการศึกษาในระดับมัธยมปลาย หรือ ปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30) ส่วนลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73)

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้วธนาคารหรือบัตรเครดิตดำเนินการให้ท่านภายในเดือนถัดไปทันที หลังจากเดือนที่ท่านได้ยื่นคำร้องโดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลาย หรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินในเว็บไซต์สามารถเลือกชำระค่าใช้โทรศัพท์ด้วยบัตรเครดิต หรือผ่านทางธนาคารได้ตามต้องการ โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของทศท.แล้ว โดยมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84) ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ที่ได้ถูกต้อง โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98)และการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงอย่างรวดเร็ว หลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. แล้ว โดยมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89)

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพเลขหมายพื้นฐานค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92)

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

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การได้รับใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอและส่งล่วงหน้าก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร หรือบัตรเครดิต ทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุด คือ มีการแจกแจงและคิดรายการค่าใช้โทรศัพท์ภายในโทรศัพท์ทางไกลโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์ที่ได้ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้โทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 )

### ปัจจัยด้านราคา

เมื่อพิจารณาจากเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของลูกค้าที่ชำระค่า บริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต ทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ) ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 )

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจ ปัจจัยทางด้านราคา โดยรวมใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76 และ 4.14 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่ ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ) ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ทำให้ประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายคือค่าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตครั้งละ 3 บาทเท่านั้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 )

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ) โดยลูกค้า ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ทศท รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 )

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ต่างมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 4.02 และ 4.03 ) ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 )

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ท่านประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาบัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 )ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียม(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88) ลูกค้าที่มีการศึกษา

ระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ ทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ) และลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ท่านประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาสัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76)

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20)

ลูกค้าทุกสถานภาพของเลขหมายพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 3.83 3.78 และ 4.33 ตามลำดับ) โดยลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัยให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง ทศท.รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 )

ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาสัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทำให้ลูกค้าประหยัดเวลาและเสียค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เช่น ค่าธรรมเนียมรักษาสัญชีรายปีของธนาคาร เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. ไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียมเนื่องจาก ทศท.เป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียมเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67)

#### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

เมื่อพิจารณาจากเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตทั้งเพศชายและเพศหญิง โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 )

ลูกค้ำทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจ ปัจจัยทางด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมและปัจจัยย่อยใน ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 4.22 ตามลำดับ) โดยปัจจัยที่ลูกค้ำทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวน มากเพียงพอกับความถี่ความต้องการ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 4.36 )

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของลูกค้ำที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 ) โดยลูกค้ำให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้ำไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 )

ลูกค้ำทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 2.42 2.26 และ 2.41ตามลำดับ ) ยกเว้นลูกค้ำการศึกษา ระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 )

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้ำไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80 ) ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีช่องทางการชำระค่าโทรศัพท์ได้หลากหลาย นอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท.แล้วยังสามารถชำระได้ที่ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคารหรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท.(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ2.38 ) ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้ำไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 ) ลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้ำไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 ) และ ลูกค้ำที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้ำไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 )

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ของลูกค้ำที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) โดย

ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) ลูกค้าทุกสถานภาพของเลขหมายพื้นฐาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 3.96 4.00 และ 4.25 ตามลำดับ) โดยลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดในเรื่อง ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ท่านไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีตั้งอยู่ในทำเลที่สะดวกต่อการเดินทาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความเหมาะสมต่อการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10) และลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50)

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

เมื่อพิจารณาจากเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09)

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และ 3.69) โดยปัจจัยที่ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และ 4.11)

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09)

ลูก้าทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.80 3.56 และ 4.48) ยกเว้นลูก้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05)

ลูก้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54) ลูก้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูก้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25) ลูก้าที่มีระดับการศึกษาระดับปวส. หรืออนุปริญญา ให้ความสำคัญที่สุดคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูก้าใช้บริการมีความชัดเจนเข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ลูก้าที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดในเรื่องการใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพสะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) และลูก้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูก้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50)

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ของลูก้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยลูก้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพสะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09)

ลูก้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานทุกประเภท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 3.60 และ 3.80 ตามลำดับ) ยกเว้นลูก้าสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40)

ลูก้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพสะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) ลูก้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับ

บริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ลูกค้านำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และลูกค้านำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ณ ศูนย์บริการ ทศท. ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิต ที่ลูกค้าใช้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27)

### ปัจจัยด้านการบุคคล

เมื่อพิจารณาจากเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดกับเรื่อง พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72)

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.66) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการใช้คำพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) สำหรับปัจจัยที่ลูกค้าเพศหญิงให้ความสำคัญที่สุดกับเรื่อง พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ได้อย่างน่าพอใจที่มีผลอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือพนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 )

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายและระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และ 3.59) ส่วนลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับ



มัธยมปลายหรือ ปวช. และระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 และ 3.46 )

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการ ใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใจ มนุษย์สัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70)

ลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ) และลูกค้ำที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท.สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็วกรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย เป็นต้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71)

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลของลูกค้ำที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) โดยลูกค้ำให้ความสำคัญมากที่สุดคือ พนักงาน ทศท. ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความรอบรู้ความชำนาญ ปฏิบัติงานได้ถูกต้องรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72)

ลูกค้ำสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัยและประเภทธุรกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.61 ตามลำดับ) ส่วนลูกค้ำสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจและประเภทอื่นๆมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และ 3.04 ตามลำดับ )

ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท. สามารถชี้แจงอธิบายตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ พนักงาน ทศท. ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.84) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์(1100) หรือพนักงาน ณ ศูนย์บริการ ทศท.ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท.ที่ให้บริการ ใช้คำพูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเองกับผู้ที่มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต พนักงาน ทศท.มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) และลูกค้าสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ พนักงาน ทศท.สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้เป็นอย่างดี เช่น ประสานงานกับธนาคารอย่างรวดเร็วกรณีเอกสารการขอหักบัญชีสูญหาย เป็นต้น(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00)

#### ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

เมื่อพิจารณาจากเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดการอินเทอร์เน็ตรับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65)

ลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28) โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดการอินเทอร์เน็ตรับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53) ส่วนลูกค้าเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) โดยปัจจัยที่ให้ความสำคัญมากที่สุดคือเรื่อง รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33)

พิจารณาจากระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดการอินเทอร์เน็ตรับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตเป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65)

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63) ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) ส่วนลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายระดับ การศึกษาระดับมัธยมปลายหรือปวช. และระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 2.93 และ 3.44 )

ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดการเนตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาในระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) ลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดการเนตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจนเพื่อความสะดวก รวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และลูกค้ำที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดการเนตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64)

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน หลักฐานทางกายภาพ ของลูกค้ำที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยลูกค้ำให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การจัดการเนตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วนมีช่องทางเข้าออกชัดเจนเพื่อความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65)

ลูกค้ำสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานทุกประเภท มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 2.60 และ 2.95 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้ำสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานประเภท บ้านพักอาศัย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 )

ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดการเนตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การจัดการเนตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต

เป็นส่วนสำคัญ มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ลูกค้านำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอยอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ระหว่างที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33) และลูกค้านำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญที่สุดคือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความสวยงาม ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04)

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

เมื่อพิจารณาจากเพศ ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต โดยรวมอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ที่มีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13)

ลูกค้าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และ 4.06) โดยปัจจัยที่ลูกค้าเพศชายให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน โดยมีผลอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าที่เป็นเพศหญิง ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่าน เว็บไซต์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว โดยมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67)

เมื่อพิจารณาจากระดับการศึกษา ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ ของลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคาร/บัตรเครดิตกระทำได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46)

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

ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์

ธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง และแม่นยำและไม่ผิดพลาด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 )  
 ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาในระดับ ปวส. หรืออนุปริญญาให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่าน  
 ธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ) ลูกค้ำที่มี  
 การศึกษาระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมี  
 ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่าน  
 ธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำและไม่ผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ) และ  
 ลูกค้ำที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ให้ความสำคัญที่สุดคือ มีจำนวนพนักงาน ทศท. เพียงพอต่อ  
 การให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 )

เมื่อพิจารณาจากสถานภาพเลขหมายพื้นฐาน ค่าเฉลี่ยผลของความพึงพอใจต่อปัจจัยด้าน  
 กระบวนการ ของลูกค้ำที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) โดย  
 ลูกค้ำให้ความสำคัญมากที่สุดคือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการ  
 ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16)

ลูกค้ำสถานภาพของเลขหมายพื้นฐานทุกประเภทธุรกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก  
 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 3.75 และ 3.75 ตามลำดับ) ยกเว้นลูกค้ำสถานภาพของเลขหมายประเภท  
 หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73)

ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระค่า  
 โทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31)  
 ลูกค้ำสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทธุรกิจ ให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่าน  
 ธนาคาร/บัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ลูกค้ำสถานภาพเลขหมาย  
 พื้นฐานประเภทหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญที่สุดคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บ  
 ไซด์ของ ทศท. มีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน สะดวกและรวดเร็ว(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ) และ ลูกค้ำ  
 สถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทอื่น ๆ เช่น เกษตรกร แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ เป็นต้น ให้ความสำคัญ  
 มากที่สุดคือ มีจำนวนพนักงาน ทศท. เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่าน  
 ธนาคารหรือบัตรเครดิต (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64)

#### ส่วนที่ 4 : ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของลูกค้า

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับปัญหา ของ ลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าบริการโทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคคล หลักฐานทางกายภาพและกระบวนการ

##### กลุ่มที่ 1 ลูกค้าประเภท ชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองให้ความสำคัญของปัญหาอยู่ที่ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ทั้งโดยรวมและปัจจัยแต่ละด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา เช่น ค่าธรรมเนียมต่อบริการ 107 บาทแพงเกินไป ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย เช่น ช่องทางการรับชำระค่าโทรศัพท์ยังมีไม่หลากหลาย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น เอกสารเผยแพร่การชำระค่าบริการไม่ชัดเจน ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ความไม่สม่ำเสมอของการได้รับใบแจ้งค่าบริการ ปัจจัยด้านบุคคล เช่น พนักงานรับชำระเงินให้บริการด้วยความไม่สุภาพ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น การจัดสถานที่รับชำระค่าโทรศัพท์ไม่เป็นสัดส่วน และปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น ขั้นตอนการชำระค่าโทรศัพท์ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 3.01 2.98 2.97 2.85 2.83 และ 2.73 ตามลำดับ)

##### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83) ทั้งโดยรวมและทุกปัจจัยย่อย คือ กำหนดระยะเวลาหึ่งดให้บริการคือภายใน 7 วัน หลังจากวันครบกำหนดชำระ เป็นระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม ข้อความคำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ด้านการได้รับใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ไม่สม่ำเสมอ เช่น บางเดือนไม่ได้รับหรือบางเดือนส่งมาล่าช้า มีการคิดรายการค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ภายใน ค่าโทรศัพท์ทางไกล ค่าโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ ไม่ถูกต้อง เช่น มีรายการที่ไม่ได้ใช้บริการปรากฏอยู่ การผ่อนชำระค่าใช้จ่ายโทรศัพท์หลังครบกำหนดชำระมีขั้นตอนยุ่งยาก ด้านการแจ้งเดือนให้ลูกค้าทราบก่อนปรับเปลี่ยนวิธีการชำระเงินค่าโทรศัพท์ไม่ชัดเจน ข้อความในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก การเลือกชำระค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ที่นอกเหนือจากเงินสดมีความยุ่งยาก การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท ไม่สะดวก ล่าช้า เชื่อมต่อได้ยาก มีช่องทางการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ให้เลือกน้อย และได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงล่าช้า หลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท แล้ว (ค่าเฉลี่ย 3.16 2.91 2.86 2.86 2.83 2.77 2.73 2.69 2.59 2.59 และ 2.59 ตามลำดับ)

### ปัจจัยด้านราคา

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านราคา ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ การคิดค่าธรรมเนียมค่าต่อบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระ ไม่เหมาะสม แพงเกินไป มีการคิดค่าธรรมเนียมการชำระค่าโทรศัพท์ที่ไม่เหมาะสมเมื่อลูกค้า ไปชำระค่าใช้โทรศัพท์ ณ จุดรับชำระเงินอื่น ๆ เช่น ชำระ ณ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น คิดค่าธรรมเนียม 10 บาท และการเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดรับชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ท่านเสียเวลา และมีค่าใช้จ่ายเช่น ค่าน้ำมันรถ ค่ารถโดยสารมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 2.89 และ 2.79 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมากเวลาเชื่อมต่อระบบไม่ติด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32)

### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

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

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79) และทุกปัจจัยย่อย คือ ไม่มีการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่มาชำระค่าโทรศัพท์ในบางโอกาส ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ ทศท หรือจุดบริการรับชำระที่ลูกค้าใช้บริการไม่มีความชัดเจน เข้าใจยาก การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ทุกครั้งไม่ได้รับบริการที่ดีตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ไม่ค่อยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านทางสื่อ และแผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละ

ละเดือนที่ลูกค้าได้รับ มีข้อความไม่ชัดเจน เข้าใจยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 2.81 2.79 2.76 และ 2.62 ตามลำดับ)

### ปัจจัยด้านการบุคคล

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านบุคคล ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ พนักงานรับชำระเงินให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงานรับชำระเงินไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ เช่น กรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้อง หรือไฟฟ้าดับ พนักงานรับชำระเงินไม่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องการชำระเงินค่าโทรศัพท์ได้อย่างน่าพอใจ พนักงานรับชำระเงินใช้คำพูดจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์และไม่เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระเงิน และด้านพนักงานรับชำระเงินไม่มีความชำนาญ ปฏิบัติงานล่าช้า เช่น การนับเงินล่าช้า การทอนเงินผิด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 2.68 2.65 2.57 และ 2.52 ตามลำดับ) ปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ไม่ดี แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49) และปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อยที่สุด คือ ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (1100) หรือพนักงาน ฅ ศูนย์บริการ ทศท ให้คำแนะนำในการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ไม่เป็นที่น่าพอใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12)

### ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

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



### ปัจจัยด้านกระบวนการ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ปัจจัยด้านกระบวนการ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58) และทุกปัจจัยย่อย คือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีการให้บริการไม่ถูกต้องมักมีข้อผิดพลาดเสมอ มีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ลำช้า การชำระค่าโทรศัพท์ที่มีขั้นตอนการให้บริการไม่สะดวกและล่าช้า การชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่มีการให้บริการโดยไม่มีมาตรฐาน และไม่เสมอภาค การชำระเงินค่าโทรศัพท์ที่มีการให้บริการไม่ถูกต้องแม่นยำ และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ยุ่งยาก ซับซ้อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 2.80 2.75 2.63 2.56 2.50 และ 2.42 ตามลำดับ)

### กลุ่มที่ 2 ลูกค้าประเภทชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตให้ความสำคัญของปัญหาโดยเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44) โดยปัจจัยที่มีปัญหาในระดับปานกลางคือ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น ไม่มีการแจกของสมนาคุณให้ลูกค้าที่หักผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส ปัจจัยด้านราคา เช่น ค่าธรรมเนียมต่อบริการ 107 บาท ไม่เหมาะสม และปัจจัยด้านบุคคล เช่น พนักงานที่ให้คำแนะนำการขอใช้บริการการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารบริการไม่ประทับใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 2.53 และ 2.52 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยที่มีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างขอใช้บริการไม่เพียงพอ หรือไม่สะดวก ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เช่น ส่งใบแจ้งค่าโทรศัพท์ไม่สม่ำเสมอ มาล่าช้าหลังจากหักบัญชีไปแล้วทุกครั้ง ปัจจัยด้านกระบวนการ เช่น วิธีการชำระเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความยุ่งยากซับซ้อน และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย เช่น ธนาคารหรือบัตรเครดิตที่จะขอใช้บริการมีน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 2.38 2.32 และ 2.19 ตามลำดับ)

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ น้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38) โดยปัจจัยที่มีปัญหาอยู่ที่ระดับปานกลางได้แก่ การชำระเงินในเว็บไซต์ของ ทศท ไม่สะดวก ลำช้า และเชื่อมต่อได้ยาก มีช่องทางการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท ให้เล็กน้อย และ เมื่อยื่นคำร้องเรียบร้อยแล้ว ธนาคารหรือบัตรเครดิต

(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 2.56 และ 2.51 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยที่มีปัญหาอยู่ที่ระดับน้อยได้แก่ กำหนดระยะเวลาที่งดให้บริการคือภายใน 7 วัน หลังจากวันครบกำหนดชำระ เป็นระยะเวลาที่ไม่เหมาะสม ได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงล่าช้า หลังจากชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท แล้ว มีการคิดรายการค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ภายใน ค่าโทรศัพท์ทางไกล ค่าโทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ ไม่ถูกต้อง เช่นมีรายการที่ไม่ได้ใช้บริการปรากฏอยู่ การได้รับใบแจ้งค่าโทรศัพท์เป็นประจำทุกเดือนอย่างไม่สม่ำเสมอและส่งมาล่าช้า ก่อนหักบัญชีเงินฝากธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ข้อความในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินไม่ชัดเจน หรือเข้าใจยาก แบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการหักค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารไม่ชัดเจน เข้าใจยาก ข้อความคำอธิบายในเว็บไซต์ของ ทศท ถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ไม่ชัดเจน เข้าใจยาก และเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทศท ไม่ได้แก้ไขข้อผิดพลาดหรือแก้ไขล่าช้า เช่น ไม่แจ้งให้ลูกค้าทราบเมื่อไม่สามารถหักบัญชีในเดือนนั้น ๆ ได้ หรือไม่คืนเงินเข้าบัญชีเดิมเมื่อหักบัญชีผิด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 2.38 2.32 2.32 2.28 2.27 2.27 และ 2.21 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านราคา

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านราคา ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ การคิดค่าธรรมเนียมค่าบริการ 107 บาท กรณีที่ชำระเงินหลังจากวันครบกำหนดชำระ ไม่เหมาะสม แพงเกินไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.53) ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือ การชำระค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมากเวลาเชื่อมต่อระบบไม่ติด มีการคิดค่าธรรมเนียมการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางครั้ง และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ทำให้ท่านเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายมาก เช่น ต้องไปติดต่อธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตทุก ๆ ครั้ง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 2.19 และ 1.84 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20) และทุกปัจจัยย่อย คือ เวลาเปิด-ปิด ที่ทำการเพื่อรับชำระค่าโทรศัพท์ของศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ลูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี มีความไม่เหมาะสมต่อการใช้บริการ ศูนย์บริการ ทศท ธนาคาร

หรือบริษัทบัตรเครดิตที่ถูกค้าไปขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชี ตั้งอยู่ในทำเลที่ไม่สะดวกต่อการเดินทาง และธนาคารหรือบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 2.08 และ 2.04 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49) โดยปัจจัยที่ถูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ ไม่มีการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าที่ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตในบางโอกาส สำหรับลูกค้ายื่นคำร้องหักผ่านบัญชีธนาคาร และไม่ค่อยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตผ่านทางสื่อ(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 และ 2.56 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยที่ถูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อยคือ ป้ายคำชี้แจงแสดงขั้นตอนการชำระเงินผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ศูนย์บริการ ทศท ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ถูกค้าใช้บริการมีข้อความไม่ชัดเจน เข้าใจยาก แผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการโทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ถูกค้าได้รับ มีข้อความไม่ชัดเจนเข้าใจยาก และการใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้ง ไม่ได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวกรวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 2.35 และ 2.24 ตามลำดับ)

#### ปัจจัยด้านบริการบุคคล

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตปัจจัยด้านบุคคล ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35) และทุกปัจจัยย่อย คือ พนักงาน ทศท ที่ให้บริการใช้คำพูดจาไม่สุภาพ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์และไม่เป็นกันเองกับผู้ที่มาชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต พนักงาน ทศท ให้บริการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน พนักงาน ทศท ที่ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ไม่ดี แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย พนักงาน ทศท ไม่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ พนักงาน ทศท ไม่สามารถชี้แจง อธิบาย ตอบข้อสงสัยหรือปัญหาและให้คำแนะนำเรื่องขั้นตอนการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตได้อย่างน่าพอใจ พนักงาน ทศท ที่ให้บริการกับผู้มาขอใช้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่มี

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

### ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ที่ไม่มีความสวยงาม ไม่ทันสมัย สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท ที่ลูกค้ามาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่กว้างขวางเพียงพอ ไม่สะดวกเวลามาใช้บริการ และระบบบัตรคิว ระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่มีความทันสมัย สังเกตได้(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 2.55 และ 2.54 ตามลำดับ) ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือการจัดเคาน์เตอร์รับคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตไม่เป็นสัดส่วน ไม่มีช่องทางเข้าออกชัดเจน ไม่สะดวก เกิดความล่าช้า สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอ ยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตมีบริการไว้ไม่เพียงพอ เช่น ที่นั่งรอคิว หนังสือพิมพ์ เป็นต้น และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่คอยอำนวยความสะดวกระหว่างที่มาขอใช้บริการยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตบริการไม่ประทับใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 2.45 และ 2.35 ตามลำดับ)

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต ปัจจัยด้านกระบวนการ ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาโดยรวมเฉลี่ยอยู่ที่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15) โดยปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับปานกลาง คือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีขั้นตอนยุ่งยาก ซับซ้อน ไม่สะดวกและล่าช้า และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท มีการให้บริการที่ไม่ถูกต้อง และมักมีข้อผิดพลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.15 และ 2.15 ) ส่วนปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญของปัญหาในระดับน้อย คือ จำนวนพนักงาน ทศท ไม่เพียงพอต่อการให้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต การชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตยุ่งยาก และซับซ้อน การขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ไม่มีความสะดวก ล่าช้า การชำระค่าโทรศัพท์ผ่าน

ธนาคารหรือบัตรเครดิตมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่สะดวกและล่าช้า และการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีการให้บริการไม่ถูกต้อง แม่นยำและมักจะผิดพลาดเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 2.18 2.17 2.13 และ 2.09 ตามลำดับ)

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99) โดยปัจจัยที่มีปัญหาเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านราคา โดยมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) รองลงมาคือปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 และ 3.03 ตามลำดับ)

## 5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์ ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลตามแนวคิด ทฤษฎี และ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ เรื่องสามารถเลือกชำระค่าโทรศัพท์ด้วยเงินสด เช็ค หรือบัตรเครดิตได้ ซึ่งตรงกับแนวคิดของ วารินทร์ สิ้นสูงสุด และ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2535) ที่อธิบายถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสามารถของผลิตภัณฑ์ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า โดยในกรณีนี้คือผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีให้เลือกหลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลายด้าน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

สำหรับลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ข้อความในใบแจ้งค่าใช้จ่ายโทรศัพท์และใบเสร็จรับเงินมีความชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อการบริการรับชำระเงินค่าไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า ผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้าโดยวิธีโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคาร มีความพึงพอใจในระดับมากต่อความสะดวกในการขอเปลี่ยนแปลงเลขที่บัญชีเงินฝากธนาคาร รวมทั้งชื่อผู้ใช้ไฟฟ้า ที่อยู่หรือ สถานที่จัดส่งใบแจ้งค่า

ไฟฟ้า และวิธีการจัดส่งใบแจ้งค่าไฟฟ้า ตลอดจนใบเสร็จรับเงินไปให้ผู้ใช้ไฟฟ้าถึงบ้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ลูกค้าไม่ต้องการพลาดโอกาสรับใบแจ้งค่าใช้บริการและใบเสร็จรับเงินเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการชำระค่าบริการในแต่ละเดือน

### ปัจจัยด้านราคา (Price)

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การเดินทางมาชำระค่าโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท หรือจุดรับชำระเงินอื่น ๆ ทำให้ประหยัดเวลาและมีค่าใช้จ่ายเพียงเล็กน้อย เนื่องจากในปัจจุบัน ผู้ใช้บริการมีภารกิจและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตเพิ่มมากขึ้น จึงให้ความสำคัญกับความรวดเร็ว และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาชำระค่าบริการเป็นอันดับแรก แต่ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าลูกค้าบางส่วนยังมีความคิดเห็นว่าการเดินทางมาชำระค่าบริการเสียเวลาและมีค่าใช้จ่ายสูง

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) รับภาระค่าธรรมเนียมในการชำระค่าโทรศัพท์หักผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตในแต่ละเดือน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้าต้องการชำระเฉพาะค่าบริการการใช้โทรศัพท์ที่ได้ใช้จริงเท่านั้น ไม่ต้องจ่ายค่าใช้จ่ายในส่วนอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับค่าบริการ ดังนั้นการที่ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) มีนโยบายรับภาระค่าธรรมเนียมของลูกค้าเอง ซึ่งสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้

### ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (Place)

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือการมีช่องทางชำระค่าโทรศัพท์ที่ได้หลากหลายนอกจากชำระที่ศูนย์บริการ ทศท แล้วยังสามารถชำระได้ที่ต่าง ๆ เช่น ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ที่ทำการไปรษณีย์ เคาน์เตอร์ธนาคาร หรือผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่พบว่าผู้ที่ชำระเงินผ่านจุดบริการรับชำระเงิน เคาน์เตอร์เซอร์วิส มีความพึงพอใจในระดับมาก เนื่องจากปัจจุบัน ผู้ใช้มีภารกิจที่จะต้องปฏิบัติมากขึ้น และมีความเร่งรีบ ให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการชำระค่าบริการ โดยหันมาใช้บริการที่จุดบริการรับชำระ

เงินมากขึ้น ดังนั้นการมีทางเลือกให้ชำระค่าบริการหลากหลายและอย่างเพียงพอ่อมทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญอันดับแรกคือ การที่ธนาคารหรือบริษัทบัตรเครดิตที่ให้บริการชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีมีจำนวนมากเพียงพอกับความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นเหตุผลเดียวกับลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ที่ต้องการทางเลือกที่หลากหลายและเพียงพอต่อความต้องการ

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกมีสองเรื่อง คือ เรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าได้รับทราบถึงวิธีการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ผ่านสื่อที่หลากหลายอยู่เสมอ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ แผ่นพับ เป็นต้น และเรื่องแผ่นพับหรือเอกสารแนบที่เผยแพร่ข่าวสารของ ทศท. ที่แนบมาพร้อมกับใบแจ้งค่าบริการ โทรศัพท์ในแต่ละเดือนที่ได้รับ มีข้อความเข้าใจง่าย ซึ่งแตกต่างกับการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่ผู้ชำระค่าบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการมีป้ายแสดงจุดบริการรับชำระเงินที่ชัดเจน สังเกตเห็นได้ง่าย ซึ่งช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นจุดบริการรับชำระเงินได้ง่ายขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ควรปรับปรุงเรื่องการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าได้รับรู้มากขึ้น

สำหรับลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิตทุกครั้งได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ตรงตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่พบว่า ผู้ที่ชำระเงินค่าไฟฟ้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ สะดวก รวดเร็ว ตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้มากกว่าที่ได้รับในปัจจุบัน

### ปัจจัยด้านบุคคล (People)

จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ พนักงานรับชำระเงินมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สำหรับลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน โดยปัจจัยย่อยที่ให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ พนักงานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งทิพย์ ฉันทพัชนี (2541) เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 4: การเปรียบเทียบระหว่างลูกค้า ทศท และ ทีทีแอนด์ที ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 4 ในด้านบริการที่ได้รับจากพนักงานรับเงินอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ พฤตพงษ์ รัตนพิทยากร (2543) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการด้านการชำระค่าโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการใน 4 ตำบล มีความคิดเห็นคล้ายกันในส่วนของการชำระค่าโทรศัพท์ด้วยตนเอง โดยมีผู้ใช้บริการรับชำระเงินมีความพร้อม ความกระตือรือร้น ความสุภาพ และมารยาทของเจ้าพนักงาน ความถูกต้อง ความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง

### ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

ผลการศึกษาพบว่า ทั้งลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง และที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ให้ความสำคัญกับเรื่อง ระบบบัตรคิว และหมายเลขช่องชำระเงิน มีความชัดเจนสังเกตได้ง่าย เป็นอันดับแรก ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตให้ความสำคัญกับเรื่องรูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท เพื่อชำระค่าโทรศัพท์ที่มีความสวยงาม ทันสมัย เป็นอันดับแรก

ผลศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรพินธ์ เลิศทำนองธรรม(2546) ที่พบว่าผู้มาใช้บริการชำระเงินค่าไฟฟ้าเห็นว่าระบบคิวให้บริการของการไฟฟ้าไม่ทันสมัย จำนวนพนักงานรับชำระเงินมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน บางช่วงไม่เปิดบริการทุกเคาน์เตอร์ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รุ่งทิพย์ ฉันทพัชนี(2547) ที่พบว่าปัญหาที่พบในการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์เชียงใหม่ 4 สถานที่จอรถดับแคบ ไม่เพียงพอ เคาน์เตอร์รับเงินมีจำนวนน้อย ซึ่งเป็นผลให้ไม่สามารถตอบสนองความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้เท่าที่ควร



### ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)

ผลการศึกษาพบว่าทั้งลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง และลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรื่องที่ลูกค้าให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกเหมือนกันคือ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ทั้งวิธีชำระด้วยตนเองและวิธีชำระผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต กระทำได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เช่นเดียวกันกับผลการศึกษาของ อรพินทร์ เลิศทำนองธรรม (2546) ที่พบว่าผู้ชำระค่าไฟฟ้า โดยวิธีการโอนหักบัญชีเงินฝากธนาคารมีความพึงพอใจในระดับมาก ในเรื่องที่พนักงานสามารถชี้แจงขั้นตอนการ โอนหักค่าไฟฟ้าผ่านบัญชีเงินฝากธนาคารได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย และเรื่องการที่พนักงาน ใช้ดุลยพินิจ พิจารณาได้ตรงต่อปัญหาอย่างรอบคอบก่อนให้คำแนะนำที่ดีแก่ผู้ใช้ไฟฟ้า แต่ผลการศึกษาชี้แตกต่างจากผลการศึกษาของ พงศพรพงศ์ รัตนพิทยากร (2543) ที่พบว่าลูกค้ามีความคิดเห็นว่าการชำระค่าใช้บริการ โทรศัพท์โดยหักบัญชีเงินฝากมีความสะดวกและปลอดภัยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความถูกต้องรวดเร็วอยู่ในระดับน้อย ในส่วนของการใช้บัตรเครดิตชำระค่าโทรศัพท์ที่อยู่ในระดับน้อย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาระบบการรับชำระเงินทั้งวิธีชำระด้วยตนเอง และชำระผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตให้มีความสะดวก รวดเร็ว และให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ผู้ใช้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง

1. ลูกค้าส่วนใหญ่มีสถานภาพเลขหมายของ โทรศัพท์พื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย (ร้อยละ 89.7) มาชำระเงิน ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. (ร้อยละ 75.5) เหตุผลที่ลูกค้าเลือกวิธีมาชำระค่าบริการด้วยตนเอง เนื่องจากสถานที่รับชำระเงินอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน (ร้อยละ 59.1) และ ไม่เคยชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. (ร้อยละ 85.8)

2. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการในระดับปานกลาง ในเรื่องวันครบกำหนดการงดให้บริการ การผ่อนชำระค่าบริการ การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงการเปลี่ยนวิธีการรับชำระเงิน ความสะดวกรวดเร็วในการชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. รวมถึงการได้รับใบเสร็จรับเงินหลังชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. แล้ว

3. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย เช่น การคิดค่าธรรมเนียมต่อบริการ 107 บาทหลังคิให้บริการ เป็นต้น

4. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

5. ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลางในเรื่องของป้ายคำชี้แจงและแสดงขั้นตอนการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการหรือเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ การใช้บริการรับชำระค่าโทรศัพท์ได้รับการบริการที่ดีตามที่ประชาสัมพันธ์ไว้ และ เรื่องการแจกของสมนาคุณแก่ลูกค้าในบางโอกาส

6. ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยด้านบุคคลในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานใช้คำพูดวาจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การชี้แจง อธิบายให้คำแนะนำเวลาลูกค้ามีปัญหา การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในกรณีเครื่องรับเงินขัดข้อง และการให้คำแนะนำของพนักงานในเรื่องการชำระเงินผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.

7. ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับปานกลางในเรื่อง การจัดเคาน์เตอร์รับชำระค่าโทรศัพท์เป็นสัดส่วน มีช่องทางเข้าออกชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็ว สิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงินมีบริการไว้อย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกระหว่างมาชำระค่าโทรศัพท์เป็นอย่างดี สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท. หรือจุดรับบริการกว้างขวางสะดวกและเพียงพอ และรูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงามทันสมัย

8. ลูกค้ามีความพึงพอใจในปัจจัยด้านกระบวนการระดับปานกลางในเรื่อง การชำระค่าโทรศัพท์ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว การชำระเงินค่าโทรศัพท์มีการให้บริการที่ถูกต้องและแม่นยำ การชำระเงินค่าโทรศัพท์ มีการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการอย่างเสมอภาค และการชำระเงินค่าโทรศัพท์ผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำ

9. ลูกค้าเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านการจัดจำหน่าย มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านหลักฐานทางกายภาพ ส่วนด้านบุคคลลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจระดับมากส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง สำหรับการกระบวนการลูกค้าเพศชายมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมาก

10. ลูกค้าที่มีการศึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการในระดับมาก ยกเว้นลูกค้าที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการใน

ระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านราคาลูกค้ำที่มีการศึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก ยกเว้นลูกค้ำที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีที่มีความพึงพอใจระดับมาก ลูกค้ำที่มีการศึกษาทุกระดับมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากเท่ากัน ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดลูกค้ำที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย ระดับปวส.หรืออนุปริญญา และระดับ ปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. และลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับมาก สำหรับปัจจัยด้านบุคคลลูกค้ำที่มีการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย และลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจในระดับมาก นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพลูกค้ำทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจระดับปานกลาง และปัจจัยด้านกระบวนการลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจระดับมาก นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

11. ลูกค้ำที่มีสถานภาพเลขหมายเป็นบ้านพักอาศัย ธุรกิจ และหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้ำสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านราคาลูกค้ำสถานภาพอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ลูกค้ำที่มีสถานภาพเป็นหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดลูกค้ำที่มีสถานภาพเป็นบ้านพักอาศัย และหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้ำที่เป็นธุรกิจ และลูกค้ำอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก สำหรับปัจจัยด้านบุคคลลูกค้ำที่เป็นบ้านพักอาศัยและลูกค้ำอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก ส่วนลูกค้ำธุรกิจ และหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ลูกค้ำที่มีสถานภาพเป็นบ้านพักอาศัยและหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพและด้านกระบวนการในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้ำธุรกิจและลูกค้ำอื่น ๆ มีความพึงพอใจในระดับมาก

12. ลูกค้ำที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์บริการลูกค้ำ ทศท. สาขาต่าง ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34) โดยศูนย์บริการลูกค้ำ ทศท. ที่ลูกค้ำพึงพอใจมากที่สุดคือ ศูนย์บริการลูกค้ำ ทศท. สาขาช่างเผือก

กลุ่มที่ 2 ลูกค้ำที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต

1. ลูกค้ำส่วนใหญ่มีสถานภาพเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย (ร้อยละ 55.10) ส่วนใหญ่ชำระเงินทางบัญชีธนาคาร (ร้อยละ 87.40) สาเหตุที่เลือกชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิตเพราะประหยัดเวลา (ร้อยละ 78.00) และไม่เคยชำระค่าบริการผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. (ร้อยละ 92.90)

2. ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการระดับปานกลางในเรื่อง การแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต และเรื่องธนาคาร/บริษัทบัตรเครดิตที่จะชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท. มีให้เลือกน้อย

3. ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านราคาในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

4. ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายในระดับมากทุกปัจจัยย่อย

5. ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในระดับปานกลางในเรื่องการแจกของสมนาคุณแก่ลูกค้ำในบางโอกาส

6. ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยบุคคลในระดับปานกลางในเรื่อง พนักงานแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการหักค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต และเรื่องพนักงาน ทศท. หรือศูนย์บริการลูกค้ำสัมพันธ์ให้คำแนะนำการชำระผ่านเว็บไซต์ของ ทศท.

7. ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพในระดับปานกลางในเรื่อง รูปแบบของเว็บไซต์ของ ทศท. เพื่อชำระค่าโทรศัพท์มีความสวยงาม ทันสมัย สถานที่จอดรถของศูนย์บริการ ทศท. กว้างขวางเพียงพอ และสะดวกเวลามาใช้บริการ และ ระบบบัตรคิวระหว่างรอเพื่อยื่นคำร้องชำระค่าโทรศัพท์ผ่านบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต มีความทันสมัย ชัดเจนเข้าใจง่าย

8. ลูกค้ำมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการในระดับปานกลาง เรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง แม่นยำและไม่ผิดพลาด

9. ลูกค้ำเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมากเหมือนกัน ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล และด้านกระบวนการ ส่วนด้านหลักฐานทางกายภาพลูกค้ำเพศชายมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนลูกค้ำเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับมาก

10. ลูกค้ำที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลาย ระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก ส่วนลูกค้ำที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจระดับปานกลาง แต่ลูกค้ำที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด สำหรับปัจจัยด้านราคากลุ่มลูกค้ำที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ลูกค้ำที่มีการศึกษต่ำกว่ามัธยม

ปลาย ระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรี ส่วนลูกค้าระดับมัธยมปลายมีความพึงพอใจระดับมาก และลูกค้าที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด สำหรับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับน้อย ลูกค้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยด้านบุคคลลูกค้าที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ได้แก่ลูกค้าที่มีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมปลาย และระดับปริญญาตรี ส่วนลูกค้าที่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. และระดับ ปวส.หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง และลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพลูกค้าที่มีการศึกษาค่ำกว่ามัธยมปลาย ระดับมัธยมปลายหรือ ปวช. และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนลูกค้าที่มีการศึกษาระดับปวส. หรืออนุปริญญา มีความพึงพอใจระดับมาก และลูกค้าที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

11. ลูกค้าที่มีสถานภาพเป็นบ้านพักอาศัย ธุรกิจ และอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยด้านราคาและด้านการจัดจำหน่าย ลูกค้าทุกสถานะมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจระดับปานกลาง นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับมาก ลูกค้าที่เป็นบ้านพักอาศัยและธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคคลในระดับมาก ส่วนลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้าที่เป็นบ้านพักอาศัยมีความพึงพอใจระดับมาก นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

##### 1. ลูกค้าชำระค่าบริการด้วยตนเอง

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองส่วนใหญ่เป็นประเภทบ้านพักอาศัย และนิยมมาชำระค่าบริการ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. สาขาต่าง ๆ ดังนั้น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ยังจะต้องให้ความสำคัญกับส่วนงานรับชำระเงินของศูนย์บริการลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

### ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

- ควรมีป้ายประกาศแสดงข้อความถึงวันงดให้บริการในแต่ละเดือนให้ชัดเจน เพื่อให้ลูกค้าทราบถึงกำหนดการงดให้บริการ
- ควรจัดทำแคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ พร้อมป้ายแสดงกรณีที่ถูกค้าจะมาติดต่อขอผ่อนชำระ หรือมีปัญหาในการชำระเงิน
- กรณีที่จะมีการเปลี่ยนรูปแบบการชำระเงิน ควรจัดทำแผ่นพับประชาสัมพันธ์ แจกให้ลูกค้าทราบล่วงหน้า
- ควรปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ ทศท. ให้เชื่อมต่อได้ง่าย รวดเร็ว พร้อมทั้งควรมีคำอธิบายในเว็บ ไซด์ถึงขั้นตอนรวมถึงระยะเวลาที่จะได้รับใบเสร็จรับเงินฉบับจริงหลังจากชำระค่าบริการแล้ว

### ด้านราคา

- บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ควรเป็นผู้รับภาระค่าธรรมเนียม 10 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระค่าใช้บริการที่แคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงการคิดค่าค่าบริการ 107 บาท กรณีที่ลูกค้าชำระหลังวันครบกำหนดชำระค่าบริการ

### ด้านการจัดจำหน่าย

- ควรแนะนำลูกค้าทราบว่า สามารถชำระค่าใช้บริการวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ได้ ณ ศูนย์บริการลูกค้า ทีโอทีช็อป ในห้างแอโรพอร์ทพลาซ่า ซึ่งเปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่ 10.30 – 19.00 น.

### ด้านการส่งเสริมการตลาด

- ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ชี้แจง ถึงขั้นตอนการรับชำระเงินให้ชัดเจน รวมถึงการจัดทำมุมรับซื้อร่องเรียนเพื่อให้ทราบถึงความต้องการของลูกค้า
- จัดรายการชิงรางวัล และการแจกของสมนาคุณให้แก่ลูกค้าในบางโอกาส เช่น วันขึ้นปีใหม่ วันสถาปนา ทศท. เป็นต้น

### ด้านบุคคล

- ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานรับชำระเงินเป็นประจำ เพื่อให้มีความรู้ สามารถแก้ปัญหาให้กับลูกค้า มีการพัฒนาบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการให้บริการ รวมไปถึงการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) อย่างต่อเนื่อง

- บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ควรจัดส่งรายละเอียดหรือเอกสารความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคิดค่าบริการ โทรศัพท์ที่พนักงาน ณ เคาน์เตอร์เซอร์วิสต่าง ๆ ได้ศึกษา เพื่อให้สามารถตอบข้อซักถามของผู้ใช้บริการเบื้องต้นได้

- จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ต่อพนักงานให้ลูกค้าประเมิน โดยผู้บริหารนำผลที่ได้มาพิจารณาผลการปฏิบัติงานประจำปีของพนักงาน

### ด้านหลักฐานทางกายภาพ

- ปรับปรุงพื้นที่ ให้มีลักษณะ สำนักงานสมัยใหม่ เพิ่มบริเวณส่วนของลูกค้าให้มาก ลดพื้นที่ทำงานในส่วน of พนักงาน ให้เหมาะสม

- ควรจัดเคาน์เตอร์ให้เป็นสัดส่วน มีป้ายลำดับเลขช่อง ลูกศรบ่งชี้ทางเข้าออกให้ชัดเจน

- ควรปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอชำระเงินให้ดีตลอดเวลา เช่น เก้าอี้นั่งรอคิว ป้ายบอกทางห้องน้ำ เป็นต้น

- ปรับปรุงบริเวณที่จอดรถ ให้สะดวกสบายกว้างขวาง โดยศูนย์บริการลูกค้าเช่าที่จอดรถบริเวณใกล้เคียง เพื่อให้พนักงานนำรถยนต์ส่วนตัว และรถยนต์ของบริษัท ไปจอด

- ประสานงานกับบริษัทรักษาความปลอดภัย เรื่องการอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย ต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก

- ปรับปรุงเว็บไซต์ของ ทศท. ให้มีความสวยงาม ชัดเจน และเข้าใจง่ายในการเข้าไปใช้บริการ

### ด้านกระบวนการ

- ควรเสริมจำนวนพนักงานรับชำระเงิน ให้มากขึ้น ในช่วงวันและเวลาที่มีผู้มาใช้บริการชำระค่าบริการเป็นจำนวนมาก

- แนะนำลูกค้าที่เป็นบริษัท ห้างร้าน หรือส่วนราชการ ที่ต้องการใบเสร็จรับเงินพร้อมใบกำกับภาษี และมีรายการรับชำระหลายเลขหมาย ให้หลีกเลี่ยงในการมาชำระในช่วงวันที่ครบกำหนดชำระ

(DueDate) หรือวันที่กำหนดคงค่าบริการ และทุก ๆ วันจันทร์หรือศุกร์ในแต่ละสัปดาห์ ซึ่งจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าปกติ

- มีการจัดทำคู่มือคุณภาพให้กับพนักงาน เรื่องมาตรฐานการชำระเงิน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้าเลขหมายพื้นฐานประเภทบ้านพักอาศัย ที่มีค่าใช้จ่ายรายเดือนไม่มาก ให้ชำระค่าโทรศัพท์ผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. ซึ่งจะช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

## 2. ลูกค้าชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิต

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านธนาคารหรือบัตรเครดิตมีความพึงพอใจโดยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกเหนือจากข้อเสนอแนะที่กล่าวข้างต้นแล้ว ควรจะเพิ่มช่อง หรือเคาน์เตอร์สำหรับลูกค้าที่จะมาติดต่อ ในส่วนของการชำระผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต โดยเฉพาะ นอกจากนี้ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับลูกค้า กรณีที่ในบางเดือนที่ลูกค้าชำระผ่านทางบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต ไม่ได้ไม่ว่ากรณีใด ๆ ก็ตาม เช่น เงินในบัญชีไม่เพียงพอ ก็สามารถชำระค่าโทรศัพท์ผ่านทางเว็บไซต์ของ ทศท. ได้เช่นกัน

จากการศึกษาลูกค้าทั้ง 2 กลุ่ม พบว่าลูกค้าที่ชำระค่าบริการผ่านบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ มากกว่าลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเอง ดังนั้น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ควรรักษามาตรฐานและพัฒนาระบบการชำระค่าบริการผ่านทางบัญชีธนาคารหรือบัตรเครดิต ให้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าที่ชำระค่าบริการด้วยตนเองหันมาใช้วิธีการชำระผ่านบัญชีธนาคารหรือผ่านทางบัตรเครดิต ซึ่งให้เห็นถึงความสะดวก ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และประหยัดเวลาอันมีค่าของลูกค้า โดยนอกจากทำแผ่นพับแทรกเชิญชวนในใบแจ้งค่าบริการแต่ละเดือนแล้ว ควรจัดส่วนงานลูกค้าสัมพันธ์เข้าไปเชิญชวนลูกค้าตามสถานที่ต่าง ๆ เช่น บริษัทห้างร้าน หมู่บ้านจัดสรร สถานศึกษา เป็นต้น ให้มาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อลดสัดส่วนลูกค้าที่มาชำระด้วยตนเอง ผลที่ได้ทำให้บริษัทประหยัดต้นทุนในส่วนงานบริการรับชำระเงิน และสามารถจัดสรรพนักงานและทรัพยากรต่าง ๆ ไปให้บริการในส่วนงานอื่น ๆ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในภาพรวมของบริษัทต่อไป



### 5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้ศึกษาควรทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าต่อการชำระค่าใช้บริการโทรศัพท์ในภาพรวมของจังหวัดเชียงใหม่ทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อมูลของลูกค้าที่อยู่ต่างอำเภอว่ามีพฤติกรรมการชำระค่าบริการอย่างไร อนึ่งในการศึกษานี้มีข้อจำกัดแห่งเวลา ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการใช้ระเบียบวิธีการศึกษาการสัมภาษณ์เชิงลึก มาเสริมในแบบสอบถามด้วย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved