

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สมมติฐานของการวิจัย
3. การดำเนินการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สรุปผลการวิจัย
6. อภิปรายผล
7. ข้อเสนอแนะ

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์

2. สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลางทั้ง โดยรวมและรายด้าน
2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้ง โดยรวมและรายด้าน

3. การดำเนินการวิจัย

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดในการบริหารธุรกิจ 7 ด้าน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ . 2541 : 337) คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานหรือบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 3,171 หมายเลข ผู้มาใช้บริการโทรศัพท์ จำนวน 3,171 คน (ข้อมูลลูกค้า ศูนย์บริการลูกค้า ทศท. สาขาภูพานรายณ์ . 2548 : 15) จำแนกเป็นผู้ใช้บริการตามจำนวน เลขหมายของแต่ละอำเภอ คือ

2.1.1	อำเภอภูพานรายณ์	จำนวน	1,364	คน
2.1.2	อำเภอเขาวง	จำนวน	656	คน
2.1.3	อำเภอห้วยผึ้ง	จำนวน	636	คน
2.1.4	อำเภอนาคู	จำนวน	515	คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้เกณฑ์ประชากรหลักพันใช้กลุ่มตัวอย่าง 10% (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 41) ประชากรหลักร้อยใช้กลุ่มตัวอย่าง 15% ของประชากร แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 406 คน จำแนกเป็น

2.2.1	อำเภอภูพานรายณ์	จำนวน	136	คน
2.2.2	อำเภอเขาวง	จำนวน	98	คน
2.2.3	อำเภอห้วยผึ้ง	จำนวน	95	คน
2.2.3	อำเภอนาคู	จำนวน	77	คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ ประกอบด้วย

- 3.1.1 ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 3.1.2 พนักงานบริษัท / ลูกจ้างเอกชน

- 3.1.3 ค่าขาย
- 3.1.4 อาชีพอิสระ
- 3.1.5 รั้งจ้างทั่วไป
- 3.1.6 พ่อบ้าน / แม่บ้าน

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามกรอบแนวคิด 7 ด้าน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่เก็บคืนจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้วิธีการ หาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ ข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน และนำเสนอในรูปแบบตารางความถี่ประกอบคำบรรยาย
4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยใช้สถิติ F - test (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นระบบคู่ตามวิธีของ Scheffe
5. นำข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดมาวิเคราะห์เนื้อหาและแจกแจงความถี่ แล้วคิดเป็นร้อยละ ของข้อเสนอแนะแต่ละด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางความถี่ประกอบคำบรรยาย

5. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก

1 ด้าน คือ ด้านราคา ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคลากรหรือพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านที่ 1 ผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ความสามารถในการโทรติด , มีขั้นตอนในการใช้งานง่าย และ ความสวยงามของบัตร TOT Card ตามลำดับ

1.2 ด้านที่ 2 ราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ค่าบริการถูกกว่า โทรศัพท์แบบอื่น / โทรศัพท์สาธารณะ , คิดป้ายบอกราคาชัดเจน และคิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้จริง ตามลำดับ

1.3 ด้านที่ 3 สถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ส่วนที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งใกล้ที่พักอาศัย , ตั้งในแหล่งชุมชน และ ตั้งในบริเวณที่มีความปลอดภัย ตามลำดับ

1.4 ด้านที่ 4 การส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ลดค่าบริการในช่วงเวลาเด็ก , มีส่วนลดของนาฬิกา และมีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ ตามลำดับ

1.5 ด้านที่ 5 บุคลากรหรือพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นกันเอง , พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย และ พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ตามลำดับ

1.6 ด้านที่ 6 ลักษณะทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ที่ตั้งไม่มีเสียงดังรบกวนมากเกินไป มีแสงสว่างเพียงพอ และมีเก้าอี้บริการเพียงพอ ตามลำดับ

1.7 ด้านที่ 7 กระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง , ให้บริการถูกต้องตามต้องการ และมีการบริการที่รวดเร็ว ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า ทั้งโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคา ประกอบอาชีพ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพอิสระ และ อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นแตกต่างจาก พ่อบ้าน / แม่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นแตกต่างจากอาชีพรับจ้างทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับ พนักงานบริษัท/ลูกจ้างเอกชน อาชีพค้าขาย และ อาชีพอิสระ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านอื่น ๆ (สถานที่ การส่งเสริมการตลาด บุคลากรหรือพนักงาน ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการ) แต่ละอาชีพมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงตามความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรปรับปรุง โทรศัพท์ให้มีคุณภาพดี, ควรคิดราคาให้เที่ยงตรงตามความเป็นจริง, ควรตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่มีความปลอดภัยไปมาสะดวก, ควรมีการให้ส่วนลด แจกของสมนาคุณหรือทำคู่มือแนะนำบริการ, ควรมีหัวใจของผู้บริการที่ดีต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจบริการ, ควรจัดหาเก้าอี้และแสงสว่างให้เพียงพอ, ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบและมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ

6. อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แสงสว่างไม่เพียงพอ ที่ติดตั้งโทรศัพท์มีเสียงรบกวนมากเกินไปการใช้โทรศัพท์บริการในช่วงเวลา 17.01 - 19.00 น. ซึ่งเป็นช่วงหัวค่ำ จึงต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง รวมทั้งต้องมีแสงสว่างในการจดบันทึก ข้อความต่าง ๆ และจากพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานเพื่อติดต่อกับเพื่อนหรือแฟน จึงต้องการเป็นส่วนตัวในการสนทนาไม่ต้องการให้มีเสียงดัง รบกวนมากเกินไป ซึ่งสอดคล้องงานวิจัยของสำนักงานวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาและสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อทราบทัศนคติและความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรวดเร็วในการซ่อมเครื่องโทรศัพท์ให้ใช้งานได้ ความเพียงพอของเครื่องที่ใช้งานได้ระยะทางในการเดินทางมาใช้ สภาพตู้ที่ ใช้งานได้ ความเพียงพอของแสงสว่างและความชำรุดของเครื่องโทรศัพท์ สอดคล้องกับ รุ่งนภา สดับธรรมารักษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร TOT Card จำนวน 200 คน ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจในด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านโฆษณาและส่งเสริมการขาย อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า โดยรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องมาจาก การติดต่อสื่อสารมีความจำเป็นกับการดำเนินชีวิตในสภาพปัจจุบันการติดต่อภารกิจที่อยู่นอกสถานที่เป็นบริการเสริมตามพื้นที่ไม่สามารถขยายบริการโทรศัพท์พื้นฐานไปทั่วถึงหรือไม่เพียงพอ ดังนั้น องค์การโทรศัพท์ควรมีการขยายโครงการติดตั้งโทรศัพท์ให้เพิ่มขึ้น ควรปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ โทรศัพท์ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้บริการ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา สดับธรรมารักษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร TOT Card จำนวน 200 คน ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรม และความพึงพอใจ

ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร TOT Card จำนวน 200 คน ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี จำแนกตามเพศ อายุและอาชีพ พบว่า เพศและอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอาชีพ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน สอดคล้องกับปิยรัตน์ ประทุมสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ควรคิดราคาที่ทำให้เที่ยงตรงตามความเป็นจริง แสดงป้ายบอกราคาให้ชัดเจน ควรตั้งอยู่ในที่ปลอดภัยพนักงานควรมีหัวใจของผู้ให้บริการที่ดีต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ ควรจัดหาเก้าอี้และแสงสว่างให้เพียงพอ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบและมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบ พฤติกรรมและปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ จำแนกตามเพศ อายุและอาชีพ พบว่า เพศและอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอาชีพ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน

2.1 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านราคา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจมาจาก รายได้ของประชากรกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็น แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งนภา สดับธรรมารักษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะแบบใช้บัตร TOT Card จำนวน 200 คน ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า เพศและอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่าง สอดคล้องกับปิยรัตน์ ประทุมสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ควรคิดราคาที่ทำให้เที่ยงตรงตามความเป็นจริงแสดงป้ายบอกราคาให้ชัดเจน ควรตั้งอยู่ในที่ปลอดภัยพนักงานควรมีหัวใจของผู้ให้บริการที่ดี ต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ ควรจัดหาเก้าอี้และแสงสว่างให้ เพียงพอ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบและมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ เมื่อเปรียบเทียบ พฤติกรรมและปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ จำแนกตามเพศ อายุและอาชีพ พบว่า เพศ และอายุ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวมแตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ เรียงตามความถี่จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ควรปรับปรุงโทรศัพท์ให้มีคุณภาพดี, ควรคิดราคาให้เที่ยงตรงตามความเป็นจริง, ควรตั้งอยู่ในย่านชุมชนที่มีความปลอดภัยไปมาสะดวก, ควรมีการให้ส่วนลด แจกของสมนาคุณหรือทำคูปองสะสมยอด ควรมีหัวใจของผู้บริการที่ดีต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจบริการ, ควรจัดหาเก้าอี้และแสงสว่างให้เพียงพอ, ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบและมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา สดับธรรมารักษ์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์สาธารณะ แบบใช้บัตร TOT Card จำนวน 200 คน ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ควรเพิ่มจุด ติดต่อเครื่องโทรศัพท์สาธารณะและรักษาความสะอาดของผู้และเครื่องโทรศัพท์และสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา มีการเพิ่มตลาดขายและรูปแบบในบัตรโทรศัพท์ให้มากขึ้น สอดคล้องกับ ปิยรัตน์ ประทุมสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้โทรศัพท์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ควรปรับปรุงเครื่องโทรศัพท์บริการให้อยู่ในสภาพดี มีความทันสมัย ควรคิดราคาให้เที่ยงตรงตามความเป็นจริงแสดงป้ายบอกราคาให้ชัดเจน ควรตั้งอยู่ในที่ปลอดภัยพนักงานควรมีหัวใจของ ผู้ให้บริการที่ดีต้อนรับด้วยอัธยาศัยไมตรียิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจให้บริการ ควรจัดหาเก้าอี้และแสงสว่างให้เพียงพอ ควรให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างเป็นระบบและมีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

7.1.1 จากผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามสถานภาพโดยรวมมีความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลางแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่ 03 จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรมีการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

- 1) ควรมีบริการหลายระบบให้เลือก เพิ่มคุณภาพเสียงให้ชัดเจน
- 2) ควรคิดค่าโทรตามเวลาที่ใช้จริง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในการให้บริการ
- 3) ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่ให้อยู่ในเส้นทางที่สัญจรเป็นประจำและ

เด่นเห็นได้ชัด

4) ควรจัดให้มีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ ควรจัดอบรมพนักงานให้มีความชำนาญในการให้บริการ มีโต๊ะที่ตั้งสะอาด

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

7.2.1 ควรวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ในเขตพื้นที่อื่น ๆ

7.2.2 ควรวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน ในเชิงคุณภาพ

7.2.3 ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับแนวทางในการกระจายการให้บริการ โทรศัพท์ พื้นฐาน ในบริเวณต่าง ๆ เพื่อทราบถึงความเหมาะสมของการให้บริการในเขตพื้นที่ต่าง ๆ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY