บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา และ 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามตามกลุ่มตัวอย่าง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรมแกรมสำเร็จรูปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การเปรียบเทียบใช้สถิติ t-Test, F-Test ชนิดทางเลือก (One-way ANOVA) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา พบว่า

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.65 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 35.65 เป็นเพศชาย
2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 40.51 มีอายุต่ำกว่า 25 ปี รองลงมาร้อยละ 26.84 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี และน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 3.29 มีอายุมากกว่า 56 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.47 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาร้อยละ 26.58 คือ ระดับ ปวช.หรือเทียบเท่า และน้อยที่สุด ร้อยละ 6.84 คือ ระดับปริญญาโท
4. อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 28.86 มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา รองลงมาร้อยละ 22.33 คือ ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ และน้อยที่สุด ร้อยละ 5.06 คือ พ่อบ้าน/แม่บ้าน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา พบว่า

1. ด้านบุคลากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อที่ 10 ($\overline{X}$ = 4.67) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 1 ($\overline{X}$ = 4.29)

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อที่ 13 ($\overline{X}$ = 4.63) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 18 ($\overline{X}$ = 4.13)

3. ด้านการติดต่อสื่อสารกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านการติดต่อสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อที่ 31 ($\overline{X}$ = 4.79) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 27 ($\overline{X}$ = 4.27)

4. ด้านผลการให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านผลการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ข้อที่ 35 ($\overline{X}$ = 4.79) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ข้อที่ 37 ($\overline{X}$ = 3.99)

ตอนที่3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าตามรายด้าน พบว่า

1. เพศ พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

2. อายุ ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

3. ระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

4. อาชีพผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าไม่แตกต่างกันในทุกด้าน

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าทำให้ทราบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างและการเปรียบเทียบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา โดยนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า จากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 395 คน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา

2. พิจารณาความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด จึงอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 12 รายการ คือ 1) กิริยามารยาทของพนักงานผู้ให้บริการ 2) ความเหมาะสมเรื่องการแต่งกายของพนักงาน 3) ความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน 4) พนักงานสามารถตอบคำถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน 5) พนักงานสามารถให้คำแนะนำได้อย่างถูกต้องชัดเจน 6) พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ 7) พนักงานให้บริการต่อท่านด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกันทุกๆ คน 8) พนักงานให้บริการตามลำดับคิวก่อนหลัง 9) พนักงานให้ความสำคัญต่อเลขหมายของท่าน 10) พนักงานมีระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 11) พนักงานไม่มีการเรียกร้องค่าตอบแทนในการให้บริการแก่ท่าน และ 12) จำนวนพนักงานที่ให้บริการมีเพียงพอ

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิพัฒน์ เหลืองสุดใจ (2547, หน้า 90) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์นนทบุรี พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอด้านความเต็มใจในการให้บริการการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด

2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็น

รายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก 10 รายการ คือ 1) การให้บริการมีความคล่องตัว 2) การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีระยะเวลาเหมาะสม 3) การให้บริการทุกขั้นตอนมีความต่อเนื่อง 4) มีการชี้แจงขั้นตอนอย่างชัดเจน 5) มีการจัดลำดับให้บริการอย่างเสมอภาค 6) การโทรแจ้ง โทรศัพท์ขัดข้องติดง่ายและรวดเร็ว 7) พนักงานรับสายแจ้งเหตุขัดข้องให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขได้ทันที 8) การนัดหมายกับพนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถทำได้ทันที 9) พนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถตรวจเช็คและรู้สาเหตุการขัดข้องได้ทันที และ 10) พนักงานตรวจแก้เลขหมายสามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 24 ชั่วโมง

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิพัฒน์ เหลืองสุดใจ (2547, หน้า 90) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์นนทบุรี พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความรวดเร็วในการให้บริการการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 ด้านการติดต่อสื่อสารกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านการติดต่อสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 8 คือ 1) ได้รับข้อมูลข่าวสารของบริษัททีโอที อยู่เสมอ 2) พนักงานมีความสนใจในการติดตามเรื่องที่ท่านเคยติดต่อเป็นอย่างดี 3) มีการแจ้งความคืบหน้าในการตรวจแก้เลขหมายเสมอ 4) มีการให้บริการแม้เป็นเวลาช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน 5) มีการสอบถามภายหลังตรวจแก้เลขหมาย 6) ความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์จดหมายข่าว โทรศัพท์ 7) ความสะดวกในการค้นหาข้อมูล และ 8) ความรวดเร็วของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนายสำเริง สุนทรแสง (2549, หน้า 53) ความพึงพอใจในการใช้บริการการตรวจแก้คืนดีโทรศัพท์ประจำที่กรณีศึกษา : ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3.1 บริษัททีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องในการให้บริการการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด

2.4 ด้านผลการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการตรวจแก้คืนดีเลขหมายด้านผลการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 9 รายการ คือ 1) ได้รับบริการตรงตามความต้องการ 2) ได้รับบริการทันตามเวลาที่กำหนดไว้ 3) ได้รับบริการที่เสร็จสมบูรณ์ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว 4) คุณภาพของงานเป็นไปตามความต้องการ 5) พนักมีความรู้ ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุด 6) พนักงานใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการค้นหาสาเหตุการขัดข้อง 7) พนักงานสามารถให้ข้อมูล / เหตุขัดข้องที่ท่านต้องการทราบได้ 8) พนักงานส่งมอบงานอย่างถูกต้องเลขหมายสามารถใช้งานได้ และ 9) พนักงานมีความรับผิดชอบเวลาตรวจแก้เลขหมายผิดพลาด

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สำเริง สุนทรแสง (2549, หน้า 53) ศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการการตรวจแก้คืนดีโทรศัพท์ประจำที่กรณีศึกษา : ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3.1 บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านความรู้ความสามารถของพนักงานในการให้บริการการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างโดยได้นำแนวคิดที่น่าสนใจของมิลเล็ท (Millet, 1954, pp. 397-400) พบว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการโดยมีแนวทางคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Possessive service) มาเทียบกับงานวิจัยแล้วกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการที่มีความก้าวหน้าเป็นอันดับแรกเพราะถ้าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาอย่างตรงจุดสามารถให้ข้อมูล/เหตุขัดข้องที่ต้องการทราบได้ทำให้ใช้เวลาเพียงเล็กน้อยในการค้นหาสาเหตุการขัดข้องเมื่อมีความรับผิดชอบเวลาตรวจแก้เลขหมายโทรศัพท์ผิดพลาดพนักงานส่งมอบงานอย่างถูกต้องเลขหมายโทรศัพท์สามารถใช้งานได้นี่คือการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

3. เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าตามรายด้าน

3.1 เพศไม่มีแตกต่างต่อความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยาในทุกด้าน

3.2 อายุไม่มีแตกต่างต่อความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยาในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สำเริง สุนทรแสง (2549, หน้า 55) ความพึงพอใจในการใช้บริการการตรวจแก้คืนดีโทรศัพท์ประจำที่กรณีศึกษา : ฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 3.1 บริษัทที่โอทีจำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษาไม่มีแตกต่างต่อความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยาในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพิพัฒน์ เหลืองสุดใจ (2547, หน้า 92) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ สำนักงานบริการโทรศัพท์

นนทบุรี พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

3.4 อาชีพไม่มีแตกต่างต่อความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ในทุกด้าน ลูกค้าที่มีอาชีพแตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจแก้หมายเลขโทรศัพท์ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะของใช้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยามีกลุ่มตัวอย่างที่แสดงข้อเสนอแนะลงในแบบสอบถามเป็นรายข้อได้ดังนี้

1. การบริการในสำนักงานบริการฯควรมีเครื่องบริการความสะดวกมากกว่านี้เช่นน้ำดื่มและอื่นๆ ที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ
2. ปัจจุบันการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วขึ้นพนักงานมีอัธยาศัยดีขึ้นขอให้รักษาคุณภาพดีๆ เอาไว้นานๆ น่าจะมีการจัดสัมมนาให้พนักงานองค์การฯ บ่อยๆ ให้หัวข้อการให้บริการเพื่อฝึกให้พนักงานมีใจรักที่จะให้บริการมากขึ้น
3. ความรวดเร็วในการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
4. ถือว่ายังทำงานดีอยู่แต่ยากให้แก้ไขเหตุขัดข้องดีกว่านี้
5. ทุกวันนี้พนักงานก็ทำงานดีอยู่แล้วแต่อยากให้แก้ปัญหาโทรศัพท์ขัดข้องเร็วกว่านี้ก็จะดีมาก
6. พนักงานความมีการตรวจแก้นอกเวลาทำการบ้าง เช่น เสาร์ อาทิตย์ เพื่อเสดงถึงความเอาใจใส่ต่อลูกค้า ไม่ใช้แค่เวลาทำการเท่านั้น
7. พนักงานแก้ไขได้ดี แต่ช้าไปหน่อย
8. นโยบายดี การปฏิบัติงานดีมากเลยครับ ให้ทำอย่างนี้ตลอดไป
9. ระบบการชำระเงินควรดีกว่านี้เนื่องจากขัดข้องอยู่เป็นประจำซึ่งอาจส่งผลให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ
10. บริการรวดเร็ว บริการยิ้มแย้ม น่ารัก

จากข้อเสนอแนะพบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการบริการการตรวจแก้คืนทั้งในด้านคุณภาพและบริการพนักงานมีอัธยาศัยดี แต่ต้องแก้ไขในเรื่องความรวดเร็วในการบริการควรให้บริการในวันหยุดและฝึกอบรมพนักงานในด้านการบริการ

จากผลการวิจัยการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการฝ่ายตรวจแก้คืนดี ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สาขาพระนครศรีอยุธยา ทำให้ทราบถึงลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจทำให้ได้รู้ถึงแนวทางการแก้ไขและการพัฒนาเพื่อจะนำความสำคัญของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาช่วยพัฒนาองค์กรให้สามารถแข่งขันในทางธุรกิจได้รวมทั้งส่งผลดีต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นส่วนสำคัญของผู้ใช้บริการในการเลือกตัดสินใจถ้าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจก็จะทำให้เกิดความภักดีต่อสินค้าและผลิตภัณฑ์เมื่อมีข้อแนะนำจากผู้ใช้บริการในการทำวิจัยหากสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก็จะสามารถรักษาผู้ใช้บริการให้กลับมาสร้างความพึงพอใจได้สิ่งที่เราจะทำการแก้ไขหรือพัฒนาองค์กรที่จะนำไปสู่ความยั่งยืนหรืออยู่เหนือคู่แข่งขันผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการดำเนินการดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับเรื่องของการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นอันดับแรกไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการสรรหาบุคลากรที่มีความสามารถมีความรู้ความชำนาญในการวางแผนรวมถึงต้องมีทักษะในการบริการ

2. ผู้บริหารควรต้องมีการพัฒนาโดยการให้ความรู้และให้การฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่องโดยให้บุคลากรในตำแหน่งอาวุโสซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงกว่าเป็นผู้ให้คำแนะนำกับบุคลากรที่มาใหม่หรือบุคลากรที่มีประสบการณ์น้อยกว่าอย่างใกล้ชิดและควรให้บุคลากรที่อ่อนประสบการณ์กว่าได้มีโอกาสติดตามดูการทำงานของบุคลากรรุ่นพี่เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานและขั้นตอนการทางานของบริษัทรวมถึงการเข้าร่วมรับฟังการประชุมการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ตลอดจนศึกษาวิธีการนำเสนองานแก่ลูกค้าเพื่อให้บุคลากรนั้นสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็ว

3. ให้การอบรมแก่บุคลากรในด้านจิตวิทยา มวลชนสัมพันธ์และความมีจริยธรรมในการทำงานโดยเฉพาะเรื่องการรักษาความลับทั้งของลูกค้าและความลับของบริษัท

4. เน้นการส่งมอบบริการให้รวดเร็วตรงเวลา และตรงตามความต้องการของลูกค้า ควรมีการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสาร เพื่อความสะดวกของลูกค้าในการติดตอกลับ และควรจัดให้มีบริการในวันหยุด หรือนอกเวลาราชการ

5. ผู้บริหารควรหาวิธีที่จะรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไว้เพื่อรักษาผลประโยชน์ของบริษัทและเพื่อสร้างให้เกิดความได้เปรียบเหนือคู่แข่งขัน

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการทำการศึกษาครั้งต่อไปควรขยายกลุ่มประชากรให้กว้างขึ้นโดยศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการตรวจแก้คืนดีของโทรศัพท์รวมถึงความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในปัจจุบันเพื่อนำมาใช้ในการวางกลยุทธ์ในการเข้าถึงลูกค้าเป้าหมายรายใหม่

2. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในผลิตภัณฑ์/บริการอื่นๆของบริษัทด้วยเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป

3. ควรทำการศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกปีเพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มและความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจและด้านความพึงพอใจในบริการของลูกค้าเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายต่อไป