

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยโดยมีหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายในการวิจัย
2. สมมติฐานการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันเมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้เป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ในเขตพื้นที่ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 13,778 คน ในการวิจัยโดยใช้การคำนวณสูตรของ ยามาเน่ (สุวริย์ ศิริโกภาภิรมย์, 2546, หน้า 129 – 130) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับความมุ่งหมายในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรตาม ในประเด็นการรับรู้การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ ในปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ ด้านความรู้และความเข้าใจ และด้านความคาดหวัง ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับตัวแปรตาม ในประเด็นพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ ในปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ ด้านลักษณะการใช้บริการ และด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ ลักษณะของคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการแจกและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง ให้กับผู้ใช้บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 390 ชุด ในช่วงระหว่าง เดือน ธันวาคม 2551 และนำไปตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบความครบถ้วนของข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์และประเมินผลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้ได้คำตอบตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติไว้ ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ใช้สถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยสถิติค่าจำนวนและค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามตอนที่ 2 ใช้เทคนิคสถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยค่าสถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละรายการ และแปลผลเป็น 5 ระดับ ไว้ดังนี้ (ประกอบ กรรณสูต, 2542, หน้า 108)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีการรับรู้การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีการรับรู้การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีการรับรู้การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีการรับรู้การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีการรับรู้การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในระดับน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 ใช้เทคนิคสถิติพรรณนา โดยนำเสนอด้วยค่าสถิติค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละรายการ และแปลผลเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (ประกอบ กรรณสูต, 2542, หน้า 108)

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ในระดับน้อยที่สุด

4. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบที (t-test) และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำมาทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference : LSD)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นชาย คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีอายุ 25-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.60 รองลงมาคือ 41-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.20 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย-อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 42.80 รองลงมาคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.20 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาคือรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 25.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.20 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระหว่าง 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.00 และค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท คิดเป็นร้อยละ 66.20 รองลงมาคือ 500-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.10

2. ระดับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

2.1 ปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านสื่อในการรับรู้ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 รายการ ระดับปานกลาง 4 รายการ โดยรายการที่มีระดับมาก ได้แก่ จากสอบถามพนักงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รองลงมา ได้แก่ จากโบแตรกในโบแจ้งหนี้ค่าบริการโทรศัพท์ และจากแผ่นพับหรือแผ่นประชาสัมพันธ์ที่แจกให้ตามศูนย์บริการลูกค้าสาขา ตามลำดับ

2.2 ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐานประจำที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 3 รายการ โดยรายการที่มีระดับมาก ได้แก่ 1177 ติดต่อได้ระหว่าง 08.00-17.00 น. แต่คอนแทกเซ็นเตอร์ 1100 ติดต่อได้ 24 ชั่วโมง รองลงมา ได้แก่ การแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องไม่คิดค่าบริการ และสามารถติดตามผลงานที่เคยแจ้งเหตุขัดข้องได้ตามลำดับ

2.3 ปัจจัยด้านความคาดหวัง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความคาดหวัง พบว่าอยู่ในระดับ และอยู่ในระดับมาก 1 รายการ โดยรายการที่มีระดับปานกลาง 5 รายการ โดยมีรายการที่มีระดับมาก ได้แก่ ระบบ 1177 แจ้งวันเวลาที่รับแจ้งให้ทราบด้วย รองลงมาได้แก่ เลขหมาย 1177 สามารถเชื่อมโยงกับโทรศัพท์มือถือทุกๆ เครือข่ายได้ และระบบ 1177 มีการรับสายทุกครั้งตลอดเวลา ตามลำดับ

2.4 ภาพรวมของการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของการรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้องของระบบงาน 1177 พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้และความเข้าใจ รองลงมาคือด้านสื่อในการรับรู้ และด้านความคาดหวัง ตามลำดับ

2.5 ปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับการพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านการตัดสินใจใช้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 รายการ โดยรายการที่มีระดับมาก ได้แก่ สามารถสนทนากับพนักงานได้โดยตรง รองลงมาคือสะดวกในการติดต่อเพียงกดเลขหมาย 1177 และอันดับ 3 เท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ สามารถติดตามความคืบหน้าการแจ้งเหตุขัดข้อง และติดตามผลแล้วได้ข้อมูลที่ชัดเจนรวดเร็ว ตามลำดับ

2.6 ปัจจัยด้านลักษณะการใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับการพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะการใช้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 รายการ และอยู่ในระดับปานกลาง 4 รายการ โดยรายการที่มีระดับมาก ได้แก่ แจ้งเหตุกับพนักงานของบริษัท หรือบุคคลที่รู้จัก รองลงมาคือแจ้งกับ 1177 เมื่อโทรศัพท์ของท่านขัดข้อง และแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้องด้วยตนเอง ตามลำดับ

2.7 ปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของระดับพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำ

ที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ พบว่าอยู่ในระดับมาก 6 รายการ โดยรายการที่มีระดับปานกลาง 1 รายการ โดยรายการที่มีระดับมาก ได้แก่ พอใจกับการตอบข้อซักถามของพนักงาน รองลงมาคือพอใจสามารถแจ้งเหตุขัดข้องได้หลายช่องทาง และพอใจแจ้งแล้วแก้ไขคืนดีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ตามลำดับ

2.8 ภาพรวมของพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละรายการของพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้องของระบบงาน 1177 พบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ โดยรายการที่มีระดับมาก ได้แก่ ด้านความรู้สึกหลังใช้บริการ รองลงมาคือด้านการตัดสินใจใช้บริการ และด้านลักษณะการใช้บริการ ตามลำดับ

3. การทดสอบสมมติฐาน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ ดังนี้

3.1 การรับรู้วิธีการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุและอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้โทรศัพท์ต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 พฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 เมื่อจำแนกตามเพศ ค่าใช้โทรศัพท์ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 จำแนกตามอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้การแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน แต่ไม่สอดคล้องกับ เจริญ แก้วพรรณา (2542,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความ

พระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานและไม่สอดคล้องกับ เจริญ แก้วพรรณา (2542,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานโทรศัพท์ กรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

11. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน แต่สอดคล้องกับ เจริญ แก้วพรรณา (2542,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานโทรศัพท์ กรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านบริการโทรศัพท์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

12. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างสอดคล้องกับสมมติฐาน แต่ไม่สอดคล้องกับ เจริญ แก้วพรรณา (2542,บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการที่มีต่อการให้บริการโทรศัพท์ของสำนักงานโทรศัพท์ กรณีฝ่ายโทรศัพท์นครหลวงที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีค่าโทรศัพท์ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านบริการโทรศัพท์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะทั่วไป และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ด้านสื่อในการรับรู้เกี่ยวกับบริการรับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง 1177 ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง และรับรู้ระดับมากจากสอบถามพนักงานของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และจากใบแทรกในใบแจ้งหนี้ค่าโทรศัพท์ดังนั้น องค์กรควรมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออื่นเพิ่มให้มากขึ้น

1.2 ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้บริการ ในการแจ้งเหตุโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่กับระบบงานรับแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 ทราบวิธีแจ้งตามใบแนบกับใบแจ้งหนี้และทราบโทรศัพท์เสียบางอาการใช้เวลาในการตรวจแก้เหตุขัดข้องให้คืนดีมาก/น้อยต่างกันอยู่ระดับปานกลาง จึง

ควรให้รายละเอียดที่อ่านแล้วสามารถสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านให้มากขึ้น และควรอบรมพนักงานรับแจ้งเหตุขัดข้องให้เห็นประโยชน์จากการสนทนาสร้างความเข้าใจกับผู้ใช้บริการรับแจ้งเหตุขัดข้องให้มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเวลาที่คุณแจ้งติดตามผลการแก้ไข

1.3 ด้านความคาดหวังของผู้ใช้บริการแจ้งเหตุขัดข้องกับระบบงาน 1177 คาดหวังให้ระบบมีการทบทวน วัน เวลาที่รับแจ้งเหตุขัดข้องให้ทราบด้วยในระดับมากกว่าความคาดหวังในเรื่องอื่น จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะเพิ่มการอบรมทสนทนามาตรฐานให้กับพนักงานผู้ทำหน้าที่รับแจ้งเหตุขัดข้องให้ทบทวนแจ้งชื่อผู้รับสาย วัน เวลาที่รับแจ้งเหตุขัดข้องให้ผู้แจ้งทราบทุกครั้ง

1.4 ด้านพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการติดต่อกับพนักงาน การได้สนทนากับพนักงาน และการติดตามผล จึงควรให้ความสำคัญกับการใช้บทสนทนากับผู้แจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง โดยสมควรให้มีการบันทึกเทปและมีหน่วยงานที่รับผิดชอบตรวจสอบการใช้บทสนทนาของพนักงาน 1177 ผู้รับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง

1.5 ด้านพฤติกรรมการลักษณะการใช้บริการ ของผู้รับบริการแจ้งเหตุโทรศัพท์พื้นฐานประจำที่ขัดข้อง ใช้บริการกับระบบงาน 1177 แจ้งเหตุด้วยตนเอง แจ้งใน วัน เวลาราชการ และแจ้งทันทีที่ทราบว่าโทรศัพท์ขัดข้อง ในระดับมาก ผู้บริหารระดับสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญการติดต่อกลับเพื่อแจ้งผลความคืบหน้าในการแก้ไขเหตุขัดข้องโดยเร็ว โดยได้มีการบันทึกเลขหมายที่เคยใช้ติดต่อแจ้งเหตุขัดข้องครั้งล่าสุดไว้เป็นข้อมูลด้วย

1.6 ด้านพฤติกรรมการความรู้สึกหลังใช้บริการ กับระบบงานรับแจ้งเหตุขัดข้อง 1177 พอใจกับการใช้บทสนทนากับพนักงานรับแจ้งเหตุในระดับปานกลาง น้อยกว่าความพอใจในการบริการด้านอื่นๆ ผู้บริหารระดับผู้จัดการฝ่ายขายและบริการลูกค้าภูมิภาค ควรเพิ่มการให้ความสำคัญในการคัดเลือกผู้มีความเหมาะสมในหน้าที่พนักงานรับแจ้งเหตุโทรศัพท์ขัดข้อง 1177 ที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มีการรับรู้กับพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้อง ของผู้ใช้บริการ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

2.2 ควรมีการวิจัยการรับรู้กับพฤติกรรมการใช้บริการเลขหมายพิเศษอื่นๆ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่อื่นๆ

2.3 ควรมีการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และพฤติกรรมการแจ้งเหตุขัดข้องผ่านเลขหมาย 1177 กับการแจ้งผ่านเลขหมายบริการพิเศษอื่นระหว่างพื้นที่นครหลวงกับภูมิภาค เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการแจ้งเหตุขัดข้องของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

2.4 ควรมีการวิจัยปัจจัยอื่นๆ นอกจากการรับรู้และพฤติกรรม