



Study the Usage behavior of Mobile network Services of Lao Telecommunications Public Company in Xayabouly Province

Somphong PIMMALATH*, Chahue YANGSEANSAY², and
Somkith SOULIYASACK³

Department of Economics, Faculty of Economics and Tourism, Souphanouvong University, Lao PDR

Abstract

* **Correspondence:** Somphong
PIMMALATH, Lao
Telecommunications Public
Company in Sayabouly Province,
Tel: +856 20 55556689,
E-mail: ssomphong549@gmail.com

Article Info:

Submitted: July 30, 2025

Revised: August 19, 2025

Accepted: August 29, 2025

This research study examined the usage behavior of mobile network services provided by Lao Telecommunications Public Company in Xayabouly Province. The objectives of the study were to investigate the usage behavior of customers using mobile network services of Lao Telecommunications Public Company in Xayabouly Province, and to assess the level of customer satisfaction with the quality of these services. The research was conducted as a survey using questionnaires to collect data from customers currently using the mobile network services in Xayabouly Province. The data were analyzed using SPSS statistical software to calculate frequencies, percentages, means, and standard deviations. The results revealed that most customers learned about the services through the internet and made their own decisions when choosing to use them. A majority had been using their phone numbers for more than two years and chose the service primarily for its quality and reliable signal coverage. Most customers mainly used mobile internet (data), accessed the service more than five times per month, and used it primarily for work or business purposes. Additionally, most customers used prepaid mobile numbers, spent between 50,000 to 100,000 kip per month on services, and preferred to use network services between 08:01 and 12:00 hours. Customer satisfaction with the quality of mobile network services was found to be high. Key areas of satisfaction included equal service provision, timely service delivery, customer participation, adequate service availability, understanding and meeting customer expectations, follow-up with customers, advanced and modern services, continuous service delivery, relationship building with customers, and effective communication management.

Keyword: Customer usage Behavior, Mobile network Service, Lao Telecom

1. ມາກສະໜີ

ການສື່ສານຖືວ່າມີຄວາມສໍາຄັນກັບມະນຸດມາຕັ້ງແຕ່ນຳເນີດ ເນື່ອງຈາກຄົນເຮົາຕ້ອງຢູ່ໃນສັງຄົມ ແລະ ໃຊ້ການສື່ສານເປັນເຄື່ອງມືໃນ ການຕິດຕໍ່ກັນລະຫວ່າງບຸກຄົນເພື່ອໃຫ້ສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈທີ່ກົງກັນ ຫຼື ເພື່ອສະແດງຄວາມຕ້ອງການ, ຄວາມຮູ້ສຶກຕ່າງໆໄປຍັງຜູ້ຮັບສານນັ້ນໆ (ນວນທິດວິນ, 2023). ໃນຍຸກປັດຈຸບັນເປັນຍຸກເຕັກໂນໂລຊີຂໍ້ມູນ ຂ່າວສານທີ່ທັນສະໄໝການເຂົ້າເຖິງການຄົ້ນຫາຂໍ້ມູນຂ່າວສານຜ່ານ ລະບົບການໂທລະຄົມມະນາຄົມເປັນເລື່ອງງ່າຍສະດວກວ່າໄວ, ລະບົບ ໂທລະຄົມມີການພັດທະນາ ແລະ ຂະຫຍາຍຕົວຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງສະແດງໃຫ້ ເຫັນເຕັກໂນໂລຊີການສື່ສານໄດ້ມີການພັດທະນາໃນການສົ່ງຂໍ້ມູນ ຂ່າວສານທຸກຮູບແບບໃນໄລຍະໃກ້ ແລະ ໄກຊຶ່ງການເຜີຍແຜ່ຂໍ້ມູນ ຂ່າວສານໄປຫາຜູ້ໃຊ້ໃນແຫຼ່ງຕ່າງໆດ້ວຍຄວາມສະດວກ ວ່ອງໄວ

ຖືກຕ້ອງຄົບຖ້ວນ ແລະ ທັນເວລາຮູບແບບຂອງການຮັບສົ່ງອາດເປັນ ສຽງ, ຂໍ້ຄວາມທີ່ເປັນຕົວເລກ, ຂໍ້ຄວາມເປັນຕົວອັກສອນ, ຮູບພາບ, ສັນຍາລັກ, Graphics ແລະ ພາບເຄື່ອນໄຫວ (Video) ໂດຍອາໄສ ສັນຍານໄຟຟ້າ ຫຼື ສັນຍານແມ່ເຫຼັກໄຟຟ້າຜ່ານລະບົບໂທລະ ຄົມມະນາຄົມ ທັງຊະນິດມີສາຍ ແລະ ບໍ່ມີສາຍເຊັ່ນ: ລະບົບໂທລະສັບມື ຖື, ເຄເປັນໄຍແກ້ວນໍ້າແສງ, ຄື້ນໄມໂຄແວບ ແລະ ດາວທຽມເປັນຕົ້ນ ໂດຍລວມແລ້ວອົງປະກອບທີ່ສໍາຄັນຂອງເຕັກໂນໂລຊີການສື່ສານ ປະກອບດ້ວຍ 5 ອົງປະກອບທີ່ສໍາຄັນຄື: ຕົ້ນກໍາເນີດຂ່າວສານ (Source of information), ເຄື່ອງສົ່ງສັນຍານ (Transmitter), ລະບົບການສົ່ງຜ່ານສັນຍານ (Transmission System), ເຄື່ອງຮັບ ສັນຍານ (Receiver) ແລະ ຜູ້ຮັບ (Destination) (Daengsamerkiat, 2015).

ເຫັນໄດ້ວ່າ ໂທລະສັບມືຖືເປັນສ່ວນໜຶ່ງຂອງໂທລະຄົມມະນາຄົມ ທີ່ສະດວກ ແລະ ວ່ອງໄວທີ່ສຸດໃນປັດຈຸບັນ ເປັນຊ່ອງທາງໃນການສື່ສານຂໍ້ມູນຂ່າວສານຕ່າງໆຊຶ່ງເຮັດໃຫ້ຜູ້ບໍລິການລະບົບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖືແຕ່ລະເຄືອຂ່າຍຈຳເປັນຕ້ອງໃຫ້ຄວາມສຳຄັນກັບການວາງແຜນໃນການພັດທະນາເຄືອຂ່າຍ ແລະ ວິທີການຂະຫຍາຍການຕະຫຼາດເພື່ອກະຕຸ້ນ ແລະ ສ້າງແຮງຈູງໃຈໃຫ້ຜູ້ບໍລິໂພກທັນມາສິນໃຈໃນພະລັດຕະຜົນທີ່ນຳສະເໜີ ແລະ ເກີດການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ພະລັດຕະຜົນຂອງຕົນເອງໃຫ້ຫຼາຍທີ່ສຸດ ແລະ ຈຳເປັນຈະຕ້ອງປັບປຸງນິກົດນະຍຸດຂອງອົງກອນຕະຫຼອດເວລາ ເພື່ອໃຫ້ສາມາດຕໍ່ສູ້ ແລະ ພ້ອມທີ່ຈະແຂ່ງຂັນກັບຄູ່ແຂ່ງໄດ້ເປັນຢ່າງດີ ແລະ ມີປະສິດທິພາບ ຊຶ່ງທ່າອຽງຕະຫຼາດໂທລະສັບມືຖືຈະກາຍເປັນທຸລະກິດປະເພດໜຶ່ງທີ່ມີອັດຕາການເຕີບໂຕສູງ ແລະ ການແຂ່ງຂັນຂອງການໃຫ້ບໍລິການຂອງໂທລະສັບມືຖືກໍ່ຈະສູງຂຶ້ນຕໍ່ເນື່ອງ, ເຊື່ອກັນວ່າ ອັດຕາການຂະຫຍາຍຕົວຂອງຜູ້ໃຊ້ໂທລະສັບທີ່ຂະຫຍາຍຕົວໃນລະດັບທີ່ສູງສົ່ງຜົນໃຫ້ການແຂ່ງຂັນເພື່ອຍາດຊຶ່ງສ່ວນແບ່ງຕະຫຼາດໃຫ້ໄດ້ອັດຕາສ່ວນທີ່ສູງ ແລະ ກວ້າງຂວາງຂຶ້ນ. ສະເພາະ ສປປ ລາວ ໃນປະຈຸບັນມີບໍລິສັດທີ່ດຳເນີນທຸລະກິດສະໜອງການບໍລິການດ້ານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານປະກອບມີ 6 ບໍລິສັດ ຄື: ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມ (LTC), ບໍລິສັດອີທີແອລ (ETL), ບໍລິສັດສະຕາ ໂທລະຄົມ (Unitel), ບໍລິສັດ ທີພິຣດ (Tplus) ແລະ ບໍລິສັດ The Best ທີ່ໃຫ້ບໍລິການທັງໂທລະສັບ ແລະ ອິນເຕີເນັດ. ນອກນັ້ນ, ກໍ່ຍັງມີບໍລິສັດແຜ່ນດິນ (Planet) ທີ່ໃຫ້ບໍລິການສະເພາະແຕ່ອິນເຕີເນັດ. ການແຂ່ງຂັນທຸລະກິດໃນດ້ານໂທລະຄົມນັບມື້ນັບເພີ່ມທະວີສູງຂຶ້ນເພື່ອຍາດແຍ່ງລູກຄ້າທີ່ມີການເລີ່ມຂຶ້ນຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ມີການປ່ຽນແປງພຶດຕິກຳການຊົມໃຊ້ຢູ່ຕະຫຼອດເວລາ. ໃນປະຈຸບັນມີຜູ້ຊົມໃຊ້ 6,500,394 ເລກໝາຍ ເທົ່າກັບ 90% ຖ້າທຽບໃສ່ຜົນລະເມືອງ 7,169,445 ໃນປີ 2019 (ສື່ຫາວິ, 2022).

ການໃຊ້ບໍລິການຜະລິດຕະຜົນຂອງລູກຄ້າ ບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ເພີ່ມຂຶ້ນໃນປັດຈຸບັນມີຫຼາຍປັດໄຈທີ່ກະຕຸ້ນເຮັດໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການເລກໝາຍໂທລະສັບມືຖື ຂະຫຍາຍຕົວນັ້ນມາຈາກຫຼາຍເງື່ອນໄຂເຊັ່ນ: ລາຄາໜ່ວຍໂທລະສັບທີ່ຕໍ່າລົງ, ອັດຕາຄ່າບໍລິການທີ່ຕໍ່າລົງ ແລະ ການຂະຫຍາຍສະຖານີເຄືອຂ່າຍທົ່ວປະເທດຫຼາຍຂຶ້ນ ແລະ ການເຂົ້າສູ່ຕະຫຼາດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລາຍໃໝ່ຊຶ່ງການຂະຫຍາຍຕົວຂອງຈຳນວນຜູ້ໃຊ້ໂທລະສັບມືຖືທີ່ເພີ່ມຂຶ້ນນັ້ນກໍ່ໃຫ້ເກີດຜົນດີຕໍ່ທຸລະກິດການສື່ສານຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ມີການພັດທະນາເຕັກນິກໄປຕາມການປ່ຽນໃໝ່ຂອງເຕັກໂນໂລຢີເຊັ່ນ: ການ Implement advance technology ໃຫ້ທັນຕາມຍຸກສະໄໝ ແລະ ທັນຕາມຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າຊຶ່ງເຕັກໂນໂລຢີຈະສ້າງໃນຮູບແບບການປັບປຸງ ແລະ ຂະຫຍາຍເຊັ່ນ: Carrier aggregate, 4G, 5G, Digital transformation, Coverage population ໂດຍຜ່ານລະບົບສັນຍານ ແລະ internet ເປັນຕົວຂັບເຄື່ອນເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າສາມາດຫຼິ້ນໄດ້ຫຼາຍຮູບແບບເຊັ່ນ: ການສົ່ງຂໍ້ຄວາມ SMS, ໃຊ້ໂທທັງພາຍໃນ ແລະ ຕ່າງປະເທດ Voice, ການໃຊ້ Data ຊຶ່ງປະຈຸບັນເປັນທີ່ນິຍົມເຊັ່ນ: Facebook, Youtube, WhatsApp, TikTok, Line, Wechat. ຜ່ານການຊົມໃຊ້ຂອງຜູ້ບໍລິໂພກໄລຍະຜ່ານມາມີຜູ້ບໍລິໂພກຈຳນວນຫຼາຍຮຽກຮ້ອງຜ່ານລະບົບ Call center, Socail media ແລະ ຊ່ອງທາງອື່ນໆຊຶ່ງໃຫ້ເຫັນວ່າລະບົບສັນຍານ internet ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ບໍ່ສະດວກ, ສັນຍານບໍ່ປົກກະຕິເຮັດໃຫ້ການນຳໃຊ້ internet ບໍ່ສະດວກ, ຊ້າ, ມີການສະດຸດ ແລະ ມີຫຼາຍສະຖານທີ່ບໍ່ມີສັນຍານ,ສັນຍານຕໍ່າເວລານຳໃຊ້ມັກລຸດໃຊ້ບໍ່ໄດ້, ຄຸນນະພາບຂອງເຄືອຂ່າຍບໍ່ຕອບສະໜອງຕາມຄວາມຄາດຫວັງຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ

ທີ່ໃຊ້ລະບົບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖືເພາະສະນັ້ນ, ບັນຫາເຫຼົ່ານັ້ນຈະມີຜົນກະທົບຫຼາຍຢ່າງວ່າທາງກົງ ຫຼື ທາງອ້ອມຕໍ່ຜູ້ບໍລິໂພກໂດຍສະເພາະແມ່ນຜູ້ປະກອບການທຸລະກິດ, ການປະຕິບັດວຽກງານຂອງອົງກອນ ແລະ ລວມໄປເຖິງຜູ້ຊົມໃຊ້ໃນພາກຄົວເຮືອນຕ່າງໆ. ສິ່ງເຫຼົ່ານັ້ນໝາຍເຖິງຄຸນນະພາບຂອງເຄືອຂ່າຍ, ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງບໍລິສັດຕໍ່ສັງຄົມ,ຜູ້ບໍລິໂພກເຮັດໃຫ້ຜູ້ບໍລິໂພກບໍ່ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ຢຸດໃຊ້ບໍລິການແລ້ວຫັນໄປນຳໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍອື່ນທີ່ມີຄຸນນະພາບທີ່ສູງກວ່າຈະສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ການດຳເນີນທຸລະກິດຂອງບໍລິສັດ ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ໃນໄລຍະສັ້ນ-ຍາວ (ພິມພາວົງ, (2016). ເພາະສະນັ້ນ, ບໍລິສັດຄວນຈະໄດ້ສຶກສາຫາສາເຫດ, ວິທີທາງແກ້ໄຂ ແລະ ຈັດຫາເຕັກນິກໃໝ່ໆ, ຜະລິດຕະຜົນໃໝ່ໆທີ່ມີຄຸນນະພາບເຂົ້າມານຳໃຊ້ໃຫ້ສູງຂຶ້ນກວ່າເກົ່າເພີ່ມຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍ ແລະ ການໃຫ້ບໍລິການໃນຮູບແບບຕ່າງໆ ສ້າງຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ແກ່ຜູ້ບໍລິໂພກເຮັດໃຫ້ຜູ້ບໍລິໂພກເກີດຄວາມພໍໃຈຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການຈະເປັນຜົນດີຕໍ່ບໍລິສັດໃນອະນາຄົດ. ເພື່ອເປັນການຮັກສາລູກຄ້າເກົ່າໃຫ້ມີການນຳໃຊ້ຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ດຶງດູດລູກຄ້າໃໝ່ເຂົ້າມາຊົມໃຊ້ໃຫ້ຫຼາຍຂຶ້ນ. ຈາກເຫດຜົນດັ່ງກ່າວ ຈຶ່ງມີຄວາມສົນໃຈທີ່ຈະສຶກສາພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການການເຄືອຂ່າຍມືຖືບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ.

ສະນັ້ນ, ຈຸດປະສົງການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ ແມ່ນເພື່ອສຶກສາພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການການເຄືອຂ່າຍມືຖື ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ແລະ ເພື່ອສຶກສາລະດັບຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍມືຖື ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງໄຊຍະບູລີ.

2. ອຸປະກອນ ແລະ ວິທີການ

2.1 ປະຊາກອນ ແລະ ກຸ່ມຕົວຢ່າງ

ປະຊາກອນທີ່ໃຊ້ເຂົ້າໃນການຄົ້ນຄວ້າ ແມ່ນລູກຄ້າທີ່ໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖືຂອງ ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມມະຫາຊົນ ໃນຂອບເຂດແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ປະກອບມີ 4 ເມືອງ ໄດ້ແກ່: ເມືອງໄຊຍະບູລີ, ເມືອງປາກລາຍ, ເມືອງພຽງ ແລະ ເມືອງທົ່ງສາ ຈຳນວນ 51,193 ຄົນ.

ກຸ່ມຕົວຢ່າງທີ່ເຂົ້າໃຊ້ໃນການສຶກສາຄັ້ງນີ້ ແມ່ນລູກຄ້າທີ່ໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື ຂອງລັດວິສາຫະກິດລາວໂທລະຄົມສາຂາແຂວງຫຼວງພະບາງ ຈຳນວນ 399 ຄົນ ເກັບຂໍ້ມູນໄດ້ຕົວຈິງ 360 ຄົນ ໂດຍນຳໃຊ້ສູດຄິດໄລ່ຂອງ Yamane (1967).

2.2 ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການເກັບກຳຂໍ້ມູນ

ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ໃນການສຶກສາຄັ້ງນີ້ ແມ່ນແບບສອບຖາມ ໃນການເກັບລວບລວມຂໍ້ມູນ ເຊິ່ງເປັນແບບສອບຖາມປາຍປິດ ແລະ ຕອບຕາມລາຍການແບບ Check List ປະກອບມີ 2 ພາກສ່ວນ ຄື:

ພາກສ່ວນທີ 1: ຂໍ້ມູນພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖືຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ເປັນລັກສະນະຄຳຖາມແມ່ນໃຫ້ເລືອກຕອບແບບ Check List.

ພາກສ່ວນທີ 2: ຂໍ້ ມູນຄວາມພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງເຄືອຂ່າຍ ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງໄຊຍະບູລີ ໂດຍຈະເປັນແບບສອບຖາມແບບມາດຕາສ່ວນປະເມີນຄ່າ (Rating Scale).

♦ ແກນໃນການອະທິບາຍ ແລະ ຄວາມໝາຍຂອງຄຳຄະແນນຂອງ ສີສະອາດ (2002)

ຕາຕະລາງທີ 1: ຄວາມໝາຍຂອງຄຳຄະແນນທີ່ໃຊ້ໃນການແປຄວາມໝາຍ

ລະດັບຄະແນນ	ຄວາມໝາຍຂອງຄະແນນ
------------	-----------------

5	ລະດັບຄວາມພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ
4	ລະດັບຄວາມພໍໃຈຫຼາຍ
3	ລະດັບຄວາມພໍໃຈປານກາງ
2	ລະດັບຄວາມພໍໃຈໜ້ອຍ
1	ລະດັບຄວາມພໍໃຈໜ້ອຍທີ່ສຸດ

ເກນໃນການແປຄວາມໝາຍຜົນການສຶກສາ.

$$\text{ຊ່ວງຄະແນນ} = \frac{\text{ຄ່າຄະແນນສູງສຸດ} - \text{ຄ່າຄະແນນຕໍ່າສຸດ}}{\text{ຈຳນວນລະດັບຂອງຄະແນນທັງໝົດ}}$$

$$\text{ຊ່ວງຄະແນນ} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ຕາຕະລາງທີ 2 ເກນການກຳນົດຊ່ວງຄະແນນທີ່ໃຊ້ໃນການແປຄວາມໝາຍ

ຄະແນນສະເລ່ຍ	ຄວາມໝາຍຂອງຄະແນນສະເລ່ຍ
4.21 - 5.00	ລະດັບຄວາມພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດ
3.41 - 4.20	ລະດັບຄວາມພໍໃຈຫຼາຍ
2.61 - 3.40	ລະດັບຄວາມພໍໃຈປານກາງ
1.81 - 2.60	ລະດັບຄວາມພໍໃຈໜ້ອຍ
1.00 - 1.80	ລະດັບຄວາມພໍໃຈໜ້ອຍທີ່ສຸດ

- ການຫາຄຸນະພາບຂອງເຄື່ອງມື
- ການກວດສອບຄວາມທຽງ (Content Validity)

ໂດຍຜູ້ຄົນຄວ້າ ໄດ້ນຳແບບສອບຖາມໃຫ້ຜູ້ຊ່ຽວຊານ ຈຳນວນ 3 ທ່ານ ພິຈາລະນາ ຄວາມສອດຄ່ອງລະຫວ່າງ ຂໍ້ຄຳຖາມ ແລະ ຈຸດປະສົງ ຂອງການຄົ້ນຄວ້າ ເຊິ່ງເອີ້ນວ່າ ດັດຊະນີຄວາມສອດຄ່ອງ (IOC) ທີ່ຜັດທະນາໂດຍ (Turner & Carlson, 2003) ໂດຍຜູ້ຊ່ຽວຊານປະເມີນໃຫ້ຄະແນນ 3 ລະດັບ ຄື:

ໃຫ້ຄະແນນ +1 ໝາຍເຖິງ ຂໍ້ຄຳຖາມນັ້ນມີຄວາມເໝາະສົມ
0 ໝາຍເຖິງ ບໍ່ແນ່ໃຈວ່າ
ຂໍ້ຄຳຖາມນັ້ນມີຄວາມເໝາະສົມ ຫຼື ບໍ່
- 1 ໝາຍເຖິງ ຂໍ້ຄຳຖາມນັ້ນບໍ່ມີຄວາມເໝາະສົມ

ສະນັ້ນ, ຄຳດັດຊະນີຄວາມສອດຄ່ອງ ທີ່ສາມາດໃຊ້ໄດ້ແມ່ນ ຕ້ອງມີຄ່າຕັ້ງແຕ່ 0.50- 1.00 ຈຶ່ງຖືວ່າ ແບບສອບຖາມນີ້ ສາມາດໄປທົດລອງໃຊ້ໄດ້ ແຕ່ຕ້ອງໄດ້ປັບປຸງຕາມຄຳແນະນຳຂອງຜູ້ຊ່ຽວຊານ ເພື່ອໃຫ້ໄດ້ແບບສອບຖາມທີ່ດີ, ເຊິ່ງຜົນການທົດສອບ ໄດ້ຄຳສຳປະສິດຄວາມສອດຄ່ອງທັງໝົດຂອງແບບສອບຖາມ IOC = 0.94 ເຫັນວ່າມີຄ່າຄວາມທຽງດີສອດຄ່ອງກັບເກນທີ່ກຳນົດໄວ້, ໝາຍຄວາມວ່າແບບສອບຖາມ ມີຄວາມສອດຄ່ອງ ແລະ ສາມາດໄປນຳໃຊ້ເປັນເຄື່ອງມືໃນການເກັບຂໍ້ມູນນຳກຸ່ມເປົ້າໝາຍໄດ້..

- ການທົດສອບຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງແບບສອບຖາມ (Reliability)

ຜູ້ຄົນຄວ້າ ໄດ້ນຳແບບສອບຖາມ ທີ່ຜ່ານການພິຈາລະນາຂອງຊ່ຽວຊານ ໄປທົດສອບ (Pilot Test) ເພື່ອໃຫ້ແນ່ໃຈວ່າ ຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ ມີຄວາມເຂົ້າໃຈກົງກັນ ແລະ ຕອບຄຳຖາມໄດ້ຕາມຄວາມເປັນຈິງທຸກຂໍ້ ລວມທັງຂໍ້ຄຳຖາມມີຄວາມສອດຄ່ອງທາງສະຖິຕິ. ດັ່ງນັ້ນ, ຜູ້ຄົນຄວ້າ ໄດ້ນຳແບບສອບຖາມໄປທົດສອບກັບຜູ້ທີ່ໃຊ້ບໍລິການ ເຄືອຂ່າຍ ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງໄຊຍະບູລີ ທີ່ບໍ່ແມ່ນກຸ່ມເປົ້າໝາຍ ຈຳນວນ 30 ຄົນ, ຫຼັງຈາກນັ້ນ ນຳມາວິເຄາະຄວາມເຊື່ອໝັ້ນຂອງແບບສອບຖາມ ໂດຍໃຊ້ສະຖິຕິ ແລະ ພິຈາລະນາຈາກຄ່າສຳປະສິດ α ຂອງຄອນບາດ (Cronbach's Alpha Coefficient) ຂອງຄຳຖາມໃນແຕ່ລະດ້ານ ທີ່ມີຄ່າເທົ່າກັບ

0.8 ຫຼື 80% ຂຶ້ນໄປ ສະແດງວ່າ ແບບສອບຖາມທີ່ຈະນຳໄປໃຊ້ກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງເປົ້າໝາຍ ມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ແລະ ສາມາດນຳແບບສອບຖາມໄປເກັບກຳຂໍ້ມູນກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງຈິງໄດ້ (Nunnally, 1978). ຜົນການທົດສອບພົບວ່າ ໄດ້ຄຳສຳປະສິດອານຸພາບ $\alpha = 0.92$ ເຊິ່ງຜົນການທົດສອບຄຳຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ຂອງແບບສອບຖາມ ແມ່ນສູງກວ່າເກນທີ່ກຳນົດໄວ້ ກໍ່ຄືສູງກວ່າ 0.80, ໝາຍຄວາມວ່າ ແບບສອບຖາມມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ແລະ ສາມາດນຳໄປໃຊ້ໃນການເກັບຂໍ້ມູນຕໍ່ໄປໄດ້.

2.3 ການເກັບກຳຂໍ້ມູນ

1) ສຶກສາຄົ້ນຄວ້າຈາກເອກະສານ, ງານວິໄຈທີ່ກ່ຽວຂ້ອງຈາກຂໍ້ມູນປະຖົມພູມ ແລະ ທຸຕິຍະພູມ.

2) ສຶກສາຈາກຈຸດປະສົງ ແລະ ກອບແນວຄວາມຄິດໃນການວິໄຈ.

3) ນຳເອົາຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ມາສ້າງເປັນແບບສອບຖາມໃຫ້ມີການຄວບຄຸມຫົວຂໍ້ທີ່ວິໄຈ.

4) ນຳເອົາແບບສອບຖາມທີ່ສ້າງຂຶ້ນໄປຜ່ານອາຈານທີ່ປຶກສາຄົ້ນຄວ້າເພື່ອພິຈາລະນາກວດສອບຄວາມຖືກຕ້ອງ.

5) ນຳເອົາແບບສອບຖາມທີ່ປັບປຸງແກ້ໄຂແລ້ວໄປທົດສອບແຈກຢາຍຈຳນວນ 30 ສະບັບ ເພື່ອທົດລອງວ່າສາມາດໃຊ້ກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງໃນການສຶກສາໄດ້ຈິງ.

6) ນຳເອົາແບບສອບຖາມທີ່ໄດ້ມີການທົດສອບແລ້ວແຈກຢາຍໃຫ້ກັບກຸ່ມຕົວຢ່າງທັງໝົດເພື່ອເກັບກຳລວມຂໍ້ມູນ.

2.4 ການວິເຄາະຂໍ້ມູນ

ໃນການວິເຄາະຂໍ້ມູນໃນຄັ້ງນີ້ຜູ້ສຶກສາໄດ້ວິເຄາະຂໍ້ມູນທີ່ໄດ້ຈາກແບບສອບຖາມທີ່ໄດ້ລົງເກັບຕົວຈິງໂດຍນຳໃຊ້ໂປຣແກຣມສຳເລັດຮູບທາງສະຖິຕິ SPSS ໃນການວິເຄາະ ເຂົ້າຊ່ວຍໃນການຄິດໄລ່ຫາຄວາມຖີ່, ຄ່າສ່ວນຮ້ອຍ, ຄ່າສະເລ່ຍ ເພື່ອອະທິບາຍຜົນການວິເຄາະທີ່ໄດ້ມາໃຫ້ຄົບຖ້ວນ.

3. ຜົນໄດ້ຮັບ

3.1 ພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການການເຄືອຂ່າຍມືຖື ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງໄຊຍະບູລີ

ພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖືຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງໄຊຍະບູລີ ໂດຍລວມແລ້ວເຫັນວ່າສ່ວນຫຼາຍ ຮັບຮູ້ລາຍລະອຽດກ່ຽວກັບລະບົບມາຈາກອິນເຕີເນັດ ມີຈຳນວນ 202 ຄົນກວມເອົາ 56.10%, ຜູ້ທີ່ມີອິດທິພົນໃນຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການດ້ວຍຕົນເອງ ມີຈຳນວນ 244 ຄົນກວມເອົາ 67.80%, ມີໄລຍະເວລາທີ່ນຳໃຊ້ເປັນ ສູງກວ່າ 2 ປີ ມີຈຳນວນ 235 ຄົນກວມເອົາ 65.30%, ເຫດຜົນທີ່ເລືອກໃຊ້ເປັນ ເພາະວ່າ ຄຸນນະພາບ ແລະ ສັນຍານດີ ມີຈຳນວນ 163 ຄົນກວມເອົາ 45.30%, ຮູບແບບການໃຊ້ບໍລິການ ໃຊ້ອິນເຕີເນັດ (Data) ມີຈຳນວນ 204 ຄົນກວມເອົາ 56.70%, ຈຳນວນຄັ້ງຕໍ່ເດືອນທີ່ໃຊ້ບໍລິການ ຫຼາຍກວ່າ 5 ຄັ້ງ ມີຈຳນວນ 154 ຄົນກວມເອົາ 74.1%, ຈຸດປະສົງການໃຊ້ບໍລິການສ່ວນໃຫຍ່ໃຊ້ໃນວຽກງານ ຫຼື ທຸລະກິດ ມີຈຳນວນ 205 ຄົນ ກວມເອົາ 56.90%, ປະເພດທີ່ເລືອກໃຊ້ບໍລິການ ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນ ເບີມືຖື ຕື່ມເງິນ ມີຈຳນວນ 226 ຄົນກວມເອົາ 62.80%, ຈ່າຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຕໍ່ເດືອນໃນການໃຊ້ບໍລິການສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນ 50,000-100,000 ກີບ ມີຈຳນວນ 161 ຄົນກວມເອົາ 44.70%, ມັກໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບ 08:01-12:00 ໂມງ ມີຈຳນວນ 157 ຄົນກວມເອົາ 43.60%, ຊຳລະຄ່າບໍລິການສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນ ຕື່ມເງິນອອນໄລ ມີຈຳນວນ 190 ກວມເອົາ 52.80%, ສືບຕໍ່ໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍ ມີຈຳນວນ 354 ຄົນກວມເອົາ 98.30% ແລະ ຈະແນະນຳໃຫ້ຄົນທີ່ຮູ້ຈັກ

ມາໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖືມີຈຳນວນ 356 ຄົນກວມເອົາ 98.90%.

3.2 ຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍມືຖື ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງໄຊຍະບູລີ

- ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ມີຄວາມພໍໃຈຕໍ່ການຄວາມເປັນຮູບປະທຳດ້ານການໃຫ້ບໍລິການ ໂດຍລວມແລ້ວພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=4.09$ ແລະ $S.D=1.17$ ເຊິ່ງມີລາຍລະອຽດ ຄື: ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ການຄວາມທັນສະໄໝຂອງເຄື່ອງມື, ອຸປະກອນ ແລະ ເຕັກໂນໂລຊີທີ່ໃຊ້ການບໍລິການລູກຄ້າ ແລະ ຄວາມສະດວກ ແລະ ວ່ອງໄວການໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າ ໃນລະດັບຫຼາຍ ເທົ່າກັນ ໂດຍມີຄ່າ $\bar{X}=4.11$ ແລະ $S.D=1.19$, ຮອງລົງມາແມ່ນຄວາມຫຼາກຫຼາຍຊ່ອງທາງການເຂົ້າເຖິງລູກຄ້າ ຮ້ານຕົວແທນຈຳໜ່າຍ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.08$ ແລະ $S.D=1.18$, ຕໍ່ຄວາມເໝາະສົມຂອງສຳນັກງານ ສະຖານທີ່ໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.06$ ແລະ $S.D=1.09$, ຕໍ່ຄວາມເໝາະສົມຂອງລາຄາຄ່າການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.05$ ແລະ $S.D=1.09$ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນຕໍ່ຄວາມຊຳນານໃນການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານ ມີຄ່າ $\bar{X}=3.96$ ແລະ $S.D=1.48$.

- ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ການຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ໂດຍລວມແລ້ວ ພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=4.33$ ແລະ $S.D=0.58$ ເຊິ່ງມີລາຍລະອຽດຄື: ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ການສະໜອງຂໍ້ມູນລະອຽດຂອງການບໍລິການໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າຂອງພະນັກງານ ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.38$ ແລະ $S.D=0.74$, ຮອງລົງມາແມ່ນຕໍ່ລາຍລະອຽດຊັດເຈນໃນການຊຳລະຄ່າບໍລິການຂອງແຜ່ນເກັດ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.37$ ແລະ $S.D=0.71$, ຕໍ່ຄວາມປອດໄພໃນການໃຫ້ບໍລິການດ້ານຜະລິດຕະພັນ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.30$ ແລະ $S.D=0.68$, ຕໍ່ຄວາມຊັດເຈນໃນການແຈ້ງລາຍລະອຽດຂອງອັດຕາຄ່າບໍລິການ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.29$ ແລະ $S.D=0.72$ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນຕໍ່ບໍລິສັດມີໃບຢັ້ງຢືນດ້ານບໍລິການໄດ້ມາດຕະຖານສາກົນ (ISO) ມີຄ່າ $\bar{X}=3.28$ ແລະ $S.D=0.71$.

- ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ການຕອບສະໜອງໃຫ້ກັບລູກຄ້າ ໂດຍລວມແລ້ວ ໃຫ້ຄວາມສຳຄັນໃນລະດັບຫຼາຍເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=4.04$ ແລະ $S.D=0.62$ ເຊິ່ງມີລາຍລະອຽດຄື: ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ຄວາມສະດວກສະບາຍຈາກການມາໃຊ້ບໍລິການ ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.39$ ແລະ $S.D=0.72$, ຮອງລົງມາແມ່ນການແກ້ໄຂບັນຫາດ້ວຍຄວາມຖືກຕ້ອງ ວ່ອງໄວ ແລະ ເປັນທີ່ໜ້າເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າ ແລະ ຄວາມວ່ອງໄວທັນໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການຂອງພະນັກງານແກ່ລູກຄ້າ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.38$ ແລະ $S.D=0.65$ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນຕໍ່ຄວາມສຸພາບຂອງພະນັກງານທີ່ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຄວາມເໝາະສົມຂອງເວລາໃນການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.34$ ແລະ $S.D=0.82$.

- ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ການໃຫ້ຄວາມໝັ້ນໃຈໂດຍລວມແລ້ວ

ໃຫ້ຄວາມສຳຄັນໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=4.39$ ແລະ $S.D=0.56$ ເຊິ່ງມີລາຍລະອຽດຄື: ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ຄວາມຍື່ມແຍ້ມແຈ່ມໃສຂອງພະນັກງານໃນການໃຫ້ບໍລິການ ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.41$ ແລະ $S.D=0.68$, ຮອງລົງມາແມ່ນຕໍ່ຄວາມເຕັມໃຈຂອງ Call Center ໃນການຕອບຄຳຖາມ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນຢ່າງ ຖືກຕ້ອງໃນຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.41$ ແລະ $S.D=0.74$, ຕໍ່ຄວາມຮູ້-ຄວາມສາມາດຂອງພະນັກງານການປຶກສາຫາລື ແກ້ໄຂບັນຫາດ້ວຍຄວາມຖືກຕ້ອງ ແລະ ເປັນທີ່ໜ້າເພິ່ງພໍໃຈໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.39$ ແລະ $S.D=0.72$, ຕໍ່ລະບົບການກວດສອບຂໍ້ມູນທີ່ຖືກຕ້ອງ ແລະ ມີປະສິດທິພາບຂອງບໍລິສັດ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.37$ ແລະ $S.D=0.69$ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນຕໍ່ຄວາມເຕັມໃຈຂອງພະນັກງານໃນການຕອບຄຳຖາມ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນຢ່າງ ຖືກຕ້ອງ ແລະ ກົງກັບເປົ້າໝາຍ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.36$ ແລະ $S.D=0.70$.

- ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ການຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ໃສ່ໃຈລູກຄ້າ ໂດຍລວມແລ້ວໃຫ້ຄວາມສຳຄັນໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=4.35$ ແລະ $S.D=0.71$ ເຊິ່ງມີລາຍລະອຽດ ຄື: ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ພະນັກງານທີ່ມີຄວາມໃສ່ໃຈໃນຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.51$ ແລະ $S.D=0.69$, ຮອງລົງມາແມ່ນການຈັດຫາຮູບແບບບໍລິການໃໝ່ໆເພື່ອຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.37$ ແລະ $S.D=0.69$, ຕໍ່ຄວາມເອື້ອອາທອນ ແລະ ມີນ້ຳໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການລູກຄ້າເປັນສ່ວນຕົວ ທຸກເພດ ທຸກໄວເທົ່າ ທຽມກັນຂອງພະນັກງານ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.34$ ແລະ $S.D=0.71$ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນຕໍ່ພະນັກງານໃຫ້ບໍລິການສະແດງຄວາມສະນິດສະໜິມເຂົ້າໃຈ ແລະ ໃສ່ໃຈບັນຫາທີ່ລູກຄ້າຕ້ອງການ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.32$ ແລະ $S.D=0.71$.

- ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ການຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການໂດຍລວມແລ້ວໃຫ້ຄວາມສຳຄັນໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=4.08$ ແລະ $S.D=0.55$ ເຊິ່ງມີລາຍລະອຽດຄື: ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ຂະບວນການໃຫ້ຄຳປຶກສາ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນຜ່ານ Call Center ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.49$ ແລະ $S.D=0.70$, ຮອງລົງມາແມ່ນຂະບວນການໃຫ້ຄຳປຶກສາ ແລະ ໃຫ້ຂໍ້ມູນຜ່ານອິນເຕີ ເນັດຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.45$ ແລະ ຄຳຜັນປ່ຽນມາດຖານເທົ່າກັບ 0.73, ຕໍ່ຂະບວນການແກ້ໄຂບັນຫາເຄືອຂ່າຍຂັດຂ້ອງ ວ່ອງໄວ ແລະ ທັນຕໍ່ການໃຊ້ງານ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.44$ ແລະ $S.D=0.69$, ຕໍ່ຄວາມສະດວກໃນການເຕີມເງິນ ແລະ ຊຳລະເງິນຜ່ານບັນຊີ ທະນາຄານມີຄ່າ $\bar{X}=4.41$ ແລະ $S.D=0.71$ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນຕໍ່ລະບົບເຄືອຂ່າຍມີນຳການໃຊ້ເຕັກໂນໂລຊີ ທີ່ທັນຍຸກທັນສະໄໝ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.39$ ແລະ $S.D=0.71$.

- ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈຕໍ່ຄວາມປອດໄພ ໂດຍລວມແລ້ວພໍໃຈຕໍ່ໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=4.49$ ແລະ $S.D=0.57$ ເຊິ່ງມີລາຍລະອຽດຄື: ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ລູກຄ້າຮູ້ສຶກປອດໄພໃນເວລາເຂົ້າມາໃຊ້ບໍລິການ ໃນ

ລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.51$ ແລະ $S.D=0.69$, ຮອງລົງມາແມ່ນ ບໍລິສັດມີຖານເກັບຂໍ້ມູນພຽງພໍ ສາມາດສະໜອງກຸ້ຂໍ້ມູນຄົນໃຫ້ໄດ້ຕາມ ກຳນົດເວລາຕ້ອງການ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.37$ ແລະ $S.D=0.69$, ຕໍ່ມາແມ່ນ ຈຸດການໃຫ້ບໍລິການມີຄວາມປອດໄພໃນເວລາເຂົ້າມາເຮັດທຸລະກຳຜ່ານ ແອັບ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.35$ ແລະ $S.D=0.71$, ຕໍ່ມາແມ່ນຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີ ຄວາມລະອຽດຮອບຄອບໃນການພິຈາລະນາເອກະສານເກັບກຳຂໍ້ມູນ ຂອງລູກຄ້າ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.34$ ແລະ $S.D=0.71$ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນຂໍ້ ມູນຂອງລູກຄ້າຖືກເກັບເປັນຄວາມລັບ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.32$ ແລະ $S.D=0.71$.

ສະຫຼຸບແລ້ວ ຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ ບໍລິການເຄືອຂ່າຍມືຖື ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງໄຊຍະບູລີ ໂດຍລວມແລ້ວ ພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ເຊິ່ງມີຄ່າ $\bar{X}=4.33$ ແລະ $S.D=0.54$ ເຊິ່ງມີລາຍລະອຽດຄື: ລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈໃນດ້ານ ຄວາມປອດໄພ ຫຼາຍທີ່ສຸດ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.44$ ແລະ $S.D=0.59$, ຮອງ ລົງມາແມ່ນດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ໃສ່ໃຈລູກຄ້າ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.39$ ແລະ $S.D=0.56$, ຖັດລົງມາແມ່ນດ້ານຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.38$ ແລະ $S.D=0.57$, ຖັດລົງມາແມ່ນຈຸດດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ມີຄ່າ $\bar{X}=4.38$ ແລະ $S.D=0.62$, ຖັດລົງມາແມ່ນຈຸດດ້ານການໃຫ້ ຄວາມໝັ້ນໃຈ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.37$ ແລະ $S.D=0.56$, ຖັດລົງມາແມ່ນ ດ້ານການຕອບສະໜອງໃຫ້ກັບລູກຄ້າ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.33$ ແລະ $S.D=0.58$ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນຄວາມເປັນຮູບປະທຳດ້ານການໃຫ້ ບໍລິການ ມີຄ່າ $\bar{X}=4.06$ ແລະ $S.D=1.09$.

4. ວິພາກຜົນ

1) ພຶດຕິກຳຂອງລູກຄ້າສະແດງໃຫ້ເຫັນວ່າລູກຄ້າຂອງບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນ ຮັບຮູ້ລາຍລະອຽດກ່ຽວກັບລະບົບມາຈາກອິນເຕີເນັດ, ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນ ມີຜູ້ທີ່ມີອິດທິພົນໃນຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການດ້ວຍຕົນເອງ, ສ່ວນ ໃຫຍ່ແມ່ນມີໄລຍະເວລາທີ່ນຳໃຊ້ເປັນ ສູງກວ່າ 2 ປີ, ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນມີ ເຫດຜົນທີ່ເລືອກໃຊ້ເປັນ ເພາະວ່າ ຄຸນນະພາບ ແລະ ສັນຍານດີ, ສ່ວນ ໃຫຍ່ແມ່ນມີຮູບແບບການໃຊ້ບໍລິການ ໃຊ້ອິນເຕີເນັດ (Data), ສ່ວນ ໃຫຍ່ແມ່ນມີຈຳນວນຄັ້ງຕໍ່ເດືອນທີ່ໃຊ້ບໍລິການ ຫຼາຍກວ່າ 5 ຄັ້ງ, ຈຸດປະສົງການໃຊ້ບໍລິການສ່ວນໃຫຍ່ໃຊ້ໃນວຽກງານ ຫຼື ທຸລະກິດ, ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນ ເປັນມືຖື ຕື່ມເງິນ, ໄດ້ຈ່າຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍຕໍ່ເດືອນໃນການ ໃຊ້ບໍລິການສ່ວນໃຫຍ່ ແມ່ນ50.000-100.000 ກີບ, ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນ ມີເວລາທີ່ມັກໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບ 08:01-12:00 ໂມງ, ມີ ຊ່ອງທາງຊຳລະຄ່າບໍລິການສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນ ຕື່ມເງິນອອນໄລ, ສ່ວນ ໃຫຍ່ແມ່ນ ຈະສືບຕໍ່ໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍ, ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນຕັດສິນໃຈ ເລືອກວ່າຈະແນະນຳໃຫ້ຄົນທີ່ຮູ້ຈັກມາໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມື ຖື ສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ ສີຫາວົງ (2022) ພົບວ່າ ການນຳໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມ ປະເພດເປັນມືຖືຕື່ມເງິນ, ເຫດຜົນທີ່ເລືອກໃຊ້ຂຶ້ນກັບຄຸນນະພາບ, ສັນຍານດີ, ລາຄາຄ່າບໍລິການດີ, ທຸລະກຳການຂອງການນຳໃຊ້ Data, ນຳໃຊ້ຢູ່ບ້ານ ແລະ ຄຸນນະພາບຂອງ 3 ບໍລິສັດ ຄື ເຄືອຂ່າຍລາວໂທລະ ຄົມມີຄຸນນະພາບສູງກວ່າກວມ 80.50%, ເຄືອຂ່າຍ Unitel ກວມ 16.25% ແລະ ເຄືອຂ່າຍ ETL ກວມ 3.25%, ສອດຄ່ອງກັບຜົນການ ຄົ້ນຄວ້າຂອງ Charoenchaiwanna (2013) ພົບວ່າ ພຶດຕິກຳການ ໃຊ້ໂທລະສັບເຄືອນທີ່ ສ່ວນໃຫຍ່ຄວາມຖີ່ໃນການໃຊ້ໂທລະສັບເຄືອນ

ທີ່ແມ່ນ 15 ປີຂຶ້ນໄປ, ການໃຊ້ໂທລະສັບແມ່ນໃນຊ່ວງເວລາສ້າງສັນ, ໃຊ້ໃນການໂທເຂົ້າ-ໂທອອກ ແລະ ການເຂົ້າໃຊ້ສັງຄົມອອນລາຍ (Social Media) ແລະ ຍັງສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Kingsakda et al. (2024) ທີ່ໄດ້ສຶກສາປັດໄຈທີ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ການໃຊ້ ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖືຂອງລັດວິສາຫະກິດລາວໂທລະຄົມ ແຂວງອຸດົມໄຊ.

2) ຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການເຄືອ ຂ່າຍມືຖື ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງໄຊຍະບູລີ ໂດຍລວມແລ້ວ ພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ເນື່ອງມາຈາກ ລູກຄ້າຂອງ ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງ ໄຊຍະບູລີ ພໍໃຈໃນ ດ້ານຄວາມປອດໄພ ຫຼາຍທີ່ສຸດ, ຮອງລົງມາແມ່ນດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ໃສ່ໃຈລູກຄ້າ, ຖັດລົງມາແມ່ນດ້ານຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການ, ຖັດລົງມາແມ່ນຈຸດດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ຖັດລົງມາແມ່ນດ້ານການໃຫ້ ຄວາມໝັ້ນໃຈ, ຖັດລົງມາແມ່ນດ້ານການຕອບສະໜອງໃຫ້ກັບລູກຄ້າ ແລະ ສຸດທ້າຍແມ່ນຕໍ່ຄວາມເປັນຮູບປະທຳດ້ານການໃຫ້ບໍລິການ, ເຊິ່ງ ສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Phimmavong (2016) ພົບວ່າ ລູກຄ້າມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ດ້ານຜະລິດຕະພັນໃນລະດັບປານກາງ ໃນນັ້ນ ລູກຄ້າມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍກວ່າໝູ່ແມ່ນມີບໍລິການເສີມທີ່ຫຼາກຫຼາຍ, ລູກຄ້າມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຕໍ່ດ້ານລາຄາ, ດ້ານຊ່ອງທາງຈັດຈຳໜ່າຍ ແລະ ດ້ານສິ່ງເສີມການຂາຍ ໃນນັ້ນມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍກວ່າໝູ່ ແມ່ນມີ ການແຈ້ງລາຍລະອຽດກ່ຽວກັບລາຄາການໃຊ້ບໍລິການຢ່າງຊັດເຈນ, ຄວາມສະດວກ ສະບາຍ ແລະ ວ່ອງໄວໃນການໃຊ້ບໍລິການ, ໂປຣໂມ ຊັນຂຸດບັດລຸ້ນໂຊກ. ແຕກຕ່າງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Jieppadith (2015) ພົບວ່າ ປັດໄຈຄຸນນະພາບການບໍລິການ ການບໍລິຫານລູກຄ້າ ມີການພົວພັນກັບ ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໄວ້ວາງໃຈ ແລະ ຄຸນຄ່າລາຄາສິນຄ້າ ສົ່ງຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍ 4G ຂອງຜູ້ໃຊ້ ບໍລິການໂທລະສັບເຄືອນທີ່ໃນເຂດກຸງເທບມະຫານະຄອນ ດ້ວຍລະດັບ ຄວາມສຳຄັນ 0.05 ແລະ ການຄາດປະມານລະດັບຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນ ການໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍ 4G ຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໂທລະສັບເຄືອນທີ່ໃນ ເຂດກຸງເທບມະຫານະຄອນ ເທົ່າກັບ 49.9%. ສອດຄ່ອງກັບຜົນການ ຄົ້ນຄວ້າຂອງ Mohammad (2012) ພົບວ່າ ຫຼາຍກວ່າ 80.30% ຂອງລູກຄ້າທີ່ໃຊ້ບໍລິການບໍ່ພໍໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ຍັງແຕກ ຕ່າງກັບການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Daengsamerkiat (2015) ພົບວ່າ ຜົນ ການທົດສອບປັດໄຈສ່ວນປະສົມທາງການຕະຫຼາດ ດ້ານຜະລິດຕະພັນ ແລະ ລາຄາ ມີຜົນຕໍ່ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈໃນການໃຫ້ບໍລິການສັນຍານ 4G ເຄືອຂ່າຍ Truemove H ໃນພື້ນທີ່ຕະຫຼາດນັດລົດໄຟສີຣນະຄະຣິນ ດ້ວຍລະດັບຄວາມສຳຄັນ 0.05 ແລະ ສ່ວນດ້ານຊ່ອງທາງຈັດຈຳໜ່າຍ, ດ້ານການສົ່ງເສີມການຕະຫຼາດ ບໍ່ມີຄວາມໝາຍໃນທາງສະຖິຕິ. ສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Huaech (2014) ພົບວ່າ ຜູ້ ບໍລິການມີຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍໃນການໃຫ້ບໍລິການດ້ານຄວາມ ຄຸ້ມຄ່າ ປະໂຫຍດການໃຊ້ງານ ແລະ ຄຸນສົມບັດ ແລະ ມີຄວາມພໍໃຈຕໍ່ ການຕະຫຼາດໂດຍກົງ ດ້ານການສົ່ງເສີມການຂາຍໂດຍຜະນັກງານ ແລະ ດ້ານການປະຊາສຳພັນ ແລະ ຍັງສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Samphan (n.d) ຜົນການສຶກສາພົບວ່າ ໂດຍລວມແລ້ວຜູ້ບໍລິໂພກມີ ຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ ເມື່ອພິຈາລະນາແຕ່ລະດ້ານແລ້ວພົບວ່າ ດ້ານທີ່ພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດແມ່ນດ້ານການຕອບສະໜອງຕໍ່ລູກຄ້າ ໂດຍ ສ່ວນໃຫຍ່ຜູ້ບໍລິໂພກ ຈະໃຫ້ຄວາມສົນໃຈໃນເລື່ອງຂອງຄວາມວ່ອງໄວ ຄວາມຖືກຕ້ອງ ແລະ ຄວາມພ້ອມໃນການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ສະເໝີ ແລະ ຍັງສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Chindaluang (2017) ປັດ

ໄຈດ້ານການຕະຫຼາດທີ່ມີຕໍ່ການເລືອກໃຊ້ເຄື່ອນຍ້າຍໂທລະສັບມືຖືຂອງຜູ້
ບໍລິໂພກໃນເມືອງຝາງ ແຂວງຊຽງໃໝ່ ປະເທດໄທ.

5. ສະຫຼຸບ

1) ພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖືຂອງ
ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງໄຊຍະບູລີ ສ່ວນ
ຫຼາຍແມ່ນຮັບຮູ້ລາຍລະອຽດກ່ຽວກັບລະບົບມາຈາກອິນເຕີເນັດ,
ຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການດ້ວຍຕົນເອງ, ມີໄລຍະເວລາທີ່ນຳໃຊ້ເປີ
ສູງກວ່າ 2 ປີ, ເຫດຜົນທີ່ເລືອກໃຊ້ເປີ ເພາະວ່າ ຄຸນນະພາບ ແລະ
ສັນຍານດີ, ຮູບແບບການໃຊ້ບໍລິການ ແມ່ນໃຊ້ອິນເຕີເນັດ (Data),
ໃຊ້ບໍລິການ ຫຼາຍກວ່າ 5 ຄັ້ງຕໍ່ເດືອນ, ຈຸດປະສົງການໃຊ້ບໍລິການສ່ວນ
ໃຫຍ່ໃຊ້ໃນວຽກງານ ຫຼື ທຸລະກິດ, ສ່ວນໃຫຍ່ແມ່ນ ປະເພດເປີມືຖື
ແບບຕື່ມເງິນ, ຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃນການໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ເດືອນແມ່ນ 50,000-
100,000 ກີບ, ມັກໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບໃນຊ່ວງເວລາ
8:01-12:00 ໂມງ, ຊຳລະຄ່າບໍລິການໂດຍຕື່ມເງິນອອນໄລ, ຈະສືບຕໍ່
ໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍ ແລະ ແນະນຳໃຫ້ຄົນທີ່ຮູ້ຈັກມາໃຊ້ບໍລິການເຄືອ
ຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື.

2) ຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການເຄືອ
ຂ່າຍມືຖື ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງໄຊຍະບູລີ
ໂດຍລວມແລ້ວ ພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດ ເຊິ່ງໄດ້ແກ່ ລູກຄ້າພໍໃຈໃນ
ດ້ານຄວາມປອດໄພ, ຮອງລົງມາແມ່ນດ້ານຄວາມເຂົ້າໃຈ ແລະ ໃສ່ໃຈ
ລູກຄ້າ, ດ້ານຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ດ້ານ
ການໃຫ້ຄວາມໝັ້ນໃຈ, ດ້ານການຕອບສະໜອງໃຫ້ກັບລູກຄ້າ ແລະ
ດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທຳດ້ານການໃຫ້ບໍລິການ.

6. ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ

ຂ້າພະເຈົ້າໃນນາມຜູ້ຄົນຄວາວິທະຍາສາດ ຂໍປະຕິບັດຕົນວ່າ ຂໍ
ມູນທັງໝົດທີ່ມີໃນບົດຄວາມວິຊາການດັ່ງກ່າວນີ້ ແມ່ນບໍ່ມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງ
ທາງຜົນປະໂຫຍດກັບພາກສ່ວນໃດ ແລະ ບໍ່ໄດ້ເອື້ອປະໂຫຍດໃຫ້ກັບ
ພາກສ່ວນໃດພາກສ່ວນໜຶ່ງ, ກໍລະນີມີການລະເມີດ ໃນຮູບການໃດໜຶ່ງ
ຂ້າພະເຈົ້າມີຄວາມຍິນດີ ທີ່ຈະຮັບຜິດຊອບແຕ່ພຽງຜູ້ດຽວ.

7. ເອກະສານອ້າງອີງ

ສີຫາວົງ, ທ. (2022). ສຶກສາພຶດຕິກຳ ແລະ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງລູກຄ້າ
ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື ບໍລິສັດ ລາວໂທລະ
ຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ.

ສີສະອາດ, ບ. (2002). *ວິທີການດຳເນີນການວິໄຈ*. ໜ້າ 60.

ນວນທິດວິນ, ວ. (2023). ການສື່ສານຖືວ່າມີຄວາມສຳຄັນກັບມະນຸດ
ມາຕັ້ງແຕ່ນຳເນີດເນື່ອງຈາກຄົນເຮົາຕ້ອງຢູ່ໃນສັງຄົມ ແລະ ໃຊ້
ການສື່ສານເປັນເຄື່ອງມືໃນການຕິດຕໍ່ກັນລະຫວ່າງບຸກຄົນເພື່ອ
ໃຫ້ສ້າງຄວາມເຂົ້າໃຈທີ່ກົງ

ພິມພາວົງ, ລ. (2016) ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງບໍລິສັດຕໍ່
ສັງຄົມ.ຜູ້ບໍລິໂພກເຮັດໃຫ້ຜູ້ບໍລິໂພກບໍ່ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ
ຢຸດໃຊ້ບໍລິການແລ້ວຫັນໄປນຳໃຊ້ບໍລິການເຄືອຂ່າຍອື່ນທີ່ມີຄຸນ
ນະພາບທີ່ສູງກວ່າຈະສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ການດຳເນີນທຸລະກິດຂອງ
ບໍລິສັດ ໂທລະຄົມ ມະນາຄົມ ໃນໄລຍະສັ້ນ-ຍາວ.

Charoenchaiwanna, P. (2013). *Customer segmentation for
mobile network service providers using factors
related to mobile phone usage behavior*. From:

<https://searchlib.utcc.ac.th/library/onlinethesis/263242.pdf>.

Chindaluang, L. (2017). Marketing factors influencing
consumer mobile phone network usage in Phang
District, Chiang Mai Province, Thailand.

Daengsamerkiat, K. (2015). *Factors affecting satisfaction
with Truemove H network 4G signal service in the
Srinakharin Railway Fairgrounds area*.

Huapech, T. (2014). *The customer's opinions on servic of
Trumove H 4G LTE Network in Bangkok*. From:
<https://libdoc.dpu.ac.th/thesis/152920.pdf>.

Jieppadith, T. (2015). *Factors affecting satisfaction with
4G network services among mobile phone users in
the Bangkok metropolitan area*.

Kingsakda, V., Duangvilaykeo, T., & Saybounheuang, S.
(2024). *Factors Affecting for Using Services of
Mobile Phone Network for Customer of the Lao
Telecommunications Company, Oudomxay
Province Souphanouvong University Journal of
Multidisciplinary Research and Development2024,
Vol.10. No. 4, 56-64*

Mohammad, S. A. (2012). *An application of the American
Customer Satisfaction Index (ACSI) in the
Jordanian mobile phone sector*.

Phimmavong, L. (2016). *Studying customer satisfaction
in using 4G internet of Lao Telecom State
Enterprise*.

Samphan, N. (n.d). *The user's satisfactory customers of
advance info service CO, LTD (AIS) in Bankok*.
From:
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/mlw11/sec1/6014963060.pdf>.

Turner, R. C., & Carlson, L. (2003). Indexes of Item-
Objective Congruence for Multidimensional
Items. *International Journal of Testing*, 3(2),
163171. https://doi.org/10.1207/S15327574IJT0302_5

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis,
2nd Edition*, New York: Harper and Row.