

บทที่ 4 ผลการวิจัย

การเสนอผลการวิจัย เรื่อง “การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม” ผู้วิจัยสามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ 3 ส่วนดังนี้ คือ

4.1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม

4.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4.1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) หลังจากที้นำไปสอบถามกับผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม จำนวน 30 ชุด โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.90

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยประเภทของผู้ใช้บริการ ระยะเวลา จำนวนเครื่อง ความเร็วที่ใช้งาน เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ระบบ Server ช่วงเวลาที่ใช้งาน และการใช้บริการผ่านผู้ให้บริการรายอื่น โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ในวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มประชากรจำนวน 200 คนของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางที่ 4.1-4.8

4.2.1 ประเภทของผู้ใช้บริการ CAT Hinet

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามประเภทของผู้ใช้บริการ CAT Hinet

ประเภทของผู้ใช้บริการ CAT Hinet	จำนวน	ร้อยละ
บุคคลทั่วไป	163	81.5
หน่วยงานราชการ	9	4.5
สถานศึกษา	3	1.5
ร้านเกม	25	12.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นประเภทบุคคลทั่วไปมากที่สุด จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.5 รองลงมาเป็นผู้ให้บริการประเภทร้านเกม จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ให้บริการประเภทหน่วยงานราชการ จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 และผู้ให้บริการประเภทสถานศึกษา จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

4.2.2 ระยะเวลาการให้บริการอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet

ระยะเวลาการให้บริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	84	42.0
1 - 2 ปี	83	41.5
2 - 4 ปี	23	11.5
มากกว่า 4 ปี	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการ CAT Hinet ระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี มากที่สุด จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาเป็นระยะเวลา 1-2 ปี จำนวน 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.5 ระยะเวลา 2-4 ปี จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5 และระยะมากกว่า 4 ปี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.0

4.2.3 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งาน

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน	ร้อยละ
1-10 เครื่อง	148	74.0
11- 20 เครื่อง	28	14.0
21- 30 เครื่อง	19	9.5
มากกว่า 30 เครื่อง	5	2.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 1-10 เครื่อง มากที่สุด จำนวน 148 ราย คิดเป็นร้อยละ 74.0 รองลงมามีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 11-20 เครื่อง จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.0 มีเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 21-30 เครื่อง จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมากกว่า 30 เครื่อง จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5

4.2.4 ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลที่ใช้งานของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet

ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
4 Mbps	139	69.5
6 Mbps	44	22.0
8 Mbps	6	3.0
มากกว่า 8 Mbps	11	5.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้ความเร็วในการรับ-ส่ง 4 Mbps มากที่สุด จำนวน 139 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาผู้ให้บริการใช้ความเร็วในการรับ-ส่ง 6 Mbps จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.0 ผู้ให้บริการใช้ความเร็วในการรับ-ส่งมากกว่า 8 Mbps จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 และผู้ให้บริการใช้ความเร็วในการรับ-ส่ง 8 Mbps จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0

4.2.5 เจ้าหน้าที่ดูแลระบบอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
มี	37	18.5
ไม่มี	163	81.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.5 และเป็นผู้ให้บริการที่มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5

4.2.6 ระบบ Server เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามระบบ Server เครื่องข่ายภายในของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet

ระบบ Server เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ในหน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
มี	37	18.5
ไม่มี	163	81.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ไม่มีระบบ Server เครื่องข่ายภายใน จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.5 และเป็นผู้ให้บริการที่มีระบบ Server เครื่องข่ายภายใน จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.5

4.2.7 ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet

ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
08.01 – 12.00 น.	40	20.0
12.01 – 13.00 น.	18	9.0
13.01 – 16.00 น.	20	10.0
16.01 – 21.00 น.	84	42.0
21.01 – 00.00 น.	26	13.0
00.01 – 08.00 น.	12	6.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 16.01–21.00 น. มากที่สุด จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาในช่วงเวลา 08.01–12.00 น. จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 ในช่วงเวลา 21.01–00.00 น. จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 13.0 ในช่วงเวลา 13.01–16.00 น. จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 10 ในช่วงเวลา 12.01–13.00 น. จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.0

ในช่วงเวลา 00.01–08.00 น. จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.0



4.2.8 หน่วยงานที่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามหน่วยงานที่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ต

หน่วยงานที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
TOT	76	38.0
INTERNET THAILAND	6	3.0
INTERNET KSC	3	1.5
CS LOXINFO	8	4.0
TT&T	30	15.0
อื่น ๆ (ไม่เคยใช้บริการ)	77	38.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ CAT มากที่สุด จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ TOT จำนวน 76 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.0 เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ TT&T จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.0 เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ CS LOXINFO จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.0 เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ INTERNET THAILAND จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.0 และเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ INTERNET KSC จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.5

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า

กสท นครราชสีมา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำนวน 200 ราย โดยจำแนกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการหลังการขาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์

ในรูปแบบของตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ
ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า
กสท นครราชสีมา

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต CAT Hinet	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ		
	μ	σ	แปลผล
1. ด้านอุปกรณ์	3.98	0.84	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.81	0.96	มาก
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.82	0.91	มาก
4. ด้านการให้บริการ	4.12	0.93	มาก
5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.87	มาก
6. ด้านบริการหลังการขาย	4.01	0.94	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.97	0.89	มาก

จากตาราง 4.9 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา เฉลี่ยมีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.89$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการ ($\mu = 4.12$, $\sigma = 0.93$) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\mu = 4.07$, $\sigma = 0.87$) ด้านบริการหลังการขาย ($\mu = 4.01$, $\sigma = 0.94$) ด้านอุปกรณ์ ($\mu = 3.98$, $\sigma = 0.84$) ด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.91$) และด้านช่องทางการให้บริการ ($\mu = 3.81$, $\sigma = 0.96$)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ประจำปี 2557

ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของการใช้อินเทอร์เน็ต												
ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต CAT Hinet	บุคคลทั่วไป			หน่วยงานราชการ			สถานศึกษา			ร้านเกม		
	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล
	1. ด้านอุปกรณ์	3.98	0.84	มาก	4.11	0.66	มาก	4.67	0.58	มากที่สุด	3.83	0.79
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.81	0.96	มาก	3.87	0.85	มาก	4.72	0.48	มากที่สุด	3.69	0.85	มาก
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.82	0.91	มาก	3.83	0.73	มาก	3.33	0.58	ปานกลาง	3.75	0.74	มาก
4. ด้านการให้บริการ	4.12	0.93	มาก	4.22	0.88	มาก	4.20	0.35	มาก	4.22	0.66	มาก
5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.07	0.87	มาก	4.44	0.56	มาก	4.33	0.68	มาก	4.05	0.73	มาก
6. ด้านบริการหลังการขาย	4.02	0.96	มาก	4.44	0.56	มาก	4.25	0.68	มาก	3.74	0.85	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.97	0.91		4.15	0.70		4.25	0.56		3.88	0.77	
ความหมาย	มาก			มาก			มาก			มาก		

จากตาราง 4.10 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม เฉลี่ยมีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมากที่สุดและเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า ประเภทที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ “สถานศึกษา” ($\mu = 4.25$, $\sigma = 0.56$) รองลงมาคือ “หน่วยงานราชการ” ($\mu = 4.15$, $\sigma = 0.70$) “บุคคลทั่วไป” ($\mu = 3.97$, $\sigma = 0.91$) และ “ร้านเกม” มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.77$)

4.3.1 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านอุปกรณ์

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านอุปกรณ์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กศพ นครราชสีมา

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ในด้านอุปกรณ์	บุคคลทั่วไป		หน่วยงานราชการ		สถานศึกษา		ร้านเกม				
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ			
1.1 อุปกรณ์ติดตั้งใช้งานง่าย	4.13	0.77	มาก	4.22	0.67	มาก	4.67	0.58	3.80	0.76	มาก
1.2 ความง่ายในการเชื่อมต่อระบบ	4.06	0.83	มาก	4.33	0.50	มาก	4.67	0.58	3.84	0.80	มาก
1.3 ความเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ	3.93	0.83	มาก	3.98	0.78	มาก	4.67	0.58	3.88	0.78	มาก
1.4 ความเร็วในการใช้งาน	3.81	0.94	มาก	4.00	0.71	มาก	4.67	0.58	3.80	0.82	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.98	0.84		4.11	0.66		4.67	0.58	3.83	0.79	
ความหมาย	มาก		มาก		มาก		มาก		มาก		

จากตาราง 4.11 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กศพ นครราชสีมา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ เฉลี่ยมีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า ประเภทที่มีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ “สถานศึกษา” ($\mu = 4.67, \sigma = 0.58$) รองลงมา คือ “หน่วยงานราชการ” ($\mu = 4.11, \sigma = 0.66$) “บุคคลทั่วไป” ($\mu = 3.98, \sigma = 0.84$) และ “ร้านเกม” มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด ($\mu = 3.83, \sigma = 0.79$)

4.3.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Himet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา จำกัดตามประเภทผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ในด้านช่องทางการให้บริการ	บุคคลทั่วไป		หน่วยงานราชการ		สถานศึกษา		ร้านเกม	
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ
2.1 จำนวนสำนักงานบริการเพื่อต่อการใช้งาน	3.72	0.97	3.56	0.88	5.00	0.00	3.76	0.83
2.2 จำนวนที่จอดรถสะดวกและมีจำนวนเพียงพอ	3.54	0.98	3.33	1.22	4.33	1.15	3.64	0.86
2.3 ความสะดวกของที่ตั้งสำนักงาน	3.84	0.96	3.78	0.97	4.67	0.58	3.72	0.84
2.4 จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ	3.96	0.87	4.11	0.60	5.00	0.00	3.72	0.84
2.5 การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการCall Center 1322	3.90	0.97	4.33	0.50	4.67	0.58	3.68	0.85
2.6 เลขหมายติดต่อกรณีพบปัญหาในการใช้งาน	3.88	1.00	4.11	0.93	4.67	0.58	3.64	0.86
รวมค่าเฉลี่ย	3.81	0.96	3.87	0.85	4.72	0.48	3.69	0.85
ความหมาย	มาก		มาก		มากที่สุด		มาก	

จากตาราง 4.12 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านช่องทางการให้บริการของผู้ใช้บริการCAT Himet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา จำกัดตามประเภทผู้ใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับ มาก-มากที่สุด และเมื่อพิจารณาจากแนวทางการพบว่า

ประเภทที่มีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ “สถานศึกษา” ($\mu = 4.72, \sigma = 0.48$) รองลงมา คือ “หน่วยงานราชการ” ($\mu = 3.87, \sigma = 0.85$) “บุคคลทั่วไป” ($\mu = 3.8, \sigma = 0.96$) และ “ร้านเกม” มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด ($\mu = 3.69, \sigma = 0.85$)

4.3.3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม จำกัดตามประเภทผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของการใช้อินเทอร์เน็ต											
	บุคคลทั่วไป		หน่วยงานราชการ				สถานศึกษา				ร้านเกม	
	μ	σ	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	
3.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.86	0.92	มาก	3.75	0.71	มาก	3.33	0.58	ปานกลาง	3.76	0.72	มาก
3.2 การแนะนำและให้ข้อมูลโดยพนักงานขาย	3.92	0.89	มาก	3.89	0.78	มาก	3.33	0.58	ปานกลาง	3.72	0.74	มาก
3.3 การแจกของสมนาคุณแก่ผู้รับบริการ	3.74	0.93	มาก	4.00	0.71	มาก	3.33	0.58	ปานกลาง	3.76	0.72	มาก
3.4 การลดราคาบริการรายเดือนหรือค่าธรรมนิยม	3.77	0.89	มาก	3.67	0.71	มาก	3.33	0.58	ปานกลาง	3.76	0.78	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.82	0.91		3.83	0.73		3.33	0.58		3.75	0.74	
ความหมาย	มาก		มาก				ปานกลาง				มาก	

จากตาราง 4.13 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่าประเภทที่มีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ “หน่วยงานราชการ” ($\mu = 3.83, \sigma = 0.73$) รองลงมาคือ “บุคคลทั่วไป” ($\mu = 3.82, \sigma = 0.91$) “ร้านเกม” ($\mu = 3.75, \sigma = 0.74$) และ “สถานศึกษา” มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด ($\mu = 3.33, \sigma = 0.58$)

4.3.4 การวิเคราะห์ความคิดเห็นด้านการให้บริการ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านการให้บริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต											
	บุคคลทั่วไป		หน่วยงานราชการ		สถานศึกษา		ร้านเกม					
	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ		
4.1 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	3.97	0.91	มาก	4.22	0.83	มาก	4.00	0.00	มาก	4.16	0.69	มาก
4.2 จำนวนพนักงานในการให้บริการ	4.05	0.95	มาก	4.33	0.87	มาก	4.33	0.58	มาก	4.24	0.66	มาก
4.3 การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	4.19	0.93	มาก	4.11	1.05	มาก	4.00	0.00	มาก	4.28	0.61	มาก
4.4 ความกระตือรือร้น ในให้บริการของพนักงาน	4.22	0.93	มาก	4.22	0.83	มาก	4.33	0.58	มาก	4.24	0.66	มาก
4.5 มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ	4.17	0.91	มาก	4.22	0.83	มาก	4.33	0.58	มาก	4.16	0.69	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	4.12	0.93		4.22	0.88		4.20	0.35		4.22	0.66	
ความหมาย	มาก		มาก		มาก		มาก		มาก		มาก	

จากตาราง 4.14 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการให้บริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการCAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีความเห็นด้วยในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า ประเภทที่มีความเห็นด้วยมากที่สุด คือ “หน่วยงานราชการ” ($\mu = 4.22, \sigma = 0.88$) รองลงมา คือ “ร้านเกม” ($\mu = 4.22, \sigma = 0.66$) “สถานศึกษา” ($\mu = 4.20, \sigma = 0.35$) และ “บุคคลทั่วไป” มีความเห็นด้วยน้อยสุด ($\mu = 4.12, \sigma = 0.93$)

4.3.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของการใช้อินเทอร์เน็ต										
	บุคคลทั่วไป		หน่วยงานราชการ		สถานศึกษา		ร้านเกม				
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	μ	σ	
5.1 ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ	4.08	0.86	มาก	4.56	0.53	มากที่สุด	4.33	0.58	4.08	0.70	มาก
5.2 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.07	0.88	มาก	4.56	0.53	มากที่สุด	4.00	1.00	3.96	0.75	มาก
5.3 ระยะเวลาในการติดตั้ง	4.07	0.89	มาก	4.44	0.53	มาก	4.33	0.58	4.08	0.70	มาก
5.4 ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ	4.08	0.85	มาก	4.22	0.67	มาก	4.67	0.58	4.08	0.76	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	4.07	0.87		4.44	0.56		4.33	0.68	4.05	0.73	
ความหมาย	มาก		มาก		มาก		มาก		มาก		มาก

จากตาราง 4.15 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านขั้นตอนการให้บริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม จำกัดตามประเภทผู้ใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเห็นด้วยในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่า ประเภทที่มีความเห็นด้วยมากที่สุดคือ “หน่วยงานราชการ” ($\mu = 4.44, \sigma = 0.56$) รองลงมา คือ “สถานศึกษา” ($\mu = 4.33, \sigma = 0.68$) “บุคคลทั่วไป” ($\mu = 4.07, \sigma = 0.87$) และ “ร้านเกม” มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด ($\mu = 4.05, \sigma = 0.73$)

4.3.6 การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านบริการหลังการขาย

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านบริการหลังการขายในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม จำกัดตามประเภทผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต											
	บุคคลทั่วไป		หน่วยงานราชการ		ร้านเกม							
ด้านบริการหลังการขาย	μ	σ	μ	σ	μ	σ						
6.1 ประสิทธิภาพการใช้งานหลังการให้บริการ	4.02	0.97	มาก	4.44	0.53	มาก	4.33	0.58	มาก	3.72	0.84	มาก
6.2 ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานได้	4.01	1.01	มาก	4.44	0.53	มาก	4.00	1.00	มาก	3.68	0.85	มาก
6.3 ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย	4.02	0.95	มาก	4.44	0.53	มาก	4.33	0.58	มาก	3.80	0.87	มาก
6.4 การรับประกันคุณภาพหลังการขาย	4.02	0.92	มาก	4.44	0.53	มาก	4.33	0.58	มาก	3.76	0.83	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	4.02	0.96		4.44	0.53		4.25	0.68		3.74	0.85	
ความหมาย	มาก		มาก	มาก		มาก	มาก		มาก	มาก		มาก

จากตาราง 4.16 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจ การใช้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านบริการหลังการขายในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย เห็นด้วยในระดับมาก และเมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการพบว่า ประเภทที่มีความเห็นด้วยมากที่สุดคือ “หน่วยงานราชการ” ($\mu = 4.44, \sigma = 0.53$) รองลงมา คือ “สถานศึกษา” ($\mu = 4.25, \sigma = 0.68$) “บุคคลทั่วไป” ($\mu = 4.02, \sigma = 0.96$) และ “ร้านเกม” มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด ($\mu = 3.74, \sigma = 0.85$)

4.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา จำนวน 200 ราย โดยจำแนกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านอุปกรณ์ด้านของการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการหลังการขาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม

ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของการใช้อินเทอร์เน็ต																		
ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต		ช่องทางบริการใหม่บริการ		การส่งเสริมการตลาด		การให้บริการ		ขั้นตอนการให้บริการ		บริการหลังการขาย								
CAT Hinet	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล	μ	σ	แปลผล						
1. บุคคลทั่วไป	3.98	0.84	มาก	3.81	0.96	มาก	3.82	0.91	มาก	4.12	0.93	มาก	4.07	0.87	มาก	4.02	0.96	มาก
2. หน่วยราชการ	4.11	0.66	มาก	3.87	0.85	มาก	3.83	0.73	มาก	4.22	0.88	มาก	4.44	0.56	มาก	4.44	0.53	มาก
3. สถานศึกษา	4.67	0.58	มากที่สุด	4.72	0.48	มากที่สุด	3.33	0.58	ปานกลาง	4.20	0.35	มาก	4.33	0.68	มาก	4.25	0.68	มาก
4. ร้านเกม	3.83	0.79	มาก	3.69	0.85	มาก	3.75	0.74	มาก	4.22	0.66	มาก	4.05	0.73	มาก	3.74	0.85	มาก
รวมค่าเฉลี่ย	3.98	0.84		3.81	0.96		3.82	0.91		4.12	0.93		4.07	0.87		4.01	0.94	
ความหมาย	มาก			มาก			มาก			มาก			มาก			มาก		

จากตาราง 4.17 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน โดยจำแนกตามการให้บริการด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ “การให้บริการ” ($\mu = 4.12, \sigma = 0.93$) รองลงมา คือ “ขั้นตอนการให้บริการ” ($\mu = 4.07, \sigma = 0.87$) “บริการหลังการขาย” ($\mu = 4.01, \sigma = 0.94$) “อุปกรณ์” ($\mu = 3.98, \sigma = 0.84$) “การส่งเสริมการตลาด” ($\mu = 3.82, \sigma = 0.91$) และ “ช่องทางบริการ” มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด ($\mu = 3.81, \sigma = 0.96$)