

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อการใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม ผู้วิจัยสามารถสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะของการวิจัยได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นประเภทบุคคลทั่วไปมากที่สุด จำนวน 163 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.5 ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.0 มีเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวน 1-10 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 74.0 ใช้ความเร็วในการรับ-ส่ง 4 Mbps คิดเป็นร้อยละ 69.5 ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ คิดเป็นร้อยละ 81.5 ไม่มีระบบ Server เครือข่ายภายใน คิดเป็นร้อยละ 81.5 ใช้งานอินเทอร์เน็ตในช่วงเวลา 16.31-21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.0 ไม่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตของ CAT คิดเป็นร้อยละ 38.5

5.1.2 ด้านภาพรวมของความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม

ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ CAT Hinet จากน้อยไปหามากทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านบริการหลังการขาย ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านการให้บริการ

5.1.3 ด้านอุปกรณ์

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม อยู่ในระดับมาก โดยอุปกรณ์ติดตั้งใช้งานง่ายเป็นลำดับแรก รองลงมา ความง่ายในการเชื่อมต่อระบบ ความเสถียรในการเชื่อมต่อ และความเร็วในการทำงาน

ปัจจุบันการออกแบบอุปกรณ์โมเดิร์นที่ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้พัฒนาออกแบบผลิตภัณฑ์ให้มีความสะดวกผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่ายมากขึ้น และราคาถูกลง มีมากมาย หลากหลายยี่ห้อ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการสามารถที่จะติดตั้งและแก้ไขได้ด้วยคู่มือที่แนบมาพร้อมกล่องอุปกรณ์

5.1.4 ด้านช่องทางการให้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านช่องทางการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม อยู่ในระดับมาก โดยจำนวนช่องทางการชำระค่าบริการเป็นลำดับแรก รองลงมา ความสะดวกของที่ตั้งสำนักงานบริการ การมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ Call Center 1322 จำนวนสำนักงานบริการเพียงพอต่อการให้บริการ เลขหมายติดต่อกรณีพบปัญหาในการใช้งาน และจำนวนที่จอดรถสะดวกและมีจำนวนเพียงพอ

5.1.5 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการส่งเสริมการตลาด ของผู้ให้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม อยู่ในระดับมาก โดยการแนะนำและให้ข้อมูลโดยพนักงานขายเป็นลำดับแรก รองลงมาการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ การลดราคาบริการรายเดือนหรือค่าธรรมเนียม และการแจกของสมนาคุณแก่ผู้ให้บริการ โดยการส่งเสริมการขายนั้น เป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำหน้าที่ควบคู่สัมพันธ์กับการโฆษณา เพื่อให้เกิดการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการซื้อ โดยใช้สิ่งจูงใจเป็นตัวชักนำหรือพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร การโฆษณาวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความรู้ ความเข้าใจ หรือเพื่อให้บรรลุขั้นการรับรู้ ส่วนการส่งเสริมการขาย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บรรลุขั้นแสดงพฤติกรรมหรือการซื้อนั่นเอง และความแตกต่างอีกอย่างหนึ่ง คือการโฆษณาเป็นความพยายามเพื่อให้ยอดขายเพิ่มขึ้นในระยะยาว ส่วนการส่งเสริมการขายเป็นความพยายามเพื่อให้ยอดขายสูงขึ้นในระยะสั้น [29]

5.1.6 ด้านการให้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านการให้บริการของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม อยู่ในระดับมาก ความกระตือรือร้นในให้บริการของพนักงานเป็นลำดับแรก รองลงมา การมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรช่วงพักกลางวันคอยให้บริการ จำนวนพนักงานในการให้บริการ และความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการ

5.1.7 ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านขั้นตอนในการให้บริการของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา อยู่ในระดับมาก ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการเป็นลำดับแรก รองลงมา ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ ระยะเวลาในการติดตั้ง และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ในการขอใช้บริการอินเทอร์เน็ต CAT Hinet นั้น ใช้เพียงสำเนาบัตรประชาชนเพียงใบเดียวสามารถที่จะดำเนินการขอติดตั้งอินเทอร์เน็ตได้ และสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา ใช้แผนที่ใช้ในการตรวจสอบพื้นที่การให้บริการ

5.1.8 ด้านการให้บริการหลังการขาย

ความคิดเห็นและความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านขั้นตอนในการให้บริการของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา อยู่ในระดับมาก ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย เป็นลำดับแรก รองลงมา ประสิทธิภาพการใช้งานหลังการให้บริการ การรับประกันคุณภาพหลังการขาย และให้บริการตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานในการให้บริการหลังการขายนั้นหมายถึงการดูแลหลังดำเนินการติดตั้ง เมื่อมีเหตุขัดข้องในการใช้บริการ สำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา มีเบอร์โทรศัพท์ที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้ 24 ชม. เพื่อให้คำปรึกษาในการแก้ไขให้สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้

5.1.9 เปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้

บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา ในด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจการใช้บริการอินเทอร์เน็ตด้านขั้นตอนในการให้บริการของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา ในภาพรวมในการให้บริการด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมุติฐานการวิจัย

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชนิติมา สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านอุปกรณ์

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อตามลำดับ ข้อที่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ อุปกรณ์ติดตั้งใช้งานง่าย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนศักดิ์ ผิวหอม [21] ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตภาคกลาง 11 จังหวัดผู้ให้บริการที่มีความ

คิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และผลการศึกษาของศิริชัย ศรีวิหะ [18] ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของบริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยมาก

5.2.2 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อตามลำดับ ข้อที่มึความคิดเห็นและความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ จำนวนช่องการชำระค่าบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการสามารถชำระค่าสินค้าและบริการ ได้ตั้งแต่ 08.30 -18.00 น. โดยมีพนักงานให้บริการในช่วงเวลาพักกลางวันซึ่งเป็นการตอบสนองช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการสามารถมาใช้บริการได้

5.2.3 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด

ในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายข้อตามลำดับ ข้อที่มึความคิดเห็นและความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ การแนะนำและให้ข้อมูลโดยพนักงานขาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จำลองงามขำ [17] ศึกษาเรื่องความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตของลูกค้า สำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออก โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นในด้านการมีใบแทรกโฆษณาในใบแจ้งหนี้เป็นอันดับหนึ่ง ปัจจุบัน บมจ.กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในการให้บริการต่างๆและมีการแนะนำบริการใหม่ ๆ ให้เป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ทั้งยังได้พัฒนาความรู้ ความสามารถในการให้บริการแก่พนักงานขายเพื่อที่จะนำเสนอบริการให้เป็นที่พอใจแก่ผู้บริการ

5.2.4 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการให้บริการ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อตามลำดับ ข้อที่มึความคิดเห็นและความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ความกระตือรือร้นของพนักงาน โดยจากการศึกษาพบว่าลักษณะของงานบริการเป็นงานที่จับต้องไม่ได้ มองไม่เห็นเป็นรูปธรรม แต่ลูกค้าสามารถรู้สึกได้ และเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากการให้บริการทั้งการดูแลเอาใจใส่ พร้อมจะให้บริการและช่วยเหลือในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การวัดคุณภาพบริการจึงแสดงผลความพึงพอใจด้วยการให้คะแนนความกระตือรือร้นของพนักงานที่ให้บริการสูงสุด ในการวัดระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการให้บริการ

5.2.5 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อตามลำดับข้อที่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ขั้นตอนในการสมัครใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิลาวัลย์ รุ่งเรืองชัยเจริญ [30] ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ADSL ของลูกค้าบริษัท ที โอ ที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่าลูกค้าที่ใช้บริการมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริการด้านกระบวนการบริการเป็นรายข้อ อยู่ในระดับมาก คือ เงื่อนไขการสมัคร ไม่ยุ่งยาก

5.2.6 ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านบริการหลังการขาย

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณารายข้อตามลำดับ ข้อที่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขาย จากการศึกษาพบว่า ระบบแจ้งการใช้งานขัดข้อง สำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม หลังจากดำเนินการติดตั้งให้ลูกค้าแล้วจะมีเบอร์โทรศัพท์ติดต่อตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในส่วนของ call center 1322 และศูนย์รับแจ้งวงจรขาดโดยตรงที่พนักงานเข้าเวร 24 ชั่วโมง

สรุปการอภิปรายผลได้ว่าการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาพบว่าความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในแต่ละด้านไม่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากผู้ใช้บริการมีเพียงผู้ใช้บริการภายในจังหวัดนครราชสีมาเท่านั้นที่ทำการศึกษารับบริการในส่วนต่าง ๆ ก็เป็นพนักงานของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม เท่านั้นจึงทำให้ความคิดเห็นจึงไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านต่าง ๆ พบว่า ในด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นด้านที่น่าจะมีการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากการส่งเสริมการตลาดในแต่ละพื้นที่น่าจะแตกต่างกันเนื่องจากปัจจัยพื้นฐานและความต้องการการของผู้ใช้บริการต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจ ดังนั้นผลการวิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถวางแผนในการทำงานได้ว่าควรจะเสนอบริการอะไรกับใครได้อย่างถูกต้องตรงตามเป้าหมายในการเพิ่มปริมาณลูกค้าต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรดังนี้

5.3.1 ด้านอุปกรณ์

ควรมีเอกสารหรือคู่มือในการอธิบายถึงวิธีการใช้งานอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ Modem ADSL โดยเฉพาะเมื่อมีเหตุขัดข้องให้กับผู้ใช้บริการ โดยแนบไว้ที่อุปกรณ์ที่ติดตั้งให้กับผู้ใช้บริการ

5.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ควรทำการขยายสาขาของสำนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้ลูกค้ามีช่องทางการใช้บริการมากขึ้น

5.3.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ควรมีทำการประชาสัมพันธ์องค์กรในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้มีภาพลักษณ์ที่สามารถสื่อถึงองค์กรได้อย่างทั่วถึงและจัด โปร โมชันเพื่อดึงดูดใจผู้ใช้บริการทั้งรายเก่าและรายใหม่

5.3.4 ด้านการให้บริการ

ควรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานทั้งด้านการให้บริการและด้านผลิตภัณฑ์