

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้กล่าวถึงการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ ที่ได้จากการศึกษา การวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ เครือข่ายดิจิทัล ของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด(มหาชน) ในพื้นที่เขตภาคเหนือ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

แบ่งการสรุปผลการออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานของลูกค้า ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลด้านปัจจัยของคุณภาพการให้บริการ ผลกระทบ คุณค่าการให้บริการ บุคลากร และ ภาพลักษณ์ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามด้านความสำคัญของปัจจัยของคุณภาพการให้บริการ ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล และ ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามด้านความพึงพอใจต่อปัจจัยของคุณภาพการให้บริการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล และ ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามถึงระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจกับประเภทของธุรกิจที่ใช้บริการเครือข่ายดิจิทัล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานของลูกค้า

จากตารางข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานของลูกค้าที่ใช้บริการใช้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการประเภทสถาบันการเงินมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 87.80 และ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 66.20 อายุอยู่ในช่วง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 63.50 ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 78.40 มีการนำบริการจากเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลไปเพื่อการเชื่อมโยงระหว่างสาขาคิดเป็นร้อยละ 71.60 และนอกจากจะใช้บริการของ TT&T แล้วยังใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นด้วยมีสัดส่วนที่เท่ากับที่ใช้บริการจาก TT&T อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 45.90 เท่ากันและคิดว่า TT&T ให้บริการที่ดีกว่าคิดเป็นร้อยละ 50.00 และส่วนใหญ่ไม่เคยยกเลิกการใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นคิดเป็นร้อยละ 77.00 และมีที่ เคยยกเลิกบริการคิดเป็นร้อยละ 6.80 และสาเหตุที่ยกเลิกคือระบบมีปัญหาบ่อยคิดเป็นร้อยละ 80.00

และส่วนใหญ่จะให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดคิดเป็นร้อยละ 55.40 และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ที่พื้นที่ให้บริการของศูนย์ปฏิบัติงานเชียงใหม่ร้อยละ 37.80

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการให้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลด้านปัจจัยของคุณภาพ การให้บริการ ผลิตภัณฑ์ คุณค่าการให้บริการ บุคลากร และ ภาพลักษณ์ โดยประกอบด้วย

ตอนที่ 2.1 แบบสอบถามด้านระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบ

เครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล

การประเมินโดยรวมจากข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ ถึงระดับความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ โดยคิดระดับความสำคัญตามค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม Likert Scale สามารถเรียงลำดับตามระดับความสำคัญ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้แก่ปัจจัยต่างๆ จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 10 ลำดับแรก ได้ดังนี้

ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ มีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

พนักงานบำรุงรักษาชำนาญ ทำงานรวดเร็ว มีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งานมีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้ มีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

อุปกรณ์และเครื่องมือทดสอบ ติดตั้ง เชื้อถือได้ มีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็วมีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

การให้บริการจากระบบ มีความไว้ใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง มีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

การขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็วมีระดับความสำคัญมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีระดับความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

การรับแจ้งและประเมินเหตุเสียหายทำได้รวดเร็ว มีระดับความสำคัญมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ตอนที่ 2.2 แบบสอบถามด้านระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการระบบ

เครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล

การประเมินโดยรวมจากข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ ถึงระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของบริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) โดยคิดระดับ ความสำคัญตามค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักตาม Likert Scale สามารถเรียงลำดับตามระดับความพึงพอใจ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้แก่ปัจจัยต่างๆ จากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย 10 ลำดับแรก ได้ดังนี้

ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งานมีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้ง มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

การให้บริการจากระบบ มีความไว้วางใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

พนักงานบำรุงรักษาชำนาญ ทำงานรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

อุปกรณ์ติดตั้งมีคุณภาพไว้วางใจได้ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

อุปกรณ์และเครื่องมือทดสอบ ติดตั้ง เชื้อถือได้ มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

การรับแจ้งและประเมินเหตุเสียหายทำได้รวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ระบบเครือข่ายที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีระดับความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

จากแบบสอบถามทั้งสองตอนสามารถสรุปเปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังตารางที่ 43

ตารางที่ 42 เปรียบเทียบระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ		ระดับความพึงพอใจ	
	เฉลี่ย	ระดับ	เฉลี่ย	ระดับ
ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้	4.68	มากที่สุด	4.05	มาก
พนักงานบำรุงรักษาชำนาญ ทำงานรวดเร็ว	4.66	มากที่สุด	3.96	มาก
อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน	4.65	มากที่สุด	4.03	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้	4.61	มากที่สุด	3.95	มาก
อุปกรณ์และเครื่องมือทดสอบ ติดตั้ง เชื่อมต่อได้	4.61	มากที่สุด	3.91	มาก
การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.59	มากที่สุด	3.86	มาก
การให้บริการจากระบบ มีความไว้ใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง	4.58	มากที่สุด	4.00	มาก
ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้การบริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.49	มาก	3.86	มาก
การขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.49	มาก	3.80	มาก
มีระบบรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง	4.47	มาก	3.78	มาก
การรับแจ้งและประเมินเหตุเสียทำได้รวดเร็ว	4.47	มาก	3.89	มาก
พนักงานบริษัทสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว	4.43	มาก	3.68	มาก
การตอบข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำการบริการทำได้อย่างรวดเร็ว	4.42	มาก	3.84	มาก
บริษัทผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี	4.41	มาก	3.66	มาก
บริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า	4.39	มาก	3.73	มาก
พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้ง	4.37	มาก	4.00	มาก

การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้	4.36	มาก	3.96	มาก
มีการบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เป็นระยะจากบริษัท	4.22	มาก	3.45	ปานกลาง
พนักงานสามารถอธิบายลูกค้าได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.18	มาก	3.82	มาก
งานการติดตั้งเรียบร้อย	4.16	มาก	3.86	มาก
พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการน่าเชื่อถือ	4.15	มาก	3.77	มาก
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.12	มาก	3.82	มาก
รับโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ ไม่ต้องคอยนาน	4.09	มาก	3.64	มาก
รายละเอียดเอกสารประกอบการบริการ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.08	มาก	3.49	ปานกลาง
ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการ ทางด้านการบริการเครือข่าย	4.04	มาก	3.68	มาก
บริษัทของผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.03	มาก	3.81	มาก
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.01	มาก	3.85	มาก
พนักงานการตลาดอธิบายการบริการได้ชัดเจน	3.98	มาก	3.53	มาก
สำนักงานของผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่ สะดวกต่อการติดต่อ	3.96	มาก	3.55	มาก
สำนักงานมีที่จอดรถที่สะดวก ปลอดภัย	3.88	มาก	3.42	ปานกลาง
การแนะนำบริการของระบบสื่อสารข้อมูลโดยการ เสนอขายของพนักงาน	3.77	มาก	3.32	ปานกลาง
การโฆษณาทางสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์	3.76	มาก	3.27	ปานกลาง
บริษัทมีการส่งข่าวสารให้อย่างสม่ำเสมอ	3.74	มาก	3.30	ปานกลาง
การส่งเสริมการขายต่างๆเช่น การลดราคา การให้สินเชื่อ เป็นต้น	3.74	มาก	3.16	ปานกลาง
มีการโทรศัพท์สอบถามบริการเป็นระยะ	3.66	มาก	3.16	ปานกลาง
มีการพบปะเยี่ยมเยียนสอบถามการบริการเสมอ	3.61	มาก	3.14	ปานกลาง
สำนักงานมีการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม น่าเชื่อถือ	3.47	ปานกลาง	3.23	ปานกลาง
การตลาดทางตรงเช่นการส่งจองบริการ Internet , แคตตาล็อก เป็นต้น	3.46	ปานกลาง	3.01	ปานกลาง
การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์ เช่น การบริจาคเพื่อการกุศล เป็นต้น	3.42	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง
มีการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ตามเทศกาล	3.36	ปานกลาง	3.09	ปานกลาง

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความสำคัญมากที่สุด และมีความพึงพอใจในระดับมากกับปัจจัย ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ พนักงานบำรุงรักษาชำนาญ สามารถทำงานได้รวดเร็ว อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้ อุปกรณ์และเครื่องมือทดสอบ ติดตั้ง เชื้อถือได้ การบำรุงรักษา ระบบหากเกิดเหตุเสียกับลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการจากระบบมีความไว้ใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ตามข้อตกลง และพบว่า 3 ลำดับแรกของความสำคัญนั้นลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 3 ทั้งนี้ความพึงพอใจในทุกปัจจัย 3 แรกข้างต้น มีค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.00 มีเพียงปัจจัย พนักงานบำรุงรักษาชำนาญ ทำงานรวดเร็ว ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.96

ปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับมาก และลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับมาก เช่นกัน ได้แก่ ระบบเครือข่ายที่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การขอใช้บริการ และติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว มีระบบรับแจ้งปัญหาตลอด 24 ชั่วโมง การรับแจ้ง และประเมินเหตุเสียสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว พนักงานบริษัทสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว การตอบข้อซักถามและการแนะนำการให้บริการทำได้อย่างรวดเร็ว บริษัทสามารถตอบสนองลูกค้าได้ดี บริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้ง การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้ใจได้ มีการบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เป็นระยะจากทางบริษัท พนักงานสามารถอธิบายให้ลูกค้าได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย งานติดตั้งมีความเรียบร้อย พนักงานผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยความสุภาพ ไม่ต้องคอยนาน รายละเอียดเอกสารประกอบการบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ความมีชื่อเสียงของบริษัท ในด้านการให้บริการเครือข่าย บริษัทผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พนักงานการตลาดอธิบายการบริการได้ชัดเจน

สำหรับปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญระดับมาก แต่ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง ซึ่ง เป็นสิ่งที่บริษัทควรปรับปรุงได้แก่ สำนักงานผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ สำนักงานมีที่จอดรถที่สะดวกปลอดภัย การแนะนำการบริการจากพนักงานขาย การโฆษณาทางสื่อต่างๆ การส่งข่าวสารจากทางบริษัท การส่งเสริมการขายต่างๆ การสอบถามการบริการเป็นระยะ การพบปะเยี่ยมเยียนเพื่อสอบถามถึงการให้บริการจากทางบริษัท

สำหรับปัจจัย การที่สำนักงานมีการตกแต่งที่ทันสมัยเป็นที่น่าเชื่อถือ การตลาดทางตรง การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ การมีการ์ดอวยพรตามเทศกาลนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจระดับปานกลางด้วย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามถึงระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจกับประเภทของธุรกิจที่ใช้บริการเครือข่ายดิจิทัล

จากข้อมูลเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามถึงระดับความสำคัญกับประเภทของธุรกิจ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ลูกค้ากลุ่มสถาบันการเงินให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการ การให้บริการจากระบบเครือข่ายดิจิทัล ต้องมีความไวใจ ได้ถูกต้องแม่นยำตามข้อตกลง พนักงานรับแจ้งเหตุเสียสามารถระบุสาเหตุและประเมินเวลาในการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไวใจได้ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ การขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ติดตั้ง เชื้อถือได้ การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน

ลูกค้ากลุ่มสื่อสารให้ความสำคัญระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการพนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถบริการในด้านต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว บริษัทผู้ให้บริการมีระบบ รับแจ้งปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้

ลูกค้ากลุ่มห้างสรรพสินค้าให้ความสำคัญระดับมากที่สุดต่อปัจจัยด้านคุณภาพบริการ พนักงานติดตั้งของบริษัทมีความชำนาญในการติดตั้งการติดตั้งมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม พนักงานรับแจ้งเหตุเสียสามารถระบุสาเหตุและประเมินเวลาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการบำรุงรักษาแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว พนักงานทางการตลาดอธิบายรูปแบบบริการได้ชัดเจน บริษัทของผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการน่าเชื่อถือ การให้บริการจากระบบ มีความไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ตามข้อตกลง การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้ ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไวใจได้ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ ติดตั้ง เชื้อถือได้ การขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การตอบข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำการบริการทำได้อย่างรวดเร็ว การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัย

สูง ไม่สามารถใจจรกรรมได้ อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน บริษัทผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี บริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า

ลูกค้ากลุ่มอุตสาหกรรมไม่ให้ความสำคัญระดับในระดับมากที่สุดแก่ปัจจัยใดเลย

ความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามถึงระดับความพึงพอใจกับประเภทของธุรกิจสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของลูกค้ากลุ่มสถาบันการเงิน กลุ่มสื่อสาร และ อุตสาหกรรม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ถึง ระดับมาก ในทุกปัจจัย

ลูกค้ากลุ่มห้างสรรพสินค้ามีความพึงพอใจระดับมาก แก่ปัจจัยพนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย และบริการอย่างเป็นมิตรเท่านั้น และมีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดแก่ ระบบเครือข่าย ที่ให้บริการสามารถให้การบริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้วางใจได้ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ ติดตั้ง เชื้อถือได้ การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว

มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่า TT&T สามารถให้บริการได้ดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่นและภาพลักษณ์ของ TT&T ก็ดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่นด้วย 12 ราย จาก 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.59

มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่า TT&T สามารถให้บริการได้เหมือนกับผู้ให้บริการรายอื่นและภาพลักษณ์ของ TT&T ก็ไม่แตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่นด้วย 9 ราย จาก 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.23

มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่า TT&T สามารถให้บริการได้แย่กว่าผู้ให้บริการรายอื่นและภาพลักษณ์ของ TT&T ก็ไม่แตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่นด้วย 2 ราย และมีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบว่าการบริการของ TT&T เป็นอย่างไรแต่คิดว่าภาพลักษณ์ของ TT&T ดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่น 30 ราย จากทั้งหมด 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.43

ผู้ตอบแบบสอบถามมักจะไม่ทราบว่าการบริการของบริษัทเป็นอย่างไรเมื่อเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่น และสำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่รู้ว่าการบริการของบริษัทเป็นอย่างไรทั้งหมด 32 ราย แบ่งตามศูนย์รับผิดชอบได้ดังนี้ สำหรับศูนย์เชียงใหม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าบริการให้บริการดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่น 6 ราย จากทั้งหมด 12 ราย ศูนย์เชียงใหม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าบริการให้บริการดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่น 7 ราย จากทั้งหมด 8 ราย ศูนย์ลำปางมีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าบริการให้บริการดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่น 2 ราย จากทั้งหมด 2 ราย ศูนย์พิษณุโลกมีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าบริการให้บริการเหมือนกับผู้ให้บริการรายอื่น 6 ราย จาก 7 ราย ศูนย์นครสวรรค์มีผู้ตอบแบบสอบถามที่คิดว่าบริการให้บริการเหมือนกับผู้ให้บริการรายอื่น 2 ราย จาก 3 ราย

ตารางที่ 43: แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องระดับความสำคัญกับความพึงพอใจของธุรกิจประเภทสถาบันการเงิน

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	ระดับความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการบำรุงรักษาแก้ไขปัญหาคืออย่างรวดเร็ว	4.71	3.98
	มากที่สุด	มาก
ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูงไม่สามารถโจรกรรมได้	4.69	4.03
	มากที่สุด	มาก
อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน	4.68	4
	มากที่สุด	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้	4.63	3.97
	มากที่สุด	มาก
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบติดตั้งเชื่อถือได้	4.63	3.94
	มากที่สุด	มาก
การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.63	3.91
	มากที่สุด	มาก
การให้บริการจากระบบ มีความไว้ใจได้ ถูกต้อง แม่นยำตามข้อตกลง	4.62	4.02
	มากที่สุด	มาก
พนักงานรับมือเหตุเสียสามารถระบุสาเหตุและประเมินเวลาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	4.52	3.92
	มากที่สุด	มาก
ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.51	3.89
	มากที่สุด	มาก
การขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4.51	3.8
	มากที่สุด	มาก
บริษัทผู้ให้บริการมีระบบรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง	4.49	3.83
	มาก	มาก
การตอบข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำการบริการทำได้อย่างรวดเร็ว	4.46	3.85
	มาก	มาก
บริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า	4.43	3.72
	มาก	มาก
บริษัทผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี	4.42	3.69
	มาก	มาก

การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้	4.4	3.98
	มาก	มาก
พนักงานติดตั้งของบริษัทมีความชำนาญในการติดตั้ง	4.38	4
	มาก	มาก
พนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถบริการในด้านต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	4.31	3.68
	มาก	มาก
มีการบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เป็นระยะจากบริษัท	4.26	3.48
	มาก	ปานกลาง
พนักงานของผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถอธิบายให้ลูกค้าด้านต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.18	3.85
	มาก	มาก
การติดตั้งมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม	4.15	3.88
	มาก	มาก
พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการน่าเชื่อถือ	4.14	3.75
	มาก	มาก
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ ยิ้มแย้มแจ่มใส ของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการ	4.12	3.85
	มาก	มาก
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพไม่ให้คอยนาน	4.11	3.63
	มาก	มาก
รายละเอียดของเอกสารประกอบของการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.08	3.51
	มาก	มาก
พนักงานทางการตลาดอธิบายรูปแบบบริการได้ชัดเจน	4.03	3.52
	มาก	มาก
พนักงานแต่งการสุภาพ เรียบร้อย บริการอย่างเป็นมิตร	4.03	3.85
	มาก	มาก
ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้าน การบริการเครือข่าย	4.03	3.68
	มาก	มาก
บริษัทของผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.02	3.82
	มาก	มาก
สถานที่ติดต่อของผู้ให้บริการมีทำเลที่สะดวก	4	3.57
	มาก	มาก
สำนักงานมีที่จอดรถที่สะดวก ปลอดภัย	3.91	3.46
	มาก	ปานกลาง

บริษัทมีการส่งข่าวสารให้อย่างสม่ำเสมอ	3.8	3.29
	มาก	ปานกลาง
การแนะนำบริการของระบบสื่อสารข้อมูลโดยการเสนอขายของพนักงาน	3.78	3.32
	มาก	ปานกลาง
การโฆษณาทางสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์	3.75	3.25
	มาก	ปานกลาง
การส่งเสริมการขายต่างๆเช่น การลดราคา การให้สินเชื่อ	3.75	3.15
	มาก	ปานกลาง
ผู้ให้บริการการโทรศัพท์สอบถามการบริการเป็นระยะๆ	3.66	3.18
	มาก	ปานกลาง
พนักงานมีการพบปะเยี่ยมเยียนสอบถามการให้บริการเสมอๆ	3.63	3.17
	มาก	ปานกลาง
สำนักงานมีการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม น่าเชื่อถือ	3.49	3.25
	ปานกลาง	ปานกลาง
การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์	3.43	3.03
	ปานกลาง	ปานกลาง
การตลาดทางตรง	3.42	3.02
	ปานกลาง	ปานกลาง
การได้รับการ์ดอวยพรพิเศษในเทศกาลสำคัญๆ จากทางบริษัท	3.4	3.15
	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 43 ปัจจัยที่ถูกค้ำกลุ่มสถาบันการเงินให้ความสำคัญมากที่สุด และมีความพึงพอใจในระดับมากได้แก่ พนักงานรับแจ้งเหตุเสียสามารถระบุสาเหตุและสามารถประเมินเวลาในการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการจากระบบมีความไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำตามข้อตกลง ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องเนื่อง อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีคุณภาพไวใจได้ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งทดสอบ ติดตั้ง เชื้อถือได้ การขอใช้บริการ การติดตั้งและทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน

สำหรับปัจจัยที่ถูกค่าประเภทสถาบันการเงิน ให้ความสำคัญระดับมากแต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ได้แก่ ผู้ให้บริการมีการสอบถามการให้บริการเป็นระยะ พนักงานมีการพบปะเยี่ยมเยียนสอบถามการให้บริการเสมอๆ มีการตรวจสอบอุปกรณ์เป็นระยะจากบริษัท การโฆษณาทางสื่อต่างๆของบริษัท การแนะนำการบริการจากพนักงานขาย การส่งเสริมการขายต่างๆจากบริษัท

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 44: แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องระดับความสำคัญกับความพึงพอใจของธุรกิจประเภทสื่อสาร

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	ระดับความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถบริการในด้านต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	4.57	2.86
	มากที่สุด	ปานกลาง
บริษัทผู้ให้บริการมีระบบรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง	4.57	3.71
	มากที่สุด	มาก
ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้	4.57	4.43
	มากที่สุด	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้	4.43	4
	มาก	มาก
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ ติดตั้ง เชื่อมต่อได้	4.43	4
	มาก	มาก
อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน	4.43	4.43
	มาก	มาก
บริษัทผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี	4.43	3.71
	มาก	มาก
พนักงานของผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถอธิบายให้ลูกค้าด้านต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.29	3.86
	มาก	มาก
บริษัทมีการส่งข่าวสารให้อย่างสม่ำเสมอ	4.29	3.43
	มาก	ปานกลาง
พนักงานติดตั้งของบริษัทมีความชำนาญในการติดตั้ง	4.29	4.14
	มาก	มาก
พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4.29	3.86
	มาก	มาก
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ ยิ้มแย้มแจ่มใส ของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการ	4.29	3.86
	มาก	มาก
การให้บริการจากระบบ มีความไว้ใจได้ ถูกต้อง แม่นยำตามข้อตกลง	4.29	4
	มาก	มาก
ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.29	3.86
	มาก	มาก

การขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้ อย่างรวดเร็ว	4.29	4
	มาก	มาก
การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถ ทำได้อย่างรวดเร็ว	4.29	4.14
	มาก	มาก
ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้าน การบริการเครือข่าย	4.29	4.43
	มาก	มาก
รายละเอียดของเอกสารประกอบของการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4.14	3.29
	มาก	ปานกลาง
การติดตั้งมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม	4.14	3.86
	มาก	มาก
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ไม่ให้คายนาน	4.14	3.86
	มาก	มาก
บริษัทของผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.14	4
	มาก	มาก
พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการน่าเชื่อถือ	4.14	4
	มาก	มาก
การตอบข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำการบริการทำได้ อย่างรวดเร็ว	4.14	3.86
	มาก	มาก
พนักงานรับแจ้งเหตุเสียสามารถระบุสาเหตุและประเมิน เวลาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	4	3.86
	มาก	มาก
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บริการอย่างเป็นมิตร	4	4
	มาก	มาก
การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้	4	4.14
	มาก	มาก
มีการบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เป็นระยะจากบริษัท	4	3.86
	มาก	มาก
การโฆษณาทางสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์	4	3.86
	มาก	มาก
การตลาดทางตรง	4	3.14
	มาก	ปานกลาง
บริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า	4	3.86
	มาก	มาก

การแนะนำบริการของระบบสื่อสารข้อมูลโดย การเสนอขายของพนักงาน	3.86	3.71
	มาก	มาก
การส่งเสริมการขายต่างๆเช่น การลดราคา การให้สินเชื่	3.86	3.57
	มาก	มาก
สถานที่ติดต่อของผู้ให้บริการมีทำเลที่สะดวก	3.71	3.71
	มาก	มาก
สำนักงานมีที่จอดรถที่สะดวก ปลอดภัย	3.71	3.29
	มาก	ปานกลาง
ผู้ให้บริการการ โทรศัพท์สอบถามการบริการเป็นระยะๆ	3.71	3.14
	มาก	ปานกลาง
พนักงานทางการตลาดอธิบายรูปแบบบริการได้ชัดเจน	3.57	3.71
	มาก	มาก
พนักงานมีการพบปะเยี่ยมเยียนสอบถาม การให้บริการเสมอ	3.57	3.29
	มาก	ปานกลาง
การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์	3.57	3
	มาก	ปานกลาง
สำนักงานมีการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม น่าเชื่อถือ	3.43	3.43
	ปานกลาง	ปานกลาง
การได้รับการควดวพรพิเศษในเทศกาลสำคัญ จากทางบริษัท	3.14	2.86
	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 44 พบว่าลูกค้าประเภทสื่อสารให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดแต่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางแก่ปัจจัย พนักงานบริษัทผู้ให้บริการต้องสามารถบริการในด้านต่างๆได้อย่างรวดเร็ว บริษัทผู้ให้บริการต้องมีระบบรับแจ้งเหตุเสียจากลูกค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง

สำหรับปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญระดับมากแต่ลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ สำนักงานผู้ให้บริการมีที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย รายละเอียดของเอกสารประกอบการบริการต่างๆ มีความชัดเจน บริษัทมีการส่งข่าวสารให้อย่างสม่ำเสมอ ผู้ให้บริการโทรศัพท์สอบถามการบริการเป็นระยะๆ พนักงานมีการพบปะเยี่ยมเยียนสอบถามการให้บริการเสมอๆ การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์จากบริษัท การตลาดทางจากบริษัท

ตารางที่ 45: แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องระดับความสำคัญกับความพึงพอใจของธุรกิจประเภทห้างสรรพสินค้า

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	ระดับความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานติดตั้งของบริษัทมีความชำนาญในการติดตั้ง	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
การติดตั้งมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
พนักงานรับแจ้งเหตุเสียหายสามารถระบุสาเหตุและประเมินเวลาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	5	2
	มากที่สุด	น้อย
พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
พนักงานทางการตลาดอธิบายรูปแบบบริการได้ชัดเจน	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
บริษัทของผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการน่าเชื่อถือ	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
การให้บริการจากระบบ มีความไว้วางใจได้ ถูกต้อง แม่นยำตามข้อตกลง	5	2
	มากที่สุด	น้อย
การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้การบริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	5	1
	มากที่สุด	น้อยที่สุด
อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้วางใจได้	5	1
	มากที่สุด	น้อยที่สุด
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ ติดตั้งเชื่อถือได้	5	1
	มากที่สุด	น้อยที่สุด

การขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้ อย่างรวดเร็ว	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
การตอบข้อสงสัย หรือให้คำแนะนำการบริการทำได้ อย่างรวดเร็ว	5	2
	มากที่สุด	น้อย
การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถ ทำได้อย่างรวดเร็ว	5	1
	มากที่สุด	น้อยที่สุด
ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
บริษัทผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ดี	5	2
	มากที่สุด	น้อย
บริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า	5	3
	มากที่สุด	ปานกลาง
สถานที่ติดต่อของผู้ให้บริการมีทำเลที่สะดวก	4	3
	มาก	ปานกลาง
สำนักงานมีการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม น่าเชื่อถือ	4	2
	มาก	น้อย
สำนักงานมีที่จอดรถที่สะดวก ปลอดภัย	4	2
	มาก	น้อย
พนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถบริการ ในด้านต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	4	2
	มาก	น้อย
บริษัทผู้ให้บริการมีระบบรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง	4	2
	มาก	น้อย
พนักงานของผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถ อธิบายให้ลูกค้าด้านต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4	3
	มาก	ปานกลาง
รายละเอียดของเอกสารประกอบของการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4	3
	มาก	ปานกลาง
บริษัทมีการส่งข่าวสารให้อย่างสม่ำเสมอ	4	3
	มาก	ปานกลาง
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ ยิ้มแย้มแจ่มใส ของ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการ	4	3
	มาก	ปานกลาง

พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บริการอย่างเป็นมิตร	4	4
	มาก	มาก
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ไม่ให้คอยนาน	4	3
	มาก	ปานกลาง
การได้รับการอำนวยความสะดวกพิเศษในเทศกาลสำคัญ จากทางบริษัท	4	2
	มาก	น้อย
ผู้ให้บริการการโทรศัพท์สอบถามการบริการเป็นระยะๆ	4	2
	มาก	น้อย
พนักงานมีการพบปะเยี่ยมเยียน สอบถามการให้บริการเสมอๆ	4	2
	มาก	น้อย
มีการบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เป็นระยะจากบริษัท	4	2
	มาก	น้อย
ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการ ทางด้านการบริการเครือข่าย	4	3
	มาก	ปานกลาง
การโฆษณาทางสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์	4	3
	มาก	ปานกลาง
การแนะนำบริการของระบบสื่อสารข้อมูลโดย การเสนอขายของพนักงาน	4	2
	มาก	น้อย
การส่งเสริมการขายต่างๆเช่น การลดราคา การให้สินเชื่อ	4	2
	มาก	น้อย
การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์	3	2
	ปานกลาง	น้อย
การตลาดทางตรง	3	2
	ปานกลาง	น้อย

จากตารางที่ 45 พบว่าลูกค้าประเภทห้างสรรพสินค้า ให้ความสำคัญมากที่สุดแต่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อยได้แก่ พนักงานรับแจ้งเหตุเสียสามารถระบุสาเหตุและประเมินเวลาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการจากระบบมีความไวใจได้ถูกต้องแม่นยำตามข้อตกลง การตอบข้อสงสัย หรือแนะนำการบริการสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว บริษัทผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี และบริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยที่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด แต่ให้ความสำคัญระดับมากที่สุดแก่ปัจจัย ระบบเครือข่ายให้การบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้ อุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบติดตั้งเชื่อถือได้ การบำรุงรักษาหากระบบเกิดเหตุเสียให้ลูกค้า สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 46: แสดงข้อมูลเปรียบเทียบความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องระดับความสำคัญกับความพึงพอใจของธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย
	ระดับความสำคัญ	ระดับความพึงพอใจ
พนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถบริการในด้านต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	4	4
	มาก	มาก
รายละเอียดของเอกสารประกอบของการบริการต่างๆ อย่างชัดเจน	4	4
	มาก	มาก
พนักงานติดตั้งของบริษัทมีความชำนาญในการติดตั้ง	4	4
	มาก	มาก
การติดตั้งมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม	4	4
	มาก	มาก
พนักงานรับแจ้งเหตุเสียสามารถระบุสาเหตุและประเมินเวลาแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว	4	4
	มาก	มาก
พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	4	4
	มาก	มาก
พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการน่าเชื่อถือ	4	4
	มาก	มาก
การให้บริการจากระบบ มีความไวใจได้ ถูกต้อง แม่นยำตามข้อตกลง	4	4
	มาก	มาก
การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้	4	4
	มาก	มาก
ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4	4
	มาก	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้วางใจได้	4	4
	มาก	มาก
อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ ติดตั้ง เชื่อมต่อได้	4	4
	มาก	มาก
การขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4	4
	มาก	มาก
การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	4	4
	มาก	มาก

ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้	4	4
	มาก	มาก
อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน	4	4
	มาก	มาก
บริษัทใส่ใจต่อความต้องการของลูกค้า	4	4
	มาก	มาก
สถานที่ติดต่อของผู้ให้บริการมีทำเลที่สะดวก	3	2
	ปานกลาง	น้อย
สำนักงานมีที่จอดรถที่สะดวก ปลอดภัย	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
บริษัทผู้ให้บริการมีระบบรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
พนักงานของผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถอธิบายให้ลูกค้าด้านต่างๆชัดเจน เข้าใจง่าย	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
บริษัทมีการส่งข่าวสารให้อย่างสม่ำเสมอ	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
พนักงานทางการตลาดอธิบายรูปแบบบริการได้ชัดเจน	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และ ยิ้มแย้มแจ่มใส ของพนักงานของบริษัทผู้ให้บริการ	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
พนักงานแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย บริการอย่างเป็นมิตร	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
พนักงานรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงที่สุภาพ ไม่ให้กอยนาน	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
ผู้ให้บริการการ โทรศัพท์สอบถามการบริการเป็นระยะๆ	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
บริษัทของผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือ	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
การตอบข้อสงสัย หรือ ให้คำแนะนำการบริการทำได้อย่างรวดเร็ว	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
มีการบริการตรวจเช็คอุปกรณ์เป็นระยะจากบริษัท	3	3

ความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้านการบริการเครือข่าย	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
การตลาดทางตรง	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
บริษัทผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี	3	3
	ปานกลาง	ปานกลาง
สำนักงานมีการตกแต่งที่ทันสมัย สวยงาม น่าเชื่อถือ	2	2
	น้อย	น้อย
การได้รับการรับรองพรพิเศษในเทศกาลสำคัญๆ จากทางบริษัท	2	2
	น้อย	น้อย
พนักงานมีการพบปะเยี่ยมชมเยียนสอบถาม การให้บริการเสมอๆ	2	2
	น้อย	น้อย
การโฆษณาทางสื่อต่างๆเช่น โทรทัศน์ นิตยสาร หนังสือพิมพ์	2	3
	น้อย	ปานกลาง
การแนะนำบริการของระบบสื่อสารข้อมูลโดย การเสนอขายของพนักงาน	2	2
	น้อย	น้อย
การส่งเสริมการขายต่างๆเช่น การลดราคา การให้สินเชื่	2	2
	น้อย	น้อย
การให้ข่าว และการประชาสัมพันธ์	2	2
	น้อย	น้อย

จากตารางที่ 46 พบว่า ลูกค้าประเภทอุตสาหกรรมไม่ให้อัจฉริยะที่สำคัญในระดับมากที่สุด และส่วนมากระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจจะมีระดับเท่ากัน มีปัจจัยเรื่องสถานที่ติดต่อ ผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่สะดวกเท่านั้นที่ลูกค้าให้ความสำคัญระดับปานกลางแต่มีระดับความพึงพอใจระดับน้อยและปัจจัยเรื่องการโฆษณาทางสื่อต่างๆที่ลูกค้าให้ความสำคัญระดับน้อยแต่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามและสำนักงานของลูกค้าที่ใช้บริการ ใช้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ความต้องการให้พนักงานของ TT&T เข้าไปตรวจสอบหรือแก้ไขระบบในวันหยุดนั้นมี ผู้ที่ต้องการให้ทำการแก้ไขเท่ากับผู้ที่ไม่ต้องการให้เข้าไปแก้ไขในวันหยุด โดยคิดเป็นร้อยละ 47.30 เท่ากัน และสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะแจ้งเหตุเสียเป็นลำดับแรก มักจะเป็น สำนักงานใหญ่ของเขาเองคิดเป็นร้อยละ 73.00 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า สามารถแจ้งเหตุเสียกับ Help Desk ของบริษัท TT&T ได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีถึงร้อยละ 63.50 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการคู่มือในการแก้ไขเหตุเสียเบื้องต้นคิดเป็นร้อยละ 95.90 และต้องการ ให้ทางบริษัทอบรมวิธีการใช้งานให้คิดเป็นร้อยละ 51.40 และต้องการให้พนักงานของบริษัทเข้าไป ทำการตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์เป็นช่วงๆ โดยให้เป็นช่วงราย 3 เดือนคิดเป็นร้อยละ 48.60 และคิดว่าภาพลักษณ์ของ บริษัท ไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) มี ภาพลักษณ์ที่ดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่นร้อยละ 62.20 และมีผู้ตอบแบบสอบถามบางคนคิดว่าบริษัท ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีม และความเร็วในการแก้ไขเหตุเสียให้มากขึ้น

อภิปรายผล

จากแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งการสร้างบริการให้เกิดคุณภาพจะมีลักษณะดังนี้

การเข้าถึงลูกค้า (Access) ผู้ให้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัลลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ให้แก่ลูกค้า ด้านเวลาที่ใช้ในการติดต่อนั้นต้องไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ต้องตั้งในทำเลที่เหมาะสมสะดวกต่อการติดต่อ มีที่จอดรถสะดวก ปลอดภัย สำนักงานมีการตกแต่งที่สวยงามน่าเชื่อถือ การให้บริการโดยพนักงานของผู้ให้บริการสามารถให้บริการในด้านต่างๆ เช่น การขอใช้บริการ การติดตั้ง การซ่อมบำรุง ต้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และลูกค้าสามารถที่จะแจ้งปัญหาที่ใช้จากระบบได้ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อแสดงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว จากการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับบริษัทผู้ให้บริการมีระบบรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง เป็นลำดับแรก และ พนักงานของบริษัทสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่สอง และการที่สำนักงานของผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อและจากการศึกษาพบว่าลูกค้ามีพึงพอใจต่อบริษัทผู้ให้บริการมีระบบรับแจ้ง

ปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง เป็นลำดับแรก และ พนักงานของบริษัทสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่สอง และการที่สำนักงานของผู้ให้บริการอยู่ในทำเลที่ตั้งที่สะดวกต่อการติดต่อ ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

การติดต่อสื่อสาร (Communication) พนักงานของผู้ให้บริการเครือข่ายต้องสามารถอธิบายรูปแบบการบริการ การดูแลรักษาอุปกรณ์เบื้องต้นให้ลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย รวมทั้งอาจมีการส่งข่าวสารให้กับลูกค้าด้วย จากศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานของผู้ให้บริการเครือข่ายต้องสามารถอธิบายรูปแบบการบริการ การดูแลรักษาอุปกรณ์เบื้องต้นให้ลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญกับรายละเอียดในเอกสารประกอบการบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย เป็นลำดับที่สอง และให้ความสำคัญกับการที่บริษัทมีการส่งข่าวสารให้อย่างสม่ำเสมอเป็นลำดับที่สามและพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อพนักงานของผู้ให้บริการเครือข่ายต้องสามารถอธิบายรูปแบบการบริการ การดูแลรักษาอุปกรณ์เบื้องต้นให้ลูกค้า ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่าย เป็นลำดับแรก มีความพึงพอใจต่อรายละเอียดในเอกสารประกอบการบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย เป็นลำดับที่สอง และมีความพึงพอใจต่อการที่บริษัทมีการส่งข่าวสารให้อย่างสม่ำเสมอเป็นลำดับที่สาม ซึ่งสอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรือพนักงานของผู้ให้บริการต้องมีความชำนาญในงานติดตั้ง การติดตั้งให้ลูกค้าดูแล้วเรียบร้อยเป็นระเบียบสวยงาม พนักงานรับแจ้งเหตุเสียต้องสามารถระบุสาเหตุของปัญหา และประเมินเวลาในการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว พนักงานที่ทำหน้าที่ซ่อมบำรุงรักษาระบบเมื่อเกิดเหตุเสียต้องสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วอีกทั้งพนักงานทางด้านการตลาดซึ่งติดต่อเรื่องการขายกับลูกค้าต้องสามารถอธิบายรูปแบบการบริการให้ลูกค้า ได้อย่างชัดเจน ก่อนตกลงการติดตั้งและต้องมีความรู้ความสามารถในงานด้านเครือข่ายด้วย จากศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานบำรุงรักษามีความชำนาญ สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญกับการรับแจ้งเหตุเสียจากลูกค้านั้นพนักงานของบริษัทสามารถระบุสาเหตุและประเมินเวลาในการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่สอง และให้ความสำคัญต่อการที่พนักงานติดตั้งมีความชำนาญในการติดตั้ง เป็นลำดับที่สามและพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการที่พนักงานติดตั้งมีความชำนาญในการติดตั้งเป็นลำดับแรก มีความพึงพอใจต่อพนักงานบำรุงรักษามีความชำนาญ สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่สอง และมีความพึงพอใจต่อการรับแจ้งเหตุเสียจากลูกค้านั้นพนักงานของบริษัทสามารถระบุสาเหตุ และประเมินเวลาในการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่สามซึ่งลำดับความพึงพอใจแตกต่างกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญแต่ก็เป็นสามลำดับแรกเช่นกัน

ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรของผู้ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามระเบียบของบริษัท มีความเป็นมิตร เป็นกันเอง พนักงานที่รับโทรศัพท์กับลูกค้าต้องมีน้ำเสียงที่สุภาพ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยโทรศัพท์นานๆ อาจจะมีการส่งบัตรอวยพรเนื่องในเทศกาลสำคัญเช่น เทศกาลปีใหม่ เป็นต้น มีการโทรศัพท์สอบถามถึงปัญหาในการบริการว่ามีปัญหาอะไรหรือไม่ มีการตรวจเยี่ยมตรวจสอบการบริการเป็นระยะๆ จากศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญกับการรับโทรศัพท์ของพนักงานมีความสุภาพ เป็นลำดับที่สอง และให้ความสำคัญต่อการที่พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และบริการอย่างเป็นมิตร เป็นลำดับที่สามและพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อพนักงานของบริษัทมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นลำดับแรก มีความพึงพอใจต่อการที่พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย และบริการอย่างเป็นมิตร เป็นลำดับที่สอง และมีความพึงพอใจต่อการรับโทรศัพท์ของพนักงาน มีความสุภาพเป็นลำดับที่สามซึ่งลำดับความพึงพอใจแตกต่างกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญแต่ก็เป็นสามลำดับแรกเช่นกัน

ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายต้องมีชื่อเสียงเป็นที่น่าเชื่อถือไว้ใจได้ และในเวลาเดียวกันบุคลากรก็ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า จากศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับพนักงานของบริษัทมีความน่าเชื่อถือ เป็นลำดับแรกให้ความสำคัญกับบริษัทผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ เป็นลำดับที่สอง และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อบริษัทผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ เป็นลำดับแรกมีความพึงพอใจต่อพนักงานของบริษัทมีความน่าเชื่อถือ เป็นลำดับที่สอง ซึ่งลำดับความพึงพอใจแตกต่างกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

ความไว้วางใจ (Reliability) บริการจากเครือข่ายที่ให้กับลูกค้าต้องสามารถไว้วางใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง การให้บริการจากพนักงานก็ต้องสามารถไว้วางใจได้ว่าระบบมีความต่อเนื่องตลอด ตัวระบบเครือข่ายเองก็ต้องสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อุปกรณ์ที่ติดตั้งให้แก่ลูกค้าก็ต้องมีคุณภาพไว้วางใจได้ รวมทั้งเครื่องมือเครื่องใช้ที่ใช้ในงานติดตั้งและทดสอบเวลาติดตั้งให้ลูกค้าต้องเชื่อถือได้ จากศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญอุปกรณ์ที่ติดตั้งมีคุณภาพและอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ใช้ทดสอบและติดตั้งไว้วางใจได้ เป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญกับการให้บริการจากระบบมีความไว้วางใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง เป็นลำดับที่สอง และให้ความสำคัญต่อการที่ระบบเครือข่ายสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาเป็นลำดับที่สาม และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากระบบมีความไว้วางใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง เป็นลำดับแรก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้

เป็นลำดับที่สอง และมีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์ที่ติดตั้งมีคุณภาพ เป็นลำดับที่สามซึ่งลำดับความพึงพอใจแตกต่างกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การขอใช้บริการ การติดตั้ง และทดสอบต้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เมื่อระบบเกิดขัดข้องหรือเกิดเหตุเสีย ก็ต้องสามารถบำรุงรักษาหรือแก้ไขเหตุเสียให้กับลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการตรวจสอบอุปกรณ์ที่ติดตั้งให้กับลูกค้าเป็นระยะ และต้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ จากศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับการบำรุงรักษาหากระบบหากเกิดเหตุเสียให้กับลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญกับการขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่สองและให้ความสำคัญต่อการตอบข้อสงสัย หรือคำแนะนำการบริการทำได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่สามและพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการบำรุงรักษาหากระบบหากเกิดเหตุเสียให้กับลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับแรก มีความพึงพอใจต่อการตอบข้อสงสัย หรือคำแนะนำการบริการทำได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่สอง และมีความพึงพอใจต่อการขอใช้บริการและการติดตั้งทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่สาม ซึ่งลำดับความพึงพอใจแตกต่างกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญแต่ก็เป็นสามลำดับแรกเช่นกัน

ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้อาจปราศจากอันตรายความเสี่ยงและปัญหาต่างๆเช่นความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูลซึ่งข้อมูลของลูกค้ามีความสำคัญดังนั้นข้อมูลในระบบจะต้องมีความปลอดภัยสูงรวมทั้งอุปกรณ์ที่ติดตั้งให้กับลูกค้าต้องมีความปลอดภัยกับผู้ใช้งานและตัวระบบของลูกค้าเอง จากการศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูลเป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ที่ติดตั้งให้กับลูกค้าต้องมีความปลอดภัยกับผู้ใช้งานเป็นลำดับที่สองและพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความปลอดภัยจากการโจรกรรมข้อมูลเป็นลำดับแรก มีความพึงพอใจต่ออุปกรณ์ที่ติดตั้งให้กับลูกค้าต้องมีความปลอดภัยกับผู้ใช้งานเป็นลำดับที่สอง ซึ่งลำดับความพึงพอใจสอดคล้องกับกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) โดยการส่งมอบชื่อเสียงในฐานะผู้ให้บริการเครือข่ายจนเป็นที่รู้จัก การโฆษณาทางสื่อต่างๆเช่นโทรทัศน์ นิตยสาร หรือ หนังสือพิมพ์ ให้เป็นที่รู้จักแก่ลูกค้า การแนะนำบริการจากพนักงานขายของบริษัทให้ลูกค้ารู้จักว่าบริการเป็นอย่างไร การส่งเสริมการขายต่างๆเช่น การลดราคา การให้สินเชื่อ เป็นต้น การให้ข่าว การประชาสัมพันธ์ เช่น การบริจาคเงินเพื่อการกุศล เป็นต้น รวมทั้งการตลาดทางตรงอื่นเช่น แคตตาล็อก การส่งของ การบริการทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้ จากศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้านบริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล เป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญกับการแนะนำบริการของ

ระบบสื่อสารข้อมูลจากพนักงานขายของบริษัท เป็นลำดับที่สอง และให้ความสำคัญการโฆษณาทางสื่อต่างๆเช่นโทรทัศน์ นิตยสาร หรือ หนังสือพิมพ์ ให้เป็นที่รู้จัก เป็นลำดับที่สามและพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อความมีชื่อเสียงของบริษัทในการบริการทางด้านการบริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลดิจิทัล เป็นลำดับแรก มีความพึงพอใจต่อการแนะนำบริการของระบบสื่อสารข้อมูลจากพนักงานขายของบริษัท เป็นลำดับที่สอง และมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาทางสื่อต่างๆเช่นโทรทัศน์ นิตยสาร หรือ หนังสือพิมพ์ ให้เป็นที่รู้จัก เป็นลำดับที่สามซึ่งลำดับความพึงพอใจสอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) บริษัทผู้ให้บริการต้องเข้าใจลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี และต้องใส่ใจและให้ความสนใจที่อย่างยั้งที่จะตอบสนองดังกล่าวให้กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการจากศึกษาพบว่าลูกค้าให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการต้องเข้าใจลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี เป็นลำดับแรก ให้ความสำคัญกับความใส่ใจและให้ความสนใจที่อย่างยั้งที่จะตอบสนองให้กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เป็นลำดับที่สอง และพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อใส่ใจและให้ความสนใจที่อย่างยั้งที่จะตอบสนองให้กับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ เป็นลำดับแรกมีความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการต้องเข้าใจลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี เป็นลำดับที่สอง ซึ่งลำดับความพึงพอใจแตกต่างกับสิ่งที่ลูกค้าให้ความสำคัญ

ข้อค้นพบ

บริษัทสามารถทำได้ดีและลูกค้ามีระดับพึงพอใจมาก ในปีจ้ดังต่อไปนี้ ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน พนักงานมีความชำนาญในการติดตั้ง การให้บริการจากระบบ มีความไว้วางใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง การให้บริการจากพนักงานสามารถไว้วางใจได้ พนักงานบำรุงรักษาชำนาญ ทำงานรวดเร็ว อุปกรณ์ติดตั้งมีคุณภาพ อุปกรณ์และเครื่องมือทดสอบ ติดตั้ง เชื้อถือได้ การรับแจ้งและประเมินเหตุเสียหายทำได้รวดเร็ว ระบบเครือข่ายที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา งานการติดตั้งเรียบร้อย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ พนักงานบำรุงรักษาชำนาญ ทำงานรวดเร็ว อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้วางใจได้ อุปกรณ์และเครื่องมือทดสอบ ติดตั้ง เชื้อถือได้ การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียหายให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว และ การให้บริการจากระบบ มีความไว้วางใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง ซึ่งมีมากถึง 7 ปัจจัย และพบว่าไม่มีปัจจัยใดที่ลูกค้ามีความพึงพอใจมากที่สุดเลย และพบว่าหากแยกเป็นรายศูนย์บริการก็จะมีความสอดคล้องกันกับระดับความสำคัญและสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ยังคิดว่าภาพลักษณ์ของบริษัทดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่นถึงร้อยละ 62.2 และยังมีบางส่วนที่คิดว่าภาพลักษณ์แยกว่าผู้ให้บริการรายอื่นและบริษัทควรปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ การทำงานเป็นทีมภายในบริษัท และความรวดเร็วในการแก้เหตุเสียหาย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มักไม่ทราบว่าการบริการของบริษัทเป็นอย่างไร ส่วนที่ทราบการบริการก็คิดว่าบริษัทให้บริการดีกว่า 17 รายจาก 32 ราย และที่ให้บริการแยกว่านั้นมีอยู่ 2 รายซึ่งบริษัทต้องทำการปรับปรุงให้แก่ลูกค้าซึ่งทั้งสองรายอยู่ที่ศูนย์เชียงใหม่

ศูนย์เชียงใหม่ ศูนย์เชียงราย และศูนย์ลำปาง มีสัดส่วนที่ลูกค้าคิดว่าได้รับบริการจากบริษัทดีกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ส่วนที่ศูนย์พิษณุโลก และศูนย์นครสวรรค์นั้นคิดว่าการให้บริการไม่ได้แตกต่างจากผู้ให้บริการรายอื่นซึ่งทั้งสองศูนย์ต้องยกระดับการบริการที่มากกว่าผู้ให้บริการรายอื่นที่ให้บริการอยู่

สำหรับธุรกิจประเภทสถาบันการเงินให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดถึง 10 ปัจจัยได้แก่ พนักงานรับแจ้งเหตุเสียหายสามารถระบุสาเหตุและสามารถประเมินเวลาในการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว พนักงานบำรุงรักษาของบริษัทมีความชำนาญในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการจากระบบมีความไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำตามข้อตกลง ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้การบริการ

ได้อย่างต่อเนื่องเนื่อง อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการติดตั้งทดสอบติดตั้ง เชื้อถือได้ การขอใช้บริการ การติดตั้งและทดสอบสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน ในขณะที่ธุรกิจประเภทสื่อสารให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด 3 ปัจจัยได้แก่ พนักงานบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถบริการในด้านต่างๆได้อย่างรวดเร็ว บริษัทผู้ให้บริการมีระบบรับแจ้งปัญหาจากลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมง และ ข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูง ไม่สามารถโจรกรรมได้ เท่านั้น ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะว่าข้อมูลที่ใช้ในระบบสถาบันการเงินนั้นมีความสำคัญต่อลูกค้าของสถาบันการเงินนั้นๆมากนั่นเอง ในขณะที่เดียวกันที่ ธุรกิจประเภทห้างสรรพสินค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดกับปัจจัยต่างๆถึง 19 ปัจจัย และขณะเดียวกันมีปัจจัยที่ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ ติดตั้ง เชื้อถือได้ และ การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ลูกค้าอาจจะผ่านประสบการณ์ที่ระบบขัดข้องและไม่สามารถบริการขายสินค้าให้แก่ลูกค้ามากครั้งนั้น ความต่อเนื่องจากระบบและความไว้ใจได้ในอุปกรณ์ที่ติดตั้งจึงมีความสำคัญมาก สำหรับลูกค้าประเภทอุตสาหกรรมนั้น ไม่มีปัจจัยใดที่มีความสำคัญในระดับมากที่สุดและระดับความสำคัญและระดับความพึงพอใจก็มีระดับที่ใกล้เคียงกัน

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่บริษัทควรปรับปรุงด้านอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดตั้งต้องมีคุณภาพ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ใช้ในการติดตั้ง ทดสอบ ต้องมีคุณภาพ ซึ่งลูกค้าให้ความสำคัญมากที่สุดในระดับต้นๆ และถึงแม้บริษัทจะทำได้ดีแต่ลูกค้าก็ไม่ได้พึงพอใจในระดับต้นๆ เหมือนกันระดับความสำคัญของลูกค้า การขอใช้บริการ การติดตั้ง การทดสอบ ต้องสามารถทำได้รวดเร็ว กว่าปัจจุบัน เนื่องจากลูกค้าให้ความสำคัญมากใน 10 ลำดับแรก แต่ไม่มีปัจจัยนี้ใน 10 ลำดับแรกที่ลูกค้าพึงพอใจ

จำนวนลูกค้าต้องการให้บริษัททำงานในวันหยุดเท่ากับที่ไม่ต้องการให้เข้าทำงานเท่ากันคือร้อยละ 47.30 ดังนั้นทำงานควรจะติดต่อกับสำนักงานใหญ่ที่ดูแลระบบของลูกค้า หรือลูกค้าที่สาขา ก่อนว่าจะอนุญาตให้เข้าทำงานในวันหยุดได้หรือไม่ และต้องตกลงเรื่องการการทำงานในวันหยุดไว้ตั้งแต่ต้นเพื่อจะสามารถตกลงเรื่องการแก้ไขเหตุเสียหากระบบขัดข้องในวันหยุดได้

ผู้ตอบแบบสอบถามสาขามักจะแจ้งปัญหาที่เกิดกับระบบที่สำนักงานใหญ่ของลูกค้าเองถึงร้อยละ 73.00 มากกว่าแจ้งกับ TT&T ในพื้นที่เองดังนั้นการประสานในกับลูกค้ากับสำนักงานใหญ่จึงมีความสำคัญมาก และจะต้องมีเบอร์ติดต่อที่สามารถรองรับการเรียกเข้าของลูกค้าที่กรุงเทพฯ ได้

สิ่งที่สำคัญมากอย่างหนึ่งคือลูกค้าเองก็ไม่ทราบว่ามีศูนย์รับแจ้งเหตุเสียที่สามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง มีมากถึงร้อยละ 63.50 ซึ่งบริษัทควรมีการประชาสัมพันธ์ศูนย์รับแจ้งเหตุเสียนี้ให้มากขึ้นซึ่งอาจจะแจ้งต่อสำนักงานใหญ่เพื่อแจ้งต่อสาขาอีกที หรือ ทำแผ่นป้ายติดบอกที่อุปกรณ์ปลายทางที่สำนักงานสาขาของลูกค้าบอกเบอร์ติดต่อของศูนย์รับแจ้งเหตุเสียหรือให้พนักงานประจำศูนย์ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบในช่วงที่ทำการตรวจสอบอุปกรณ์ให้ลูกค้า

ควรจัดทำคู่มือการแก้ไขเหตุเสียและการใช้งานเบื้องต้นให้กับลูกค้าและลูกค้าก็มีความต้องการมากถึงร้อยละ 95.90 ซึ่งจะทำให้การแก้ไขเหตุเสียทำได้รวดเร็วขึ้นได้เพราะลูกค้าสามารถตรวจสอบเบื้องต้นได้โดยดูจากหลอดแสดงผลต่างๆที่อยู่บนอุปกรณ์ซึ่งอาจจะทำไปติดพร้อมกับแผ่นป้ายเลขหมายโทรศัพท์ติดต่อของศูนย์รับแจ้งเหตุเสียก็ได้

สำหรับการสอนเรื่องการบำรุงรักษาอุปกรณ์นั้นลูกค้าที่ต้องการและไม่ต้องการมีส่วนที่ใกล้เคียงกันคือ 51.40 และ 48.60 ตามลำดับ ซึ่งการสอนการใช้งานก็สามารถสอนเบื้องต้นได้โดยหลังจากติดตั้งเสร็จก็แนะนำการแก้ไขหรือตรวจสอบอุปกรณ์เบื้องต้นให้แก่ลูกค้า

ศูนย์ต่างๆควรเข้าไปตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้กับลูกค้าทุกๆ 3 เดือน เป็นประจำจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในระบบได้

ปัจจัยที่ค้นพบจากธุรกิจประเภทห้างสรรพสินค้าที่ลูกค้าให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดแต่ลูกค้ามีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ระบบเครือข่ายที่ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทดสอบ ติดตั้ง เชื้อถือได้ และ การบำรุงรักษาระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เป็นปัจจัยที่ บริษัทต้องทำการปรับปรุงทั้งทางด้านเสถียรภาพของเครือข่ายที่ต้องปรับปรุงให้ดีขึ้นการเลือกอุปกรณ์ที่นำมาติดตั้งให้ลูกค้าต้องมีคุณภาพสูงให้ลูกค้ามีความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้มากที่สุดในขณะที่เดียวกันก็ต้องให้ความรู้ให้การอบรมแก่พนักงานให้มีจิตสำนึกในการบริการให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วแก่ลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้มากที่สุด