

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.6 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 43.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา อายุระหว่าง 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.3 อายุราชการระหว่าง 1 - 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมา อายุราชการระหว่าง 6 - 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.6 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.5 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.1 รองลงมา เป็นปลัด อบต. คิดเป็นร้อยละ 19.7 ส่วนใหญ่ไม่เคยได้รับการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล คิดเป็นร้อยละ 57.9 และเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล คิดเป็นร้อยละ 42.1 ใช้อินเทอร์เน็ตตำบลในช่วงเวลา 08.00 – 10.00 น. จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาคือช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. คิดเป็นร้อยละ 23.5 ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลแต่ละครั้ง 30 นาที - 1 ชั่วโมง จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.6 รองลงมา ใช้งานมากกว่า 1 ชั่วโมง - 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 22.4 ใช้เวลาใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในแต่ละเดือนมากกว่า 20 ชั่วโมง จำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมาใช้งาน 6 - 10 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 17.1 มีการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลร่วมกับหน่วยงานภายนอกและบุคคลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 61.8 และไม่มีการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลร่วมกับหน่วยงานภายนอกและบุคคลอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 38.2 ไม่มีการใช้อินเทอร์เน็ตของเอกชนรายอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 80.3 มีการใช้อินเทอร์เน็ตของเอกชนรายอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 19.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นต่อความจำเป็น ความคาดหวังก่อนการใช้บริการ และความพึงพอใจภายหลังการใช้บริการต่อมิติต่างๆ ในการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

### ปัจจัยด้านรูปลักษณ์

#### ความจำเป็น

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ เวลาทำการของ บมจ. ทศท มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.04) บมจ. ทศท มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 4.02) บมจ. ทศท มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 4.01) วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความถูกตา ต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 3.95) พนักงาน บมจ. ทศท มีความภูมิฐาน สะอาดตา (ค่าเฉลี่ย 3.68)

ความจำเป็นต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์เฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

#### ความคาดหวัง

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังก่อนการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ บมจ. ทศท มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.96) บมจ. ทศท มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 3.90) เวลาทำการของ บมจ. ทศท มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.87) วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความถูกตา ต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงาน บมจ. ทศท มีความภูมิฐาน สะอาดตา (ค่าเฉลี่ย 3.61)

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์เฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.83)

#### ความพึงพอใจ

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ บมจ. ทศท มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 3.47) พนักงาน บมจ. ทศท มีความภูมิฐาน สะอาดตา (ค่าเฉลี่ย 3.46) วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความถูกตา ต้องใจ (ค่าเฉลี่ย 3.28) บมจ. ทศท มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ย 3.21) เวลาทำการของ บมจ. ทศท มีความสะดวกต่อลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านรูปลักษณ์เฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.32)

### ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ

#### ความจำเป็น

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ บมจ. ทศท ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น (ค่าเฉลี่ย 4.13) เมื่อ บมจ. ทศท สัญญากับลูกค้าในเวลาที่กำหนด บมจ. ทศท ทำได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.99) เมื่อลูกค้ามีปัญหา บมจ. ทศท ให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.99) บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าตรงตามระยะเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.94) บมจ. ทศท แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอว่าจะใช้บริการได้เมื่อไร (ค่าเฉลี่ย 3.83)

ความจำเป็นต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.97)

#### ความคาดหวัง

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังก่อนการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ บมจ. ทศท ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น (ค่าเฉลี่ย 4.15) เมื่อ บมจ. ทศท สัญญากับลูกค้าในเวลาที่กำหนด บมจ. ทศท ทำได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.87) บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าตรงตามระยะเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.77) เมื่อลูกค้ามีปัญหา บมจ. ทศท ให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.74) บมจ. ทศท แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอว่าจะใช้บริการได้เมื่อไร (ค่าเฉลี่ย 3.72)

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85)

#### ความพึงพอใจ

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ เมื่อ บมจ. ทศท สัญญากับลูกค้าในเวลาที่กำหนด บมจ. ทศท ทำได้จริง (ค่าเฉลี่ย 3.28) บมจ. ทศท ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น (ค่าเฉลี่ย 3.25) เมื่อลูกค้ามีปัญหา บมจ. ทศท ให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา (ค่าเฉลี่ย 3.21) บมจ. ทศท แจ้ง

ข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอว่าจะใช้บริการได้เมื่อไร (ค่าเฉลี่ย 3.14) บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าตรงตามระยะเวลาที่สัญญาไว้ (ค่าเฉลี่ย 3.02)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.18)

### ปัจจัยด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ

#### ความจำเป็น

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยอ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.10) พนักงาน บมจ. ทศท มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงาน บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าโดยทันที (ค่าเฉลี่ย 4.02)

ความจำเป็นต่อปัจจัยด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

#### ความคาดหวัง

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังก่อนการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยอ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.96) พนักงาน บมจ. ทศท มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงาน บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าโดยทันที (ค่าเฉลี่ย 3.85)

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.90)

#### ความพึงพอใจ

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยอ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.29) พนักงาน บมจ. ทศท มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.25) พนักงาน บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าโดยทันที (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.25)

## ปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ

### ความจำเป็น

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.05) พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.01) พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.89) ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท (ค่าเฉลี่ย 3.87) พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อธิบาย และเอื้อเฟื้อ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ความจำเป็นต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

### ความคาดหวัง

ปัจจัยย่อยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังก่อนการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.88) พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.84) พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.80) ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท (ค่าเฉลี่ย 3.72) พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อธิบาย และเอื้อเฟื้อ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.64)

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.78)

### ความพึงพอใจ

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.55) ระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อธิบาย และเอื้อเฟื้อ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.41) ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท (ค่าเฉลี่ย 3.34) พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.32) พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.18)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.36)

## ปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

### ความจำเป็น

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่ามีความจำเป็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะอย่างของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.91) บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจ ต่อความสนใจหรือความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.83) ระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ความจำเป็นต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.74)

### ความคาดหวัง

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคาดหวังก่อนการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะอย่างของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.71) บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจ ต่อความสนใจหรือความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.61) บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.50)

ความคาดหวังต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61)

### ความพึงพอใจ

จากการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจหลังการใช้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะอย่างของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.33) บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจ ต่อความสนใจหรือความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 3.29) ระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 3.17)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการเฉลี่ยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับเห็นด้วยปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.26)

ตารางสรุปความจำเป็น ความคาดหวังก่อนใช้บริการ และความพึงพอใจหลังใช้บริการ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

มิติด้าน	ความจำเป็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
รูปลักษณ์ของผู้ให้บริการ	3.94 มาก	3.83 มาก	3.32 ปานกลาง
ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	3.97 มาก	3.85 มาก	3.18 ปานกลาง
การตอบสนองของผู้ให้บริการ	4.06 มาก	3.90 มาก	3.25 ปานกลาง
การให้ความมั่นใจ	3.94 มาก	3.78 มาก	3.36 ปานกลาง
การดูแลเอาใจใส่	3.74 มาก	3.61 มาก	3.26 ปานกลาง

ตารางสรุปความจำเป็น ความคาดหวังก่อนใช้บริการ และความพึงพอใจหลังใช้บริการ การเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ต่อมิติ ด้านรูปลักษณะของผู้ให้บริการ

มิติด้านรูปลักษณะของผู้ให้บริการ	ความจำเป็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
บมจ. ทศท มีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	4.01 มาก	3.96 มาก	3.21 ปานกลาง
บมจ. ทศท มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ	4.02 มาก	3.90 มาก	3.47 ปานกลาง
พนักงาน บมจ. ทศท มีความภูมิฐาน สะอาดตา	3.68 มาก	3.61 มาก	3.46 ปานกลาง
วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความถูกตา ต้องใจ	3.95 มาก	3.83 มาก	3.28 ปานกลาง
เวลาทำการของ บมจ. ทศท มีความสะดวก ต่อลูกค้า	4.04 มาก	3.87 มาก	3.17 ปานกลาง



ตารางสรุปความจำเป็น ความคาดหวังก่อนใช้บริการ และความพึงพอใจหลังใช้บริการ การเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ต่อมิติ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ

มิติด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	ความจำเป็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
เมื่อ บมจ. ทศท สัญญากับลูกค้าในเวลา ที่กำหนด บมจ. ทศท ทำได้จริง	3.99 มาก	3.87 มาก	3.28 ปานกลาง
เมื่อลูกค้ามีปัญหา บมจ. ทศท ให้ความ สนใจและเอาใจใส่อย่างจริงจังในการแก้ปัญหา	3.99 มาก	3.74 มาก	3.21 ปานกลาง
บมจ. ทศท ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ เริ่มต้น	4.13 มาก	4.15 มาก	3.25 ปานกลาง
บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าตรงตามระยะ เวลาที่สัญญาไว้	3.94 มาก	3.77 มาก	3.02 ปานกลาง
บมจ. ทศท แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอ ว่าจะใช้บริการได้เมื่อไร	3.83 มาก	3.72 มาก	3.14 ปานกลาง

ตารางสรุปความจำเป็น ความคาดหวังก่อนใช้บริการ และความพึงพอใจหลังใช้บริการ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ต่อมิตินด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ

มิตินด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ	ความจำเป็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
พนักงาน บมจ. ทศท ให้บริการลูกค้าโดยทันที	4.02 มาก	3.96 มาก	3.22 ปานกลาง
พนักงาน บมจ. ทศท มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า	4.05 มาก	3.88 มาก	3.25 ปานกลาง
พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยอ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า	4.10 มาก	3.85 มาก	3.29 ปานกลาง

ตารางสรุปความจำเป็น ความคาดหวังก่อนใช้บริการ และความพึงพอใจหลังใช้บริการ การเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ต่อมิติ ด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ

มิติด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ	ความจำเป็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า	3.89 มาก	3.80 มาก	3.32 ปานกลาง
ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการ ของ บมจ. ทศท	3.87 มาก	3.72 มาก	3.34 ปานกลาง
พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อธิบาย และเอื้อเฟื้อ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.87 มาก	3.64 มาก	3.41 ปานกลาง
พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดี ในการตอบคำถามลูกค้า	4.05 มาก	3.84 มาก	3.55 มาก
พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน	4.01 มาก	3.88 มาก	3.18 ปานกลาง

ตารางสรุปความจำเป็น ความคาดหวังก่อนใช้บริการ และความพึงพอใจหลังใช้บริการ การเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ต่อมิตินี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

มิติด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	ความจำเป็น	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ
	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ	ค่าเฉลี่ย ระดับ
บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่ เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า	3.49 ปานกลาง	3.50 มาก	3.17 ปานกลาง
บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจ ต่อความสนใจ หรือความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง	3.83 มาก	3.61 มาก	3.29 ปานกลาง
พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจ ในความต้องการเฉพาะของลูกค้า	3.91 มาก	3.71 มาก	3.33 ปานกลาง

ตารางสรุปขนาดของช่องว่างระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับความพึงพอใจหลังใช้บริการ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัด เชียงใหม่ ต่อมิติทั้ง 5 ด้านของคุณภาพบริการ เรียงลำดับตามขนาดของช่องว่าง

มิติด้าน	ขนาดของช่องว่าง
ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	0.67
การตอบสนองของผู้ให้บริการ	0.65
รูปลักษณ์	0.52
การให้ความมั่นใจ	0.42
การดูแลเอาใจใส่	0.34

ตารางแสดงปัจจัยการให้บริการและขนาดของช่องว่างระหว่างความคาดหวังก่อนใช้บริการกับความพึงพอใจหลังใช้บริการ การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับตามขนาดของช่องว่าง

ปัจจัยการให้บริการ	ขนาดช่องว่าง
ในการใช้งานครั้งแรก ท่านสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ด้วยความเร็วสูงสุดของโมเด็ม	1.06
พนักงานช่าง บมจ. ทศท สามารถแก้ไขเหตุเสียให้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	0.96
อุปกรณ์ที่ บมจ. ทศท ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความทันสมัย	0.88
เมื่อคู่สายโทรศัพท์เสีย บมจ. ทศท แก้ไขให้ท่านได้ภายใน 1 วัน	0.85
เมื่อคู่สายโทรศัพท์เสีย บมจ. ทศท แก้ไขให้ท่านได้ภายใน 5 วัน	0.76
เมื่อ บมจ. ทศท ติดตั้งคู่สายโทรศัพท์แล้วเสร็จท่านสามารถใช้งานได้ทันที	0.75
เมื่อท่านติดต่อให้ติดตั้งคู่สายโทรศัพท์ พนักงาน บมจ. ทศท รับผิดชอบการให้ทันที	0.75
เมื่อท่านแจ้งเหตุเสียของคู่สายโทรศัพท์ พนักงาน บมจ. ทศท รับผิดชอบการแก้ไขให้ทันที	0.74
ระบบรับแจ้งเหตุเสีย 1177 สามารถรับแจ้งเหตุเสียได้ตลอด 24 ชั่วโมง	0.71
พนักงานบริการลูกค้า บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน	0.70
ระบบรับแจ้งเหตุเสีย 1177 มีความทันสมัย	0.68
พนักงานช่าง บมจ. ทศท เอาใจใส่ต่อการแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ให้ท่านอย่างจริงจัง	0.67
ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 กำหนดเวลาคู่สายโทรศัพท์ที่คืนดี ได้ตรงตามความเป็นจริง	0.64
เครื่องมือที่ บมจ. ทศท ใช้บำรุงรักษาและแก้เหตุเสีย มีความทันสมัย	0.63

ปัจจัยการให้บริการ	ขนาด ช่องว่าง
พนักงาน บมจ. ทศท ให้ความช่วยเหลือแก่ท่านอย่างตั้งใจเสมอ	0.63
คู่มือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลของบมจ. ทศท มีความถูกต้อง เรียบร้อย เข้าใจง่าย	0.62
บมจ. ทศท ตรวจสอบแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ให้ท่าน ตรงตามกำหนดเวลา	0.61
พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของท่าน	0.58
บมจ. ทศท ติดตั้งคู่สายโทรศัพท์ให้ท่านตรงตามกำหนดเวลา	0.56
ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ให้ความสนใจติดตามการแก้ไขเหตุเสียคู่สายให้โดยตลอด	0.55
ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ไม่เคยปฏิเสธการแจ้งเหตุเสีย หรือการขอความช่วยเหลือของท่าน	0.55
พนักงานช่าง บมจ. ทศท เอาใจใส่แก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ให้ท่านอย่างจริงจัง	0.50
สติ๊กเกอร์แนะนำการแจ้งเหตุเสียมีความถูกต้อง เรียบร้อย เข้าใจง่าย	0.48
ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ให้ความสนใจติดตามการแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ให้ท่านโดยตลอด	0.48
พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ท่าน	0.48
เวลาทำการ 08.00 - 17.00 น. 5 วันต่อสัปดาห์ของ บมจ. ทศท มีความเหมาะสมแล้ว	0.43
ท่านรู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท	0.38
พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะของท่าน	0.38
บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับท่าน	0.33
บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจต่อความสนใจหรือความต้องการของท่าน อย่างจริงใจ	0.32
พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามของท่าน	0.29
พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อธิบาย และเอื้อเฟื้อต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	0.23
ศูนย์บริการลูกค้า ทศท มีความสะอาดเรียบร้อย และทันสมัย	0.19
พนักงานช่าง บมจ. ทศท แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	0.15

ตารางสรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตตำบล	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
ช่วยให้ทันต่อเหตุการณ์	4.71	(มากที่สุด)
ช่วยให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา	4.64	(มากที่สุด)
ช่วยสนับสนุนข้อมูลข่าวสารทั้งทางราชการและประชาชน	4.59	(มากที่สุด)
ช่วยให้ชุมชน ได้มีช่องทางแสวงหาความรู้	4.55	(มากที่สุด)
ช่วยในการปฏิบัติงานประจำวัน	4.36	(มาก)
ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม	4.36	(มาก)
ช่วยเพิ่มพูนทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	4.36	(มาก)
ช่วยลดต้นทุนการสื่อสาร	4.28	(มาก)
ช่วยให้ชุมชน ได้มีช่องทางพัฒนาและจำหน่ายผลิตภัณฑ์	4.28	(มาก)
ช่วยในการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เมื่อกับหน่วยงานอื่น	4.25	(มาก)
ช่วยให้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	4.25	(มาก)
ช่วยในการติดต่อราชการ	4.22	(มาก)
ช่วยให้ได้รับความเพลิดเพลิน	4.22	(มาก)
ช่วยในการจัดทำรายงาน	4.05	(มาก)
ช่วยในการจัดทำโครงการพัฒนาต่างๆ	4.03	(มาก)
ช่วยในการเรียนรู้การสร้างเว็บไซต์ เว็บบเพจ	4.01	(มาก)
ช่วยเพิ่มพูนทักษะด้านภาษาอังกฤษ	3.91	(มาก)

ตารางสรุปปัญหาที่พบในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ปัญหาในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล	ค่าเฉลี่ย	ระดับ
การเชื่อมต่อมีความเร็วต่ำ ทำให้การเข้าเว็บไซต์ ใช้เวลานาน	4.42	(มาก)
การคิดไวรัสคอมพิวเตอร์จากเครือข่าย	3.78	(มาก)
เข้าระบบได้ แต่เข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ไม่ได้	3.67	(มาก)
คู่สายโทรศัพท์เสีย ไม่มีสัญญาณโทรศัพท์	3.59	(มาก)
การตรวจแก้คู่สายโทรศัพท์เสียใช้เวลานานเกินไป	3.58	(มาก)
ติดต่อกับพนักงาน บมจ. ทศท ผู้เกี่ยวข้องได้ยาก	3.58	(มาก)
USERNAME / PASSWORD ถูกต้อง แต่เข้าระบบไม่ได้	3.55	(มาก)
เครื่องคอมพิวเตอร์และโมเด็มเสีย	3.43	(ปานกลาง)
USERNAME / PASSWORD ไม่ถูกต้อง	2.76	(ปานกลาง)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved



## 5.2 การอภิปรายผลการศึกษา

การอภิปรายผลการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ เป็นไปตามแนวคิดในการวัดความพึงพอใจในธุรกิจบริการตามมาตรวัด SERVQUAL ประกอบด้วยมิติต่างๆ 5 ด้าน คือ รูปลักษณ์ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่

จากการศึกษาถึงความคิดเห็นต่อความจำเป็นและความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล โดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อความจำเป็นและความคาดหวัง สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันในทุกมิติและทุกปัจจัยย่อย นั่นคือ มิติและปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีค่าจำเป็นมาก ก็จะมีค่าคาดหวังในระดับมากเช่นกัน ยกเว้นมิติด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ปัจจัยย่อย บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีค่าจำเป็นปานกลาง แต่มีความคาดหวังในระดับมาก

ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล เป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีระดับสูงและใช้โครงข่ายโทรคมนาคมขนาดใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่บริการกว้างขวาง อีกทั้ง ผู้ใช้งานยังไม่มีความรู้ ความคุ้นเคยกับการใช้งาน ขณะเดียวกันก็เห็นว่าโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลสามารถเอื้อประโยชน์ให้แก่ส่วนงานและชุมชน ท้องถิ่นได้มาก จึงมีความคิดเห็นต่อความจำเป็นในมิติและปัจจัยย่อยต่างๆ ของให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล ไปในทิศทางเดียวกัน

เมื่อศึกษาด้านความพึงพอใจ เทียบกับความคิดเห็นต่อความจำเป็นและความคาดหวังแล้ว พบว่า ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีค่าจำเป็นมาก และมีความคาดหวังในระดับมากนั้น แต่กลับมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกมิติและปัจจัยย่อย ยกเว้นมิติด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ ปัจจัยย่อย พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ แสดงให้เห็นว่า บมจ. ทศท ยังให้บริการได้ไม่ดีพอ ไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง ทำให้การรับรู้ในคุณภาพของบริการลดลง นั่นคือเกิดช่องว่างที่ 5 ตาม GAP Model บริการที่ลูกค้ารับรู้ไม่เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ซึ่งสามารถศึกษาสาเหตุที่ทำให้เกิดช่องว่างได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษามิตินี้ด้านรูปลักษณ์ของผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่ามีค่าจำเป็นและมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ อุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวกที่ภูมิฐาน ถูกตาต้องใจ พนักงานมี

ความภูมิฐาน สะอาดตา วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ มีความถูกต้อง ใจ และเวลาทำการมีความสะดวกต่อลูกค้า

จากการศึกษามิติด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นและมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ การทำให้ได้ตรงตามที่สัญญากับลูกค้า การให้ความสนใจ และเอาใจใส่อย่างจริงจังเมื่อลูกค้ามีปัญหา การให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น การให้บริการลูกค้าตรงตามระยะเวลาที่สัญญาไว้ การแจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบเสมอว่าจะให้บริการได้เมื่อไร

จากการศึกษามิติด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นและมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางในทุกปัจจัยย่อย ได้แก่ พนักงานต้องให้บริการลูกค้าโดยทันที พนักงานต้องมีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า พนักงานต้องไม่อ้างว่ายุ่งมากจนไม่อาจสนองตอบการร้องขอของลูกค้า

จากการศึกษามิติด้านการให้ความมั่นใจของผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นและมีความคาดหวังในระดับมาก และได้รับความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ พนักงานมีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการ พนักงานมีมารยาท อธิบาย และเอื้อเฟื้อ ต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และพนักงานพร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน

จากการศึกษามิติด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นและมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ความใส่ใจต่อความสนใจหรือความต้องการของลูกค้าอย่างจริงจัง และพนักงานมีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะของลูกค้า ปัจจัยที่เห็นว่ามีความจำเป็นปานกลางและมีความคาดหวังในระดับมาก แต่ได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ การให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับลูกค้า

จากการศึกษาประโยชน์ในการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความประโยชน์มากที่สุดและมาก ซึ่งเป็นไปตามแนวโน้มนโยบายของรัฐบาลที่จะใช้ประโยชน์จากโครงข่ายอินเทอร์เน็ตตำบลเป็นช่องทางในการสนับสนุนข้อมูลข่าวสารทั้งทางราชการและประชาชน ช่วยให้ชุมชนได้มีช่องทางแสวงหาความรู้ เพื่อพัฒนาและจำหน่ายสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์

จากการศึกษาปัญหาการใช้งานการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความจำเป็นมากในเรื่องของความเร็ว การติดไวรัสคอมพิวเตอร์ คู่สายโทรศัพท์เสีย และการตรวจแก้เหตุเสีย

นอกจากนี้ ผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับ RATER Model พบว่า มิติสองด้านแรกที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเป็นลำดับ 1 และ 2 มีความใกล้เคียงกัน ขณะที่ RATER Model ให้ความสำคัญกับมิติด้านความน่าเชื่อถือและการตอบสนองตามลำดับ แต่ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับมิติด้านการตอบสนองและความน่าเชื่อถือตามลำดับ สำหรับมิติด้านความมั่นใจและการดูแลเอาใจใส่ ผลการศึกษาครั้งนี้เปรียบเทียบกับ RATER Model สอดคล้องและเป็นไปตามลำดับเดียวกัน มีเพียงมิติด้านรูปลักษณ์ ซึ่ง RATER Model ให้ความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับที่ 3 รองจากมิติด้านการตอบสนองและความน่าเชื่อถือ

ผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับ Kano's Model พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความจำเป็นและความคาดหวัง เป็นไปในทิศทางเดียวกันในทุกมิติ คือ เห็นว่ามีความจำเป็นมากก็จะมี ความคาดหวังในระดับมากเช่นกัน แสดงถึงคุณภาพบริการทุกมิติเป็นคุณภาพที่ บมจ. ทศท ควรจะต้องมี (Must-be Quality) เพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้

ผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ วรปสร สุนทรสิงห์ ในประเด็นการนำระบบสารสนเทศและเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานและการสั่งการของหน่วยราชการ พบว่าไม่สอดคล้องกัน เกษตรอำเภอกันเห็นว่าการใช้ส่งเสริมเน็ตมีประโยชน์ในการจัดทำแผนงาน โครงการ แต่ผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเทียบกับประโยชน์ด้านอื่นในระดับที่น้อยกว่า ผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ ณัฐ ตรีเศษพงศาภิต เรื่องการตลาดธุรกิจเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในจังหวัดเชียงใหม่ มีความสอดคล้องกัน คือ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อการรับหรือส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

ผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ กฤษดา สุรชาติชัยกุล เรื่องปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ มีความสอดคล้องกัน คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตคือ ความเร็ว รองลงมา คือ กระบวนการให้บริการ ภาพลักษณ์ขององค์กร ชื่อเสียงของบริษัท

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งให้บริการเชื่อมต่อโดยบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ มีทั้งเพศชายและหญิง มีอายุระหว่าง 20 - 50 ปี อายุราชการระหว่าง 1 - 15 ปี และ 20 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาระดับ ปวช. หรือเทียบเท่า ปวส. หรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีทั้งไม่เคยได้รับการ

ฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล และเคยได้รับการฝึกอบรมการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตตำบลในแต่ละเดือน ตั้งแต่ 1 ชั่วโมง ถึงมากกว่า 20 ชั่วโมง การใช้อินเทอร์เน็ตตำบลส่วนใหญ่มีการใช้งานร่วมกับหน่วยงานภายนอกและบุคคลอื่นๆ และส่วนใหญ่ไม่มีการใช้อินเทอร์เน็ตของเอกชนรายอื่นๆ เสริมอีก

ข้อค้นพบจากการศึกษาด้านต่างๆ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อความจำเป็นและมีความคาดหวังในระดับมากต่อมิติทุกด้านของปัจจัยวัดคุณภาพการบริการ แต่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย แสดงถึงการเกิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ ช่องว่างที่เกิดขึ้นเรียงลำดับตามขนาดซึ่งแสดงถึงความไม่พึงพอใจ คือ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง รูปลักษณ์ การให้ความมั่นใจ และการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าโครงการอินเทอร์เน็ตตำบลมีประโยชน์มากที่สุดในด้านต่างๆ ได้แก่ ช่วยให้ทันต่อเหตุการณ์ ช่วยให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ช่วยสนับสนุนข้อมูลข่าวสารทั้งทางราชการและประชาชน ช่วยให้ชุมชนได้มีช่องทางแสวงหาความรู้

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีปัญหาการใช้บริการในเรื่องความเร็วการเชื่อมต่อ การติดไวรัสคอมพิวเตอร์จากเครือข่าย การเข้าใช้เว็บไซต์ต่างๆ ไม่ได้ คู่สายโทรศัพท์เสีย การตรวจแก้คู่สายโทรศัพท์ที่เสียใช้เวลานานเกินไป ติดต่อกับพนักงาน บมจ. ทศท ผู้เกี่ยวข้องได้ยาก และการเข้าสู่ระบบไม่ได้

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากข้อค้นพบ แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างต่อความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงถึงการให้บริการที่ดีไม่เพียงพอ ซึ่งอาจเกิดจากสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดช่องว่างทั้งห้าตาม GAP Model คือ การที่ บมจ. ทศท ไม่รับรู้ถึงความคาดหวังที่แท้จริงของผู้ใช้บริการ มาตรฐานคุณภาพบริการที่ บมจ. ทศท กำหนดขึ้นไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การให้บริการของพนักงานไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่ บมจ. ทศท กำหนดไว้ การให้บริการไม่เป็นไปตามที่สัญญาไว้กับผู้ใช้บริการ และการสื่อสารการตลาดไปสู่ผู้ใช้บริการไม่ได้ผลเพียงพอ

ขนาดของช่องว่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ แสดงถึงขนาดของการรับรู้ในบริการที่ได้รับจริง บมจ. ทศท ต้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการเพื่อปิดหรือลดช่องว่างการรับรู้คุณภาพบริการในด้านต่างๆ

การปรับปรุงคุณภาพบริการบางด้านเป็นการปรับปรุงมาตรฐาน การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน และการพัฒนาพนักงาน ซึ่งอาจไม่มีค่าใช้จ่ายเลยหรือมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพียง

เล็กน้อย สามารถใช้งบประมาณทำการประจำปีในการดำเนินการปรับปรุงได้ ขณะที่การปรับปรุงคุณภาพบริการบางด้านอาจต้องเพิ่มทรัพยากรหรือมีต้นทุนในการดำเนินการ ซึ่งต้องตั้งงบประมาณลงทุนประจำปีเตรียมไว้เพื่อดำเนินการปรับปรุง ผู้ศึกษาได้แบ่งข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพบริการออกเป็น 2 กลุ่มตามประเภทงบประมาณที่ใช้ และเรียงลำดับตามขนาดของความไม่พึงพอใจ ดังนี้

#### 5.4.1 การปรับปรุงคุณภาพบริการที่ใช้งบประมาณทำการประจำปีในการดำเนินการ

ความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการ เกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ เรียงลำดับ ดังนี้

- 1) ในการใช้งานครั้งแรก ท่านสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ด้วยความเร็วสูงสุดของโมเด็ม
- 2) พนักงานช่างของ บมจ. ทศท สามารถแก้ไขเหตุเสียให้ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 3) เมื่อคู่สายโทรศัพท์เสีย บมจ. ทศท แก้ไขให้ท่านได้ภายใน 1 วัน
- 4) เมื่อ บมจ. ทศท ติดตั้งคู่สายโทรศัพท์แล้วเสร็จท่านสามารถใช้งานได้ทันที
- 5) เมื่อท่านติดต่อให้ติดตั้งคู่สายโทรศัพท์ พนักงาน บมจ. ทศท รับผิดชอบการให้ทันที
- 6) เมื่อท่านแจ้งเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ พนักงาน บมจ. ทศท รับผิดชอบการแก้ไขให้ทันที
- 7) ระบบรับแจ้งเหตุเสีย 1177 สามารถรับแจ้งเหตุเสียได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 8) พนักงานช่าง บมจ. ทศท เอาใจใส่ต่อการแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ให้ท่านอย่างจริงจัง
- 9) ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 กำหนดเวลาคู่สายโทรศัพท์คืนดี ได้ตรงตามความเป็นจริง
- 10) คู่มือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตำบลของบมจ. ทศท มีความถูกต้อง เรียบง่าย เข้าใจง่าย
- 11) บมจ. ทศท ตรวจสอบแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ให้ท่าน ตรงตามกำหนดเวลา
- 12) พนักงาน บมจ. ทศท ไม่เคยปฏิเสธการขอความช่วยเหลือของท่าน
- 13) บมจ. ทศท ติดตั้งคู่สายโทรศัพท์ให้ท่านตรงตามกำหนดเวลา
- 14) ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ให้ความสนใจติดตามการแก้ไขเหตุเสียคู่สายให้โดยตลอด
- 15) ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ไม่เคยปฏิเสธการแจ้งเหตุเสียหรือการขอความช่วยเหลือของท่าน
- 16) พนักงานช่าง บมจ. ทศท เอาใจใส่แก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ให้ท่านอย่างจริงจัง
- 17) สติกเกอร์แนะนำการแจ้งเหตุเสียมีความถูกต้อง เรียบง่าย เข้าใจง่าย
- 18) ศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย 1177 ให้ความสนใจติดตามการแก้ไขเหตุเสียคู่สายโทรศัพท์ให้ท่านโดยตลอด
- 19) เวลาทำการ 08.00 - 17.00 น. 5 วันต่อสัปดาห์ของ บมจ. ทศท มีความเหมาะสมแล้ว
- 20) พนักงานช่าง บมจ. ทศท แต่งกายสะอาด เรียบง่าย

ซึ่ง บมจ. ทศท สามารถดำเนินการปรับปรุงคุณภาพบริการได้ทันที โดยไม่มีค่าใช้จ่าย หรือมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเพียงเล็กน้อย ทำได้โดยการปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใน การกำกับดูแลและพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมในการให้บริการ ดังนี้

1.1 ปรับปรุงวิธีการที่ใช้ในการติดตั้ง ให้รวดเร็ว คู่สายที่ให้บริการต้องใหม่ มีคุณภาพตามมาตรฐาน การติดตั้ง เดินสาย Drop wire ก่อถังกันฟ้า และสายดิน ต้องเรียบร้อย เพื่อให้คุณภาพคู่สายสามารถรองรับการใช้งานได้ทันที ด้วยความเร็วสูงสุดของโมเด็ม

1.2 บมจ. ทศท ได้กำหนดมาตรฐานการให้บริการ (Quality of Service : QoS) แล้วตามบันทึกที่ ทศท พท.5 / 75 เรื่องการติดตามและการประเมินผลการปฏิบัติงานตาม QoS ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2548 ซึ่งจะต้องทำให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน ดังนี้

- การติดตั้งคู่สายโทรศัพท์ ต้องแล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา 6 วัน
- การตรวจแก้ไขเหตุเสีย ต้องแล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากลูกค้า
- บมจ. ทศท ต้องกำหนดมาตรฐานดังกล่าวให้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานแก่กองงานติดตั้งและตรวจแก้ไข ตลอดจนศูนย์รับแจ้งเหตุเสีย “1177” ให้ปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

1.3 ปรับปรุงระบบการรับแจ้งเหตุเสีย ให้สะดวก ติดตามได้ และให้บริการอัตโนมัติตลอด 24 ชั่วโมง จัดสรรให้มีพนักงานควบคุมโดยเฉพาะ (Dispatcher) เพื่อติดตามการแก้ไขเหตุเสีย และแจ้งการคืนดีให้แก่ผู้ใช้บริการโดยใกล้ชิด

1.4 จัดให้มีผู้ประสานงานหลัก (Key Account) เพื่อรับผิดชอบดูแลกลุ่มผู้ใช้งานองค์กร เช่น กลุ่มกรมการปกครอง กลุ่มองค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มโรงเรียน เป็นการเฉพาะ เพื่อรับทราบความต้องการ ปัญหาหรือข้อร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ควบคุมดูแลการแต่งกายของพนักงานช่าง ให้เป็นไปตามมาตรฐานเครื่องแต่งกายเพื่อความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้มีความภูมิฐาน เรียบร้อย น่าเชื่อถือ

#### 5.4.2 การปรับปรุงคุณภาพบริการที่ต้องตั้งงบประมาณลงทุนประจำปีในการดำเนินการ

ความไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการ เกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ เรียงลำดับ ดังนี้

- 1) อุปกรณ์ของ บมจ. ทศท ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต มีความทันสมัย
- 2) เมื่อคู่สายโทรศัพท์เสีย บมจ. ทศท แก้ไขให้ท่านได้ภายใน 5 วัน
- 3) ระบบรับแจ้งเหตุเสีย 1177 ของ บมจ. ทศท มีความทันสมัย
- 4) เครื่องมือที่ บมจ. ทศท ใช้บำรุงรักษาและแก้ไขเหตุเสีย มีความทันสมัย
- 5) พนักงานของ บมจ. ทศท ให้ความช่วยเหลือแก่ท่านอย่างตั้งใจเสมอ

- 6) พนักงานบริการลูกค้าของ บมจ. ทศท พร้อมให้คำแนะนำการใช้งาน
- 7) พฤติกรรมของพนักงาน บมจ. ทศท สร้างความมั่นใจให้แก่ท่าน
- 8) ท่านรู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท
- 9) พนักงาน บมจ. ทศท มีความเข้าใจในความต้องการเฉพาะของท่าน
- 10) บมจ. ทศท ให้ความเอาใจใส่เป็นการเฉพาะตัวกับท่าน
- 11) บมจ. ทศท ให้ความใส่ใจต่อความสนใจหรือความต้องการของท่าน อย่างจริงจัง
- 12) พนักงาน บมจ. ทศท มีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามของท่าน
- 13) พนักงาน บมจ. ทศท มีมารยาท อธิบาย และเอื้อเฟื้อต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
- 14) ศูนย์บริการลูกค้า ทศท มีความสะอาดเรียบร้อย และทันสมัย

ในการปรับปรุงคุณภาพบริการ บมจ. ทศท ต้องลงทุนในด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 จัดหาหรือปรับปรุงอุปกรณ์ เครื่องมือที่เกี่ยวข้องในการให้บริการให้ทันสมัย นำเครื่องมือใหม่ๆ เช่น เครื่องมือค้นหาเหตุเสีย (Time-domain Reflectometer : TDR) เข้ามาใช้ในการตรวจแก้เหตุเสีย ซึ่งจะช่วยค้นหาจุดเสียของสายโทรศัพท์ได้ถูกต้องรวดเร็ว

1.2 บมจ. ทศท ต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่นใจในการใช้บริการของ บมจ. ทศท โดยการจัดตั้ง Help Desk System ด้วยการจัดตั้งส่วนงานและจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเช่นเครื่องคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อตอบปัญหาด้านเทคนิคและให้คำแนะนำการใช้งานอินเทอร์เน็ตแก่ลูกค้า และอบรมพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ ให้มีมารยาท อธิบาย เอื้อเฟื้อต่อลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และมีความรู้เป็นอย่างดีในการตอบคำถามลูกค้า

1.3 พนักงาน บมจ. ทศท ต้องได้รับการพัฒนาให้มีการตอบสนองในการให้บริการลูกค้า โดยทันที และมีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า ไม่ปฏิเสธหรือหลีกเลี่ยงการร้องขอของลูกค้า ซึ่ง บมจ. ทศท ได้กำหนดตัวชี้วัดตามระบบบริหารงานแบบมุมมองเชิงสมดุล (Balanced Scorecard) และนำมาใช้วัดผลการดำเนินงานในปี 2548 โดยในด้านกระบวนการบริหารงานภายใน และด้านการเป็นองค์กรเรียนรู้ ได้กำหนดแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยการเพิ่มสมรรถนะของพนักงาน ให้สอดคล้องกับทิศทางและการเปลี่ยนแปลงองค์กร ซึ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้ามากขึ้น

1.4 ปรับปรุงศูนย์บริการลูกค้าให้มีภาพลักษณ์ที่ภูมิฐาน ทันสมัย สะอาดตา

หาก บมจ. ทศท ดำเนินการปรับปรุงในปัจจัยที่กล่าวมา นอกจากจะเป็นการลดช่องว่างและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าให้สูงขึ้นแล้ว ยังเป็นการแก้ปัญหาที่ผู้ใช้งานประสบอันเนื่องมาจากเหตุเสียของคู่สายโทรศัพท์และการตรวจแก้เหตุเสีย สำหรับปัญหาด้านความเร็วในการเชื่อมต่อ นั้น บมจ. ทศท สมควรปรับปรุงการเชื่อมต่อจากระบบ Dial-up เป็นการใช้ บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในพื้นที่ซึ่งให้บริการด้วยสายและมีอุปกรณ์ ADSL พร้อมให้บริการ สำหรับการเชื่อมต่อแบบ Dial-up ในพื้นที่ให้บริการด้วยระบบวิทยุโทรศัพท์ TDMA นั้น บมจ. ทศท ควรศึกษาและนำวิทยุโทรศัพท์ระบบใหม่ๆ เช่น เครือข่ายท้องถิ่นไร้สาย (Wireless Local Loop : WLL) ที่ให้บริการได้ด้วยความเร็วสูงกว่า 64 กิโลบิตต่อวินาที มาใช้งานแทน ซึ่งเมื่อใช้งานร่วมกับระบบ Hi-speed Dial-up จะเพิ่มความเร็วการใช้งานได้ถึงสามเท่าจากความเร็วปัจจุบัน

อนึ่ง การให้บริการแก่นักเรียนหรือประชาชนอย่างทั่วถึง (Universal Service Obligation) ควรมีการร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ต่อไป

## 5.5 ประเด็นที่สมควรศึกษาต่อไป

จากผลการศึกษาและข้อค้นพบ ผู้วิจัยเห็นว่าประเด็นที่เกี่ยวข้องและสมควรศึกษาต่อไปคือ

5.5.1 การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความคาดหวังในการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ตำบลของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เพื่อปรับปรุงการสื่อสารการตลาดไปสู่ภายนอก และปรับปรุงความคาดหวังของผู้ใช้บริการให้เป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม

5.5.2 การศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง เพื่อสนับสนุนการใช้อินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล