

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พฤติกรรมตลอดจนความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง ของลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยทำการสอบถามลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำนวน 300 ตัวอย่าง ด้วยวิธีสุ่มแบบบังเอิญ ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการในระดับความเร็วต่ำ จำนวน 150 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้บริการในระดับความเร็วสูง จำนวน 150 ตัวอย่าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และใช้สถิติไควสแควร์ ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของลูกค้าทั้งสองกลุ่ม ซึ่งประกอบด้วย 8 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการมีโปรโมชันในช่วงที่เลือกใช้บริการ ด้านค่าบริการรายเดือน ด้านการบริการหลังการขาย ด้านภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ และชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล ด้านประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL และด้านความสะดวกในการขอใช้บริการ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมในการใช้บริการ ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ ช่วงเวลาและระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต ส่วนความพึงพอใจของผู้ให้บริการ สามารถวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้านดังนี้คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการขาย และด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้ลูกค้าตอบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก ปานกลาง และน้อย โดยให้คะแนนเป็น 5, 3 และ 1 ตามลำดับ จากนั้นนำมาหาค่าเฉลี่ย ผลของค่าเฉลี่ยมากกว่า 4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมาก 2.7-3.9 หมายถึงมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และ 1-2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อย ซึ่งผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำนวน 300 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท เมื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านการมีโปรโมชันในช่วงที่เลือกใช้บริการ

ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน และปัจจัยด้านการบริการหลังการขาย และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน พบว่า ผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ ส่วนใหญ่เห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการ แต่ผู้ให้บริการในระดับความเร็วสูง ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีผล ปัจจัยด้านความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล ผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ แต่ผู้ให้บริการในระดับความเร็วสูง ส่วนใหญ่เห็นว่ามีผล และปัจจัยด้านประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย ผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ แต่ผู้ให้บริการในระดับความเร็วสูง ส่วนใหญ่เห็นว่ามีผล เมื่อพิจารณาพฤติกรรมในการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิง ใช้ทุกวันในช่วงเวลา 20.01-24.00 น. และเฉลี่ยต่อครั้งไม่เกิน 4 ชั่วโมง ส่วนการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ด้านค่าบริการรายเดือนมีความเหมาะสม ด้านความคุ้มค่าของโปรโมชั่น และด้านค่าเปิดใช้บริการมีราคาเหมาะสม

ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วต่ำจำนวน 150 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทต่อเดือน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน เนื่องจากมีค่าบริการรายเดือนที่ถูกกว่าในระดับความเร็วสูง รองลงมาคือปัจจัยด้านการมีโปรโมชั่นในช่วงที่เลือกใช้บริการ และปัจจัยด้านการบริการหลังการขาย ตามลำดับ และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน ด้านความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล และด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน และด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL มีความแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน และด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาพฤติกรรมในการใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิง ใช้ทุกวันในช่วงเวลา 20.01-24.00 น. และเฉลี่ยต่อครั้งไม่เกิน 4 ชั่วโมง ส่วนการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ให้ได้รับทราบข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกในการติดต่อศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้อง และด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่

ในระดับน้อย และมีความพึงพอใจด้านความคุ้มค่าของโปรโมชัน ด้านค่าบริการรายเดือน และด้านค่าเปิดใช้บริการมีราคาเหมาะสม ในระดับมาก ตามลำดับ

สำหรับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วสูง จำนวน 150 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ 40,000-50,000 บาทต่อเดือน เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด เนื่องจากมีความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลที่เร็วกว่าถึง 4 เท่า เมื่อเทียบกับระดับความเร็วต่ำ รองลงมาคือปัจจัยด้านการได้รับประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย และปัจจัยด้านการมีโปรโมชันในช่วงที่เลือกใช้บริการตามลำดับ และเมื่อทำการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ ผลการศึกษาพบว่า เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ ส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน ด้านภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล และด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามกลุ่มอาชีพ ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน ด้านภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย และด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL มีความแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามกลุ่มรายได้ ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน ด้านภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และด้านประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาพฤติกรรมในการใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ ใช้ทุกวันในช่วงเวลา 08.01-12.00 น. และเฉลี่ยต่อครั้งไม่เกิน 4 ชั่วโมง ส่วนการศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ให้ได้รับทราบข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ด้านความสะดวกในการติดต่อศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้อง และด้านความมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับน้อย และมีความพึงพอใจด้านค่าบริการรายเดือน ค่าเปิดใช้บริการมีราคาเหมาะสม และด้านความคุ้มค่าของโปรโมชันในระดับมาก ตามลำดับ

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ายุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป พบว่า ลูกค้ายุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วต่ำ ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ส่วนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วสูง ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ดังนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จึงควรทำรายการส่งเสริมการขายให้เหมาะสมกับลูกค้ายุ่มเป้าหมาย เช่น ถ้าต้องการเพิ่มยอดขายอินเทอร์เน็ตในระดับความเร็วต่ำ ควรเน้นไปที่กลุ่มสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ส่วนอินเทอร์เน็ตในระดับความเร็วสูง ควรเน้นไปที่กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ หรือ SMEs เป็นต้น

2) จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้ายุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ พบว่า ปัจจัยด้านความเร็วในการรับ/ส่งข้อมูลเมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ มีผลต่อกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด ส่วนลูกค้ายุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วสูง มีผลต่อกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด ดังนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) สามารถนำไปเป็นข้อมูลเพื่อเจาะลูกค้าได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

3) จากการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้ายุ่มตัวอย่าง พบว่า วิธีการชำระค่าบริการรายเดือนของลูกค้ายุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ชำระ ณ ศูนย์บริการลูกค้าของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งปัจจุบันในเขตอำเภอเมือง มีศูนย์บริการลูกค้าอยู่เพียง 5 แห่ง คือ ศูนย์บริการลูกค้าวัดเกต ศูนย์บริการลูกค้าช้างม่อย ศูนย์บริการลูกค้าช้างเผือก และศูนย์บริการลูกค้าช้างคลาน ซึ่งเปิดให้บริการตามเวลาราชการ ส่วนศูนย์บริการลูกค้าสาขาโรบินสันเซ็นทรัลแอร์พอร์ต ซึ่งเปิดบริการทุกวัน ดังนั้นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรจะเพิ่มศูนย์บริการตามห้างสรรพสินค้าเพื่อรองรับการใช้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากขึ้น

4) จากการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้ายุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในด้านการประชาสัมพันธ์ให้ได้รับทราบข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ความมีมนุษยสัมพันธ์และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่ และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้อง ดังนั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรเน้นการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น ควรมีการอบรมพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และควรเร่งดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุขัดข้องให้สามารถรับแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็วและ ดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ