

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “ระดับการใช้อินเทอร์เน็ตลูกค้าชุมสายโทรศัพท์ทั้งามวงศัวาน” ของบริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในพื้นที่ ชุมสายโทรศัพท์ทั้งามวงศัวาน สามารถสรุปกระบวนการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในพื้นที่ชุมสายโทรศัพท์ทั้งามวงศัวาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในพื้นที่ชุมสายโทรศัพท์ทั้งามวงศัวาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างมีผลต่อปัจจัยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในพื้นที่ชุมสายโทรศัพท์ทั้งามวงศัวานแตกต่างกัน

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากร หมายถึง กลุ่มลูกค้า ผู้ที่ใช้ หรือ บุคคลอื่นๆ ซึ่งใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่ ของชุมสาย โทรศัพท์ทั้งามวงศัวาน ซึ่งใช้ ระบบอินเทอร์เน็ต ของเขตพื้นที่ของชุมสายโทรศัพท์ทั้งามวงศัวาน จำนวนเลขหมาย ประมาณ 43,570 เลขหมาย จำนวน 37,750 ครอบครัว ที่ใช้เลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน และ จำนวน 4,732 ครัว ที่เปิดขอใช้ อินเทอร์เน็ต และ ส่วนราชการทั้งหมดในเขตพื้นที่ทั้งามวงศัวาน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ประชากร หมายถึง ผู้ที่ใช้ หรือ บุคคลอื่นๆ ซึ่งใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในเขตพื้นที่ ของชุมสาย โทรศัพท์ทั้งามวงศัวาน จำนวน 4,732 ครัว ที่เปิดขอใช้ อินเทอร์เน็ต และส่วนราชการทั้งหมดในเขตพื้นที่ทั้งามวงศัวาน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในเขตพื้นที่ ชุมสายโทรศัพท์ทังามวงศ์วาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน มีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นประเภทเลือกตอบ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบประเภทเลือกตอบ (Multiple Choices)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ ตามแนวทางของ (Likert Rating Scales)

5.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น
2. พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
3. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) พบว่า
 4. การทดสอบสมมติฐาน
 - 1) สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อปัจจัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน
 - 2) สมมติฐานที่ 2 อายุที่แตกต่างกัน มีผลกระทบต่อปัจจัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกัน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
 - 3) สมมติฐานที่ 3 ชั้นปีที่กำลังศึกษาแตกต่างกัน มีผลกระทบต่อปัจจัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกันพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีชั้นปีที่กำลังศึกษาต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง
 - 4) สมมติฐานที่ 4 สาขาวิชาที่กำลังศึกษาแตกต่างกันมีผลมีผลกระทบต่อปัจจัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่างกันพบว่าผู้ให้บริการที่มีสาขาวิชาต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

5) สมมติฐานที่ 5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลกระทบต่อปัจจัยการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) แตกต่าง พบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ผลกระทบต่อปัจจัยการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

5.5 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษาในพื้นที่ ชุมสายโทรศัพท์ทงามวงศ์วาน สามารถนำมาวิเคราะห์และอภิปราย ได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การทดสอบสมมติฐาน

การสมมติฐานที่ 1 ผลการวิจัย พบว่า เพศ มีผลกระทบต่อปัจจัยการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

การสมมติฐานที่ 2 ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่มีอายุต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

การสมมติฐานที่ 3 ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีผลกระทบต่อปัจจัยการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

การสมมติฐานที่ 4 ผลการวิจัย พบว่า ที่ศึกษาสาขาวิชาต่างกันมีผลกระทบต่อปัจจัยการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL)

การสมมติฐานที่ 5 ผลการวิจัย พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 3,000 บาท จากภาพรวมในแต่ละปัจจัยจะเห็นว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มนี้สูงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องจากพื้นฐานของกลุ่มจะเป็นแบบกำลังตัดสินใจการวางแผนของการให้บริการจึงทำได้ยาก

5.6 ข้อเสนอแนะ

5.6.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้คือ

1) ด้านผลิตภัณฑ์

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีโครงข่ายสื่อสารที่ใหญ่และเป็นของตัวเอง ควรปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ให้หลากหลายกับความต้องการของผู้บริโภค และสามารถแข่งขันกับบริษัทเอกชนอย่างเต็มที่

2) ด้านราคา

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรจัดโปรโมชั่นใหม่ๆ และปรับ-ลดตามภาวะการณ์ความเหมาะสม กับ เศรษฐกิจเพื่อตอบสนองความต้องการ การใช้บริการ ให้มากขึ้น

3) ด้านการจัดจำหน่าย

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรเพิ่มสาขาสำนักงานการให้บริการให้มากขึ้น และสะดวกในการเดินทางไปขอใช้บริการ การเข้าถึงกับลูกค้า และความต้องการของลูกค้า

4) ด้านการส่งเสริมการตลาด

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญเรื่อง โปรโมชั่นสำหรับลูกค้าใหม่ หรือ โฆษณา ผลิตภัณฑ์ สามารถดึงดูดและจูงใจลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการ มีการพิจารณาถึง หลัก ประหยัด ความมีประสิทธิภาพ ความน่าไว้วางใจ ของผลิตภัณฑ์ให้มากกว่านี้

5) ด้านบุคลากร

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถ และ ศักยภาพ ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้ององกับการให้บริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงและการให้บริการหลังการขาย

6) ด้านการเสนอลักษณะทางกายภาพ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับข้อมูลที่สำคัญต่างๆ ที่ให้หน่วยงานนอกองค์กรมาวางระบบ ซึ่งอาจจะทำให้องค์กรได้รับความเสียหาย รวมถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงานการจัดวางอุปกรณ์ เอกสารต่างๆ อย่างมีระบบ

7) ด้านกระบวนการให้บริการ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรให้ความสำคัญกับการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ การให้บริการหลังการขาย มีศักยภาพในการแก้ไขปัญหา สามารถตอบข้อสงสัยให้ชัดเจน

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาเฉพาะลูกค้าชุมสายโทรศัพท์ทั้งามวงค์วาน เท่านั้น จึงควรทำการวิจัย ให้ครอบคลุมในทุกชุมสายโทรศัพท์ทั่วประเทศ เพื่อให้ได้จำนวนประชากรมากกว่า และอาจได้ผลการวิจัยมากขึ้น

2) เนื่องจากการวิจัยนี้มีแต่เพียงการวิจัยเชิงปริมาณ ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพด้วย