

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ลูกค้ายู๋ใช้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ระหว่างเดือนกันยายน ถึงเดือนพฤศจิกายน 2553 จำนวนประมาณ 150 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ
2. คุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู 10 ด้าน แบ่งออกเป็น ความเชื่อถือได้ การตอบสนองความต้องการ ความสามารถ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพ อ่อนโยน การติดต่อสื่อสาร ความซื่อสัตย์ ความมั่นคง ความเข้าใจ และการสร้างบริการที่เป็นรูปธรรม จำนวน 28 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการขอความร่วมมือจากลูกค้ายู๋ใช้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 108 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 108 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ (percentage)
2. วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.30 อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 45.40 รองลงมา 30-40 ปี ร้อยละ 23.10 สถานภาพสมรส ร้อยละ 49.10 รองลงมา โสด ร้อยละ 46.30 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 48.20 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 29.60 อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 43.50 รองลงมา รับราชการ ร้อยละ 24.10 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท ร้อยละ 41.70 รองลงมา 30,001-50,000 บาท ร้อยละ 32.40

2. วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ความเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10-4.11$) ทุกรายการคือ

1. มีความแน่นอนเชื่อถือได้ในการบริการ
2. พร้อมให้บริการและอุทิศเวลาให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ สถานภาพ โสด และสมรส
ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ทุกครั้งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การตอบสนอง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69-3.91$) ทุกรายการ
คือ

1. ความเต็มใจให้บริการของผู้ให้บริการ
2. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี
4. ผู้ให้บริการไวต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง อายุ 30-40 ปี, 41-50 ปี และมากกว่า 50 ปี
สถานภาพ โสด และสมรส ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ มีรายได้ 10,000-30,000 บาท และ 30,001-
50,000 บาท

ความสามารถ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77-3.86$) ทุกรายการ
คือ

1. ความสามารถในงานบริการของพนักงาน
2. พนักงานสื่อสารโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย
3. พนักงานมีความรู้ความชำนาญในหลักวิชาที่ให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ สถานภาพ โสด และสมรส
ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ทุกครั้งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การเข้าถึงบริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80-3.97$) ทุกรายการ
คือ

1. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่มาก
2. เวลาให้บริการสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
3. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี, 30-40 ปี และ 41-50 ปี
สถานภาพ โสด และสมรส ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ทุกครั้งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความสุภาพอ่อนโยน ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01-4.14$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกดี
2. พนักงานสุภาพต่อผู้ให้บริการ
3. การต้อนรับเหมาะสม
4. สถานที่ให้บริการติดต่อได้สะดวก

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ สถานภาพ โสด และสมรส
ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การติดต่อสื่อสาร ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74-3.78$) ทุกรายการ คือ

1. มีการสื่อสารที่แจ้งขอบเขตและลักษณะงานบริการ
2. มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ สถานภาพ โสด และสมรส
ทุกระดับการศึกษา อาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน ธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความซื่อสัตย์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86-4.01$) ทุกรายการ คือ

1. พนักงานให้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทน
2. พนักงานให้บริการอย่างตรงไปตรงมา

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ สถานภาพ โสด และสมรส
ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความมั่นคง ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81-3.91$) ทุกรายการ คือ

1. บริการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ผู้ให้บริการ
2. บริการราบรื่นไม่มีปัญหาใด ๆ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ สถานภาพ โสด และสมรส
ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ทุกระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความเข้าใจ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90-3.97$) ทุกรายการ คือ

1. ความสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
3. การแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างรวดเร็ว

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ สถานภาพ โสด และสมรส
ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ทุกครั้งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07-$
4.14) ทุกรายการ คือ

1. สถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด บรรยากาศดี
2. มีอุปกรณ์พร้อมสำหรับใช้บริการ
3. แบบฟอร์มขอใช้บริการเข้าใจง่ายและมีเพียงพอ

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศชาย และเพศหญิง ทุกระดับอายุ สถานภาพ โสด และสมรส
ทุกระดับการศึกษา ทุกอาชีพ ทุกครั้งรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและ
บำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและ
บำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ใน
ทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ความเชื่อถือได้

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกรายการ คือ

1. มีความแน่นอนเชื่อถือได้ในการบริการ
2. พร้อมให้บริการและอุทิศเวลาให้บริการ

การตอบสนอง

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี

ความสามารถ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานมีความรู้ความชำนาญในหลักวิชาที่ให้บริการ

การเข้าถึงบริการ

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
2. เวลาให้บริการสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

ความสุภาพอ่อนโยน

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ให้บริการติดต่อได้สะดวก

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. พนักงานสุภาพต่อผู้ให้บริการ
2. พนักงานผู้ให้บริการมีบุคลิกดี

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สถานที่ให้บริการติดต่อได้สะดวก

การติดต่อสื่อสาร

ผู้ให้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

ความซื่อสัตย์

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานให้บริการโดยไม่หวังผลตอบแทน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ พนักงานให้บริการอย่างตรงไปตรงมา

ความมั่นคง

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกรายการ คือ

1. บริการราบรื่นไม่มีปัญหาใด ๆ
2. บริการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ บริการราบรื่นไม่มีปัญหาใด ๆ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ บริการสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ บริการราบรื่นไม่มีปัญหาใด ๆ

ความเข้าใจ

ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ความสามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษา โทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

1. วิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษา โทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม ความสุภาพอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความเข้าใจ ความมั่นคง การตอบสนอง ความสามารถ การเข้าถึงบริการ และการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11, 4.11, 4.07, 3.94, 3.94, 3.86, 3.82, 3.82, 3.82$, และ 3.76 ตามลำดับ) จากข้อค้นพบดังกล่าว อย่างไรก็ตาม การใช้โทรศัพท์เป็นสิ่งจำเป็นในการติดต่อสื่อสาร จำเป็นต้องทำให้เกิดความสมดุลระหว่างประโยชน์ที่ได้รับและผลกระทบที่เกิดขึ้น และต้องหาวิธีการป้องกันผลกระทบจนเป็นที่ยอมรับได้ และต้องให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้ใช้บริการ เนื่องจากเมื่อมีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ผู้ประกอบการก็จำเป็นต้องมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเพื่อรองรับปริมาณการใช้งานที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว

2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษาโทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษา โทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ในทัศนะของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการติดตั้งและบำรุงรักษา โทรศัพท์ศูนย์โทรศัพท์บางปู ใน

ทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ความเชื่อถือได้ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การตอบสนอง ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสามารถ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเข้าถึงบริการ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความสุภาพอ่อนโยน ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความซื่อสัตย์ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ความมั่นคง ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

ความเข้าใจ ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อค้นพบดังกล่าว การติดต่อสื่อสารทางด้านโทรศัพท์ที่กำลังพัฒนาสู่ยุคดิจิทัล ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีไม่มีวันหยุดนิ่ง ศูนย์โทรศัพท์จำเป็นต้องให้บริการสื่อสารที่ทันสมัย มีคุณภาพ เพื่อเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ ในขณะเดียวกันศูนย์โทรศัพท์ได้มอบโอกาสในการบริการสื่อสารที่มีคุณภาพในสังคมมาโดยตลอด โดยมีบริการโทรศัพท์พื้นฐาน สภาพการเปลี่ยนแปลงตามกระแสโลกาภิวัตน์ทั้งภายในและภายนอกประเทศที่เกิดขึ้น ต้องอาศัยกำลังคนในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญและมีค่าซึ่งจะผลักดันให้การบริการเป็น ไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. บริษัทควรมีความพร้อมและอุทิศเวลา เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อถือในการบริการของศูนย์โทรศัพท์
2. บริษัทควรปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีและอย่างต่อเนื่อง
3. พนักงานควรศึกษาความรู้และความชำนาญในหลักวิชาต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น
4. บริษัทควรมีพนักงานที่มีการปฏิบัติงานที่รวดเร็วและรอบคอบในการบริการให้มากขึ้น เพื่อสะดวกแก่ผู้ใช้บริการในการใช้เวลารอคอยน้อยลง
5. พนักงานควรปฏิบัติงานให้สุภาพเรียบร้อย และบุคลิกดีต่อผู้ใช้บริการ
6. พนักงานควรมีความซื่อสัตย์ ตรงไปตรงมา โดยที่ไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น
7. บริษัทไม่ควรมีปัญหาใด ๆ ควรจะสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจให้แก่ผู้ใช้บริการ
8. บริษัทควรมีความสามารถในการเข้าถึงความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อจะได้ทราบว่าผู้ใช้บริการต้องการสิ่งใด