

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนทั่วไปที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อดำเนินธุรกิจ (Business) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 16,264 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ใช้บริการ เวลาในการใช้บริการ/วัน และลักษณะที่ใช้บริการ จำนวน 8 ข้อ
2. ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้บริการ และปัญหาที่เกิดจากบริการหลังการขาย จำนวน 30 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน ได้แบบสอบถามคืนมา จำนวน 370 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเน็ทความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเน็ทความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้ t-test และ F-test
4. เปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเน็ทความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ แต่ละคู่จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธีของ Least Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.32 อายุ 20-25 ปี ร้อยละ 51.89 รองลงมา 26-30 ปี ร้อยละ 31-08 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ร้อยละ 74.33 รองลงมา อาชีพอิสระ ร้อยละ 14.86 มีการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 92.70 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.32 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 48.92 รองลงมา 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 42.70 สถานที่ใช้บริการที่บ้าน ร้อยละ 52.71 รองลงมา ที่ทำงาน ร้อยละ 34.05 เวลาในการใช้บริการ/วัน ต่ำกว่า 5 ชั่วโมง ร้อยละ 47.84 รองลงมา 5-10 ชั่วโมง ร้อยละ 34.05 ลักษณะการใช้บริการรับ-ส่งอีเมลล์ ร้อยละ 36.76 รองลงมา ค้นหาข้อมูล ร้อยละ 32.43

2. วิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเน็ทความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเน็ทความเร็วสูงในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62-3.91$) จำนวน 3 รายการ คือ

1. Cable ขาด
2. สื่อสัญญาณ ADSL ชัดข้อง
3. โครงข่ายโทรศัพท์ชัดข้อง

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุ 26-30 ปี และ 30 ปีขึ้นไป อาชีพอิสระ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท สถานที่ใช้บริการที่บ้าน เวลาในการใช้บริการ/วัน 5-10 ชั่วโมง ลักษณะการให้บริการรับ-ส่งอีเมลล์ และเกมออนไลน์

ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.82-3.29$) ทุกรายการ 5 อันดับแรก คือ

1. Computer เก่า ทำงานช้า
2. มีการฟ่วงเครื่องโทรศัพท์หลายจุด
3. ตั้งค่าในการใช้งานผิดพลาด
4. หลุดบ่อย
5. Virus / Spy ware

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย และเพศหญิง อายุ 20-25 ปี 26-30 ปี และ 30 ปีขึ้นไป อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และอาชีพอิสระ การศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000-20,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท ทุกสถานที่ใช้บริการ เวลาในการใช้บริการ/วัน ต่ำกว่า 5 ชั่วโมง 5-10 ชั่วโมง และ 11-15 ชั่วโมง ลักษณะการให้บริการค้นหาข้อมูล รับ-ส่งอีเมลล์ และเกมออนไลน์

ปัญหาที่เกิดจากบริการหลังการขาย ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51-3.88$) จำนวน 7 รายการ 5 อันดับแรก คือ

1. ความเร็วตก
2. มีเหตุขัดข้องบ่อย
3. ไม่ได้ความเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
4. ไม่แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบเมื่อระบบปกติ
5. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับ เพศชาย อายุ 20-25 ปี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง การศึกษาปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท สถานที่ใช้บริการที่ทำงาน เวลาในการใช้บริการ/วัน ต่ำกว่า 5 ชั่วโมง 5-10 ชั่วโมง และ 11-15 ชั่วโมง ลักษณะการให้บริการรับ-ส่งอีเมลล์ และดูหนัง-ฟังเพลง

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา และลักษณะการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ Mail Outlook ชัดข้อ

ผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ความเร็วไม่ตรงกับที่ลูกค้าขอใช้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ความเร็วไม่ตรงกับที่ลูกค้าขอใช้บริการ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ Mail Outlook ชัดข้อ

ปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ มีการพ่วงเครื่องโทรศัพท์หลายจุด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 รายการ คือ

1. Computer เก่า ทำงานช้า
2. โปรแกรมที่ใช้งานไม่สมบูรณ์
3. Virus / Spy ware

ผู้ให้บริการที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. มีการฟ่วงเครื่องโทรศัพท์หลายจุด
2. การติดตั้งในการใช้งานผิดพลาด

ปัญหาที่เกิดจากบริการหลังการขาย

ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ
2. ไม่แจ้งผู้ใช้บริการเวลาปรับปรุงระบบ

ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ไม่แจ้งผู้ใช้บริการเวลาปรับปรุงระบบ
2. การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิจัยที่สามารถนำมาอภิปรายผลดังนี้

2. วิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ปัญหาที่เกิดจากบริการหลังการขาย ($\bar{x} = 3.53$) สำหรับปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ และปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.12$ และ 3.07 ตามลำดับ) ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธนศักดิ์ ผิวหอม (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ของผู้ใช้บริการในเขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์เป็นปัจจัยในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ร้อยละ 31% ให้ความเห็นว่า ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสิ่งเหล่านี้ คือ

1.1 พื้นที่ให้บริการ ควรให้บริการให้ทั่วถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรขยายพื้นที่ให้บริการทุกระดับชั้นนับตั้งแต่ระดับหมู่บ้านและตำบล เป็นต้น

1.2 ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล ควรมีความเร็วที่หลากหลายเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้งานได้ตามความต้องการ ความต่อเนื่องและความเสถียรภาพของสัญญาณ ควรมีการปรับปรุงให้มีเสถียรภาพและไม่ให้หลุดโดยเฉพาะช่วงเวลาฝนตก

1.3 ควรมีการปรับปรุงด้านอุปกรณ์โดยเฉพาะ โมเด็มหรือเราต์เตอร์ ในกรณีที่อุปกรณ์เสียหายสำหรับลูกค้าที่ติดตั้งใหม่ ควรมีการตรวจเช็คดูแลอุปกรณ์ให้กับลูกค้าทุก ๆ 1 ปี

จากการค้นพบดังกล่าว ปัญหาที่พบจากการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่า ปัญหาเรื่องไวรัสยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความล่าช้าในการรับส่งข้อมูล ขณะที่ปัญหาอีเมลขยะ เป็นปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงขึ้นจากปีก่อน กิจกรรมที่ทำบนอินเทอร์เน็ต ให้ความสำคัญกับการติดตามข่าวทางอินเทอร์เน็ต และเป็นที่น่าสนใจว่าการเลือกซื้อสินค้าทางอินเทอร์เน็ตมีส่วนเพิ่มขึ้น ขณะที่กิจกรรมเพื่อความบันเทิง อาทิเช่น การสนทนาออนไลน์และการเล่นเกมออนไลน์มีส่วนลดลง โดยการรับส่งอีเมลและการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตยังคงเป็นกิจกรรมที่ได้รับความนิยมมากที่สุด

3. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา และลักษณะการใช้บริการต่างกัน ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

ปัญหาที่เกิดจากผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ปัญหาที่เกิดจากบริการหลังการขาย ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. จากข้อมูลที่ได้พบว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรมีการปรับปรุงทางด้านปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้บริการให้มีความครอบคลุมและทั่วถึงในเรื่องการติดตั้งอินเทอร์เน็ต และการบริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ให้ผู้บริการได้มีความมั่นใจในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง

2. จากข้อมูลที่ได้ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรมีการพัฒนาทางด้านบริการหลังการขายให้เข้าถึงกลุ่มผู้บริการ เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการใช้อินเทอร์เน็ต ดังนั้นบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ควรแจ้งให้ผู้บริการทราบเวลาปรับปรุงระบบ และควรติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น