

ความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง

Satisfaction High Speed Internet service. Customer Service CAT Ranong.

นายณภพ ชัยสุภณัฐ ¹รองศาสตราจารย์.ดร.ชนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์ อาจารย์ปรึกษาคนที่ ^{1²}ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ เครือน้ำคำ อาจารย์ที่ปรึกษา ^{2³}**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง จำนวน 260 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จำแนกรายด้าน คือ คุณภาพของสัญญาณอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ขณะที่ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับน้อย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ ผู้รับบริการสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง

Abstract

This research aims To the satisfaction of the client Internet access. Customer Service CAT Ranong. Study ways to improve their services. Customer Service CAT Ranong in this study is a quantitative research. Sample An example is the use of high-speed Internet customer service offices CAT 260 Ranong. With stratified random sampling method. The tools used in this research, including queries The statistics used to analyze data. Were frequency, percentage, mean, standard deviation. And the correlation of Pearson. The study found that Satisfaction High Speed Internet service. Customer Service

CAT Ranong. The overall picture is moderately discriminative aspect is the quality of the signal at a high level. The facilities At a high level The official provider is moderate. While the process of service at a low level.

Keywords : Complacency Service providerCustomer service CAT ranong..

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

กล่าวได้ว่าการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความสำคัญเป็นอย่างมาก การเชื่อมต่อเพื่อสืบค้นข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ระบบอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ. 2535 โดยสถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้เช่าวงจรสื่อสารความเร็ว 9600 บิตต่อวินาที จาก การสื่อสารแห่งประเทศไทยเพื่อเชื่อมต่อเข้าสู่อินเทอร์เน็ตที่บริษัท ยูยูเน็ตเทคโนโลยี (UUNET Technologies) ประเทศสหรัฐอเมริกา

ปัจจุบันได้มีผู้รู้จักและใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้น มีอัตราการเติบโตมากกว่า 100 % ความต้องการมีทุกภาคส่วน ขยายจากองค์กรไปสู่ภาคประชาชน ทุกหน่วยงาน โดยแบ่งเป็น ด้านการศึกษา ด้านธุรกิจเพื่อการทำธุรกรรม ด้านการบันเทิง ฯลฯ

สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง เป็นสำนักงานสาขาของบริษัท กสทโทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (CAT Telecom Public Company Limited) เป็นรัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในรูปบริษัทมหาชนที่มาจากการแปรรูปส่วนกิจการโทรคมนาคม การสื่อสารแห่งประเทศไทย ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงคมนาคม บริษัท กสท โทรคมนาคม เป็นหน่วยงานที่ดำเนินธุรกิจด้านสื่อสารโทรคมนาคม ทั้งภายในและระหว่างประเทศ ทำการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2546 โดยมีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 10,000 ล้านบาท ทุนในการจดทะเบียนประกอบด้วย หุ้นสามัญจำนวน 1,000 ล้านหุ้น มูลค่าที่ตราไว้ 10 บาท ต่อหุ้นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2546 โดยได้รับการยกเว้นไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและมติคณะรัฐมนตรีที่ใช้บังคับกับรัฐวิสาหกิจทั่วไป สามารถบริหารจัดการในรูปแบบของเอกชนได้เต็มรูปแบบรวมทั้งกระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งปัจจุบันยังไม่ได้มีการกระจายหุ้นแต่อย่างใด ยังคงเป็นกระทรวงการคลังถือหุ้นไว้ 100%

สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ตั้งอยู่เลขที่ 9 ถ.เพิ่มผล ต.เขานิเวศน์ อ.เมือง จ.ระนอง เป็นสำนักงานย่อย ที่ให้บริการด้านเครือข่ายการสื่อสารอินเทอร์เน็ต ตามนโยบายของสำนักงานใหญ่ ปัจจุบันในส่วนพื้นที่ของจังหวัดระนอง ยังไม่มีเครือข่ายครอบคลุมในหลายพื้นที่ และการบริการยังไม่มีลำดับ

ขั้นตอนที่ถูกต้อง ดังนั้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านต่าง ๆ อันจะส่งผลให้สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง มีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องของความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับใดบ้าง ด้วยเนื้อหา 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของสัญญาณ โดยกลุ่มประชากรลูกค้าของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง จำนวน 800 ราย ด้วยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krcjcie & Morgan จำนวน 260 ราย เพื่อตอบแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ และนำข้อมูลครั้งนี้ไปทำการศึกษาวิจัย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และมีแนวทางการปรับปรุงการให้บริการลูกค้า ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง อันจะส่งผลให้ระดับการบริการขององค์กรดีขึ้นและมีจำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท.ระนอง
2. เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง จำนวน 800 ราย โดยใช้กลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie & Morgan จำนวน 260 ราย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า พึงพอใจ หมายถึง รักชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

ดิเรก ฤกษ์หรัย (2528) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์กรอีกด้วย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อยสอดคล้องกับ ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆเมื่อได้รับการตอบสนอง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวิมล ระวัง (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ศึกษาปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและวิเคราะห์พฤติกรรมกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 420 คน ผลการวิจัย พบว่า สถานที่ใช้บริการมากที่สุดคือบ้าน /หอพัก วัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ บริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้คือ ด้านการให้บริการเครือข่ายไร้สาย ข้อมูลด้านผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการให้บริการมีระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงาน วิจัย พรพิมล แก้วเกิด (2553)

สรานันท์ อนุชน (2555) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า การวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) ในครั้งนี้มุ่ง

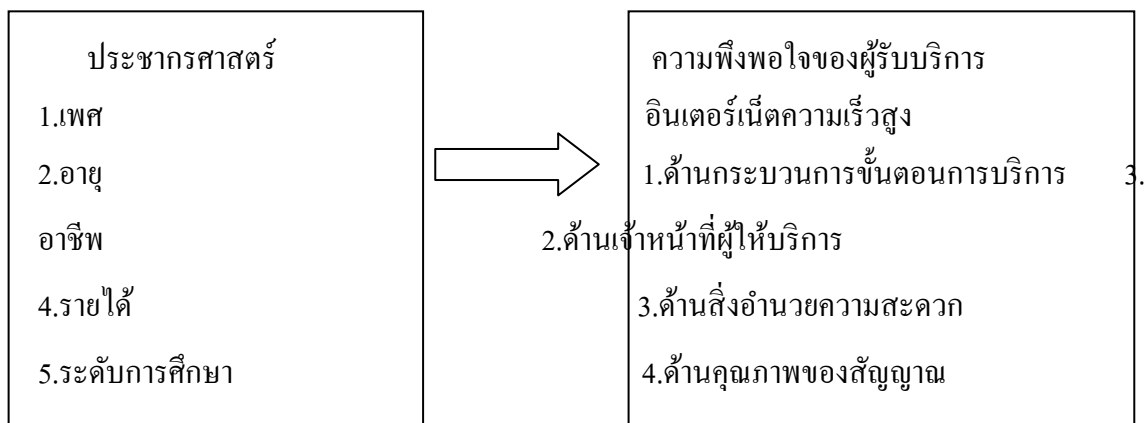
ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัยพบว่า 1. ผู้มารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการดูแลจิตใจ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน และไม่พบความแตกต่างกันของปัจจัยต่าง ๆ กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความเท่าเทียมกันและการรักษาที่เป็นมาตรฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทรา จินดา (2546) นงลักษณ์ สุวิสิทธิ์ และสมจิต หนูเจริญกุล (2554)

กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง

ตัวแปรตามอิสระ(Independent Variables)

ตัวแปรตาม(Dependent Variables)



ระเบียบวิธีวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือจำนวนประชากรที่จดทะเบียนใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง มีจำนวนทั้งสิ้นโดยเฉลี่ยต่อเดือน 800 ราย ได้กลุ่มตัวอย่าง 260 ราย จากการคำนวณโดยใช้สูตร Krejcie & Morgan ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้จัดสร้างขึ้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ศึกษาประชากรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง จำนวน 260 ราย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง จำนวน 20 ข้อ โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ 1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4.ด้านคุณภาพของสัญญาณ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง มีจำนวนลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับขั้นตอนการตรวจแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดสอบ (Try-out) กับกลุ่มทดสอบที่มีลักษณะคล้ายคลึงตัวอย่าง 30 ชุด จากนั้นจึงรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาแล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม จากสูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของลีโอเชฟ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น .95 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของสัญญาณ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) รองลงมาได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.11$) และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.46$) ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาแนวทางการปรับปรุงการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง พบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุดมีความจำเป็นจะต้องปรับปรุงตามลำดับดังนี้ สัญญาณบางพื้นที่มีบริการไวไฟฟรี 1.31 มีบริการน้ำดื่มและห้องน้ำสำหรับลูกค้า 1.50 มีลำดับคิวการบริการที่เหมาะสม 1.69 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมีความจำเป็นจะต้องปรับปรุงดังนี้ เจ้าหน้าที่แจ้งกิจกรรมต่างๆได้อย่างเหมาะสม 1.96 มีป้ายบอกลำดับการดำเนินการ 2.12 มีเอกสารในการขอที่ชัดเจนเหมาะสม 2.46 เจ้าหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมอย่างเหมาะสม 2.46 มีโปรโมชั่นที่ดีเหมาะสม 2.54 สัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่ 2.58 และความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางที่จะต้องปรับปรุงในลำดับต่อไปดังนี้ มีบริการชำระเงินผ่านช่องทางอื่น ๆ 2.69 มีป้ายคำแนะนำการขอใช้สัญญาณที่ชัดเจน 2.92 เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ 3.23

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง อยู่ในระดับมาก 2 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน และอยู่ในระดับน้อย 1 ด้าน โดยมีผลการวิจัย จากการเก็บข้อมูล จำนวน 260 ชุด ได้ค่าทางสถิติจากการคำนวณ โปรแกรม spss ได้ค่า Mean และค่า S.D. และแปลค่าความพึงพอใจตามระดับของคะแนนเฉลี่ย โดยเรียงลำดับ จากความพึงพอใจ มากที่สุด ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของสัญญาณ จากตาราง 1 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ด้านคุณภาพของสัญญาณ มี 5 ด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย Mean = 3.70 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า สัญญาณอับโหลดข้อมูลรวดเร็ว 4.92 สัญญาณเชื่อมต่อมีความแรง 4.88 สัญญาณมีความต่อเนื่องตลอดเวลา 4.85 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด สัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่ 2.58 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย สัญญาณบางพื้นที่มีบริการไวไฟฟรี 1.31 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเรียงลำดับ

ลำดับ ที่	ด้านคุณภาพของสัญญาณ	Mean	S.D.	ความพึง พอใจ	ลำดับ
1	สัญญาณครอบคลุมทุกพื้นที่	2.58	.504	น้อย	4
2	สัญญาณอัปเดตข้อมูลรวดเร็ว	4.92	.272	มากที่สุด	1
3	สัญญาณเชื่อมต่อมีความแรง	4.88	.326	มากที่สุด	2
4	สัญญาณมีความต่อเนื่องตลอดเวลา	4.85	.368	มากที่สุด	3
5	สัญญาณบางพื้นที่มีบริการไวไฟฟรี	1.31	.491	น้อยที่สุด	5

Mean = 3.70 ระดับมาก

2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากตาราง 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมี 5 ด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ย Mean = 3.65 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับแตกต่างกัน ได้แก่ มีที่จอดรถและที่นั่งพักรอ เพียงพอ 4.92 ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม 4.73 มีป้ายบอกเวลาเปิด ปิด ชัดเจน 4.42 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีบริการชำระเงินผ่านช่องทางอื่น ๆ 2.69 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีบริการ น้ำดื่มและห้องน้ำสำหรับลูกค้า 1.50 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเรียงลำดับ

ลำดับที่	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Mean	S.D.	ความพึงพอใจ	ลำดับ
1	ที่ตั้งสำนักงานมีความเหมาะสม	4.73	.452	มากที่สุด	2
2	มีป้ายบอกเวลา เปิด ปิด ชัดเจน	4.42	.504	มากที่สุด	3
3	มีที่จอดรถและที่นั่งพักรอ เพียงพอ	4.92	.272	มากที่สุด	1
4	มีบริการชำระเงินผ่านช่องทางอื่น ๆ	2.69	.471	ปานกลาง	4
5	มีบริการน้ำดื่มและห้องน้ำ สำหรับลูกค้า	1.50	.510	น้อยที่สุด	5

Mean = 3.65 ระดับมาก

3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมี 5 ด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ย Mean = 3.14 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับแตกต่างกัน ได้แก่ เจ้าหน้าที่สุภาพและแต่งกายเหมาะสม 4.08 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน 3.81ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ 3.23 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมอย่างเหมาะสม 2.46 และเจ้าหน้าที่แจ้งกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม 1.96 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับ

ลำดับ ที่	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	Mean	S.D.	ความพึงพอใจ	ลำดับ
1	เจ้าหน้าที่สุภาพและแต่งกายเหมาะสม	4.08	.560	มาก	1
2	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน	3.81	.634	มาก	2
3	เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	3.23	.587	ปานกลาง	3
4	เจ้าหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์เพิ่มเติมอย่างเหมาะสม	2.46	.508	น้อย	4
5	เจ้าหน้าที่แจ้งกิจกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	1.96	.528	น้อย	5

Mean = 3.11 ระดับปานกลาง

4.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 5 ด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับ น้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.35 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในแต่ละด้าน พบว่ามีป้ายคำแนะนำการขอใช้สัญญาณที่ชัดเจน 2.92 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีโปรแกรมชั้นที่ดีเหมาะสม 2.54 มีเอกสารในการขอที่ชัดเจนเหมาะสม 2.46 มีป้ายบอกลำดับการดำเนินการ 2.12 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย มีลำดับคิวการบริการที่เหมาะสม 1.69 ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด โดยเรียงลำดับ

ลำดับ ที่	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	Mean	S.D.	ความพึง พอใจ	ลำดับ
1	มีป้ายคำแนะนำการขอใช้สัญญาณที่ชัดเจน	2.92	.272	ปานกลาง	1
2	มีเอกสารในการขอที่ชัดเจนเหมาะสม	2.46	.508	น้อย	3
3	มีป้ายบอกลำดับการดำเนินการ	2.12	.516	น้อย	4
4	มีโปรแกรมชั้นที่ดี เหมาะสม	2.54	.508	น้อย	2
5	มีลำดับคิวการบริการที่เหมาะสม	1.69	.549	น้อยที่สุด	5

Mean= 2.35 ระดับน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้งาน จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นพบว่า ปัญหาด้านต่าง ๆ ซึ่งควรนำมาปรับปรุงตามลำดับความสำคัญซึ่งดูจากผลการวิจัย จากการคำนวณค่าทางสถิติ เรียงลำดับจากค่าความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดถึงมากที่สุด ด้านที่ควรนำมาปรับปรุงเป็นลำดับแรก ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ย 2.35 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นพบว่าควรปรับปรุงให้มีป้ายคำแนะนำการขอใช้สัญญาณ ที่ชัดเจน ควรมีป้ายบอกลำดับขั้นตอนการดำเนินการ มีโปรแกรมชั้นให้มากขึ้น มีบัตรคิวในการรอรับบริการ เพื่อลูกค้าประทับใจ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.11 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นพบว่าเจ้าหน้าที่ด้านบริการมีความสุภาพเหมาะสม ให้ข้อมูลได้ชัดเจน ส่วนความสะดวกในการติดต่อยังอยู่ในระดับปานกลาง ด้านผลิตภัณฑ์มีการแนะนำน้อย ด้านกิจกรรมต่างต้องเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และจงรักภักดีต่อตราสินค้า

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นพบว่า มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่ตั้งสำนักงาน ป้ายบอกเวลา เปิดปิด สถานที่จอดรถ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนช่องทางการชำระค่าบริการต้องปรับปรุงให้มีช่องทางการจ่ายเงินมากขึ้น และลำดับที่ควรปรับปรุงมากที่สุดคือการบริการน้ำดื่มและห้องน้ำสำหรับลูกค้า

ด้านคุณภาพของสัญญาณ มีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.70 แต่ผลการวิจัยครั้งนี้ค้นพบว่า ส่วนที่ต้องปรับปรุงคือ สัญญาณยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ และผู้ใช้บริการมีความต้องการไวไฟฟรี ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มจำนวนลูกค้าและพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนอง ในระยะเวลา 3 เดือนเท่านั้น ประชากรที่ทำการศึกษาคือผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนองเท่านั้น ในการศึกษาทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการอินเทอร์เน็ตทั้งจังหวัดและให้ครอบคลุมเนื้อหาทุกด้าน และระยะเวลา 1 ปี เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และนำไปเป็นประโยชน์ต่อ สำนักงานบริการลูกค้า กสท ระนองต่อไป

เอกสารอ้างอิง

อินเทอร์เน็ตคืออะไร สืบค้น 10 มกราคม <http://www.thaiall.com/article/internet.htm>

สำนักงานบริการลูกค้า กสท สืบค้น 15 มกราคม 2558 <http://www.cattelcom.com>

ปัจจัยที่ส่งต่อคุณภาพการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต สืบค้น 1 มกราคม 2559 <http://www.techblog.in.th>

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). ความพึงพอใจ. ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (หน้า 775)

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์

ทฤษฎีความพึงพอใจ สืบค้น 10 ธันวาคม 2558 <https://www.gotoknow.org>

กิติมา ปรีดีดิติก 2529 ทฤษฎีการบริหารองค์การ กรุงเทพฯ: ชนะการพิมพ์

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ความหมายของบริการ สืบค้น 10 ธันวาคม 2558

<https://www.gotoknow.org/posts/492001>

เทพพนม เมืองแมน และ สวีง สุวรรณ (2540) พฤติกรรมองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 2

สุวิมล ระวัง (2554) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยานิพนธ์

สรนันท์ อนุชน (2555) ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า บทความวิจัย วารสารพยาบาลทหารบก ปีที่ 14 ฉบับที่ 13 (กย.-ตค.) 2556 พิษณุโลก

ชัยมงคล กันทุมุล (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการ ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2559 กรุงเทพมหานคร

ชัชฎาภรณ์ เดชาสเถียร (2557) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ KTB Netbank ในเขต วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ สืบค้นเมื่อ 1 มกราคม 2559