

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการให้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงทักษะของผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการให้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ซึ่งกำหนดตัวอย่างจากผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 166 ราย โดยในบทนี้จะกล่าวถึงสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล การศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 2 อภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 3 ข้อค้นพบ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.83 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มากที่สุด ร้อยละ 86.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 10.24 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 86.75 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 9.64 ประเภทร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต (WWW) มากที่สุด ร้อยละ 71.08 รองลงมาคือ ให้บริการเกมส์ออนไลน์ ร้อยละ 16.27 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 11 – 20 เครื่องมากที่สุด ร้อยละ 71.69 รองลงมาคือมีจำนวนมากกว่า 20 เครื่อง ร้อยละ 19.27 ระยะเวลาในการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต 1 - 3 ปี มากที่สุด ร้อยละ 45.78 รองลงมาคือ 0 – 1 ปี ร้อยละ 44.58 ประเภทของธุรกิจเป็นแบบเจ้าของคนเดียวมากที่สุด ร้อยละ 98.80 รองลงมาคือห้างจำกัด และหุ้นส่วนสามัญ ร้อยละ 0.60 การตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างๆของร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะตัดสินใจเองมากที่สุด ร้อยละ 48.80 รองลงมาคือปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ ร้อยละ 42.77 ค่าบริการอินเทอร์เน็ตของร้านบริการอินเทอร์เน็ต ราคาอยู่ในช่วง 10 - 30 บาท มากที่สุด ร้อยละ 87.35 และรองลงมาคือ ต่ำกว่า 10 บาท ร้อยละ 12.65 ร้านบริการอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่ไม่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท

ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มากกว่าใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 59.64 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มากกว่าเคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 90.91 และสาเหตุที่ยกเลิกการใช้บริการเอดีเอสแอลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือการแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องล่าช้ามากที่สุด ร้อยละ 66.66 รองลงมาคือ ราคาแพง ร้อยละ 55.55 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 100 ปัจจุบันยังคงมีการใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูงโดยเปลี่ยนมาใช้บริการเคเบิลโมเด็ม

ข้อมูลทัศนคติของผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อบริการเอดีเอสแอลของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ด้านพฤติกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เหตุผลที่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลส่วนใหญ่คือ ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้นมากที่สุด รองลงมาคือลูกค้าเพิ่ม แหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอล คือได้รับการติดต่อจากพนักงานขายมากที่สุด รองลงมาคือ จากสำนักงานบริการทีทีแอนด์ที ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ไม่ต้องการเปลี่ยนเป็นระบบอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบริการเอดีเอสแอลมากที่สุด รองลงมาคือไม่แน่ใจ การแนะนำบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ให้ธุรกิจประเภทเดียวกันของผู้ตอบแบบสอบถามคือ อาจจะแนะนำให้ธุรกิจประเภทเดียวกันมากที่สุด รองลงมาคือ แนะนำแน่นอน การขยายกิจการร้านบริการอินเทอร์เน็ตในอนาคตส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในการขยายกิจการ รองลงมาคือ ขยายกิจการแน่นอน ความต้องการในการใช้บริการเอดีเอสแอลหากมีการขยายสาขาหรือกิจการส่วนใหญ่ใช้บริการเอดีเอสแอลแน่นอน รองลงมาคือ อาจจะใช้บริการเอดีเอสแอล ความต้องการในการเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอนาคต สำหรับการขยายสาขาหรือกิจการแน่นอน และอาจจะขยายสาขาหรือกิจการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) รองลงมาคือเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัทอื่น เหตุผลในการเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ คือ ให้บริการดีและรวดเร็ว รองลงมาคือ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความเร็วให้เลือกหลากหลาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่รู้จักบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มากกว่าไม่รู้จักบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คือพนักงานขายและพนักงานติดตั้งบริการเอดีเอสแอลมากที่สุด รองลงมาคือ ธุรกิจประเภทเดียวกัน สาเหตุที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ไม่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เนื่องมาจากระบบเดิมที่ใช้ดีอยู่แล้ว รองลงมาคือ ไม่จำเป็น ความสนใจในการติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระดับความสนใจน้อยในการติดตั้งบริการเอดีเอสแอล รองลงมาคือระดับความสนใจมากในการติดตั้งบริการเอดีเอสแอล ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าในอนาคตจะติดตั้งหรือไม่มากที่สุด รองลงมาคือ อาจจะติดตั้งในอนาคต ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่จะรู้จักผู้ให้บริการเอดีเอสแอลมากกว่าไม่รู้จักบริการเอดีเอสแอล

ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 67.88 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจว่าการชำระค่าบริการเป็นแบบเหมาจ่ายรายเดือน ร้อยละ 99.18 บริการเอดีเอสแอลเป็นเทคโนโลยีที่รับส่งข้อมูลความเร็วสูงผ่านคู่สายโทรศัพท์ ร้อยละ 91.57 และ Anet ไม่ได้เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 87.95 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า CMNet เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 69.28 CSLOX เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 51.81 และบริการเอดีเอสแอลให้ความเร็วด้านรับข้อมูลสูงกว่าความเร็วในการส่งข้อมูล ร้อยละ 51.20

เมื่อจำแนกความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอล และไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในบริการเอดีเอสแอลคิดเป็นร้อยละ 83.96 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลมีความรู้ความเข้าใจว่า Splitter เป็นอุปกรณ์เพื่อแยกสัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณข้อมูลไม่ให้รบกวนซึ่งกันและกัน จึงทำให้สามารถใช้งานโทรศัพท์ไปพร้อมกับการรับส่งข้อมูลได้บนคู่สายเดียวกัน ร้อยละ 98.51 การชำระค่าบริการเอดีเอสแอลเป็นแบบเหมาจ่ายรายเดือน ร้อยละ 98.51

และ Anet เป็น ISP ที่ไม่ได้ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที ร้อยละ 98.51 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่า CMNet และ CSLOX เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที ร้อยละ 46.27 และร้อยละ 41.79 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอล ไม่ทราบว่าบริการเอดีเอสแอลสามารถเลือกใช้ได้บริการอินเทอร์เน็ต โดยไม่ใช้บริการโทรศัพท์ได้ ร้อยละ 28.36

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ที มีความรู้ความเข้าใจในบริการเอดีเอสแอล คิดเป็นร้อยละ 57.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลส่วนใหญ่ จะทราบว่า การชำระค่าบริการเอดีเอสแอลเป็นแบบเหมาจ่ายรายเดือน ร้อยละ 92.93 บริการเอดีเอสแอลเป็นเทคโนโลยีที่สามารถรับส่งข้อมูลความเร็วสูงผ่านคู่สายโทรศัพท์ ร้อยละ 87.88 KSC เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที และ Anet เป็น ISP ที่ไม่ได้ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที ร้อยละ 80.81 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ที จะไม่มีความรู้ความเข้าใจในบริการเอดีเอสแอล ดังนี้ CMNet เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที ร้อยละ 84.85 Ji-Net เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที ร้อยละ 66.67 ความเร็วของการรับส่งข้อมูลขึ้นกับสภาพของสายทองแดงและระยะของคู่สายจากชุมสายโทรศัพท์ถึงสถานที่ของผู้ใช้บริการ ร้อยละ 65.66 บริการเอดีเอสแอลจะให้ความเร็วในด้านการรับข้อมูลสูงกว่าความเร็วในด้านการส่งข้อมูล ร้อยละ 65.66 และบริการเอดีเอสแอลไม่ต้องมีการหมุนโทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่อ แต่สามารถใช้โทรศัพท์ได้พร้อมๆกันกับการเล่นอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 65.66

ด้านความคิดเห็น

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อตัวกระตุ้นทางการตลาดบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ และปัจจัยด้านสถานที่ ส่วนปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ด้านสินค้าหรือบริการ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบริการเอดีเอสแอล ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องเป็นส่วนที่ทางทีทีแอนด์ทีควรจะมีการรับผิดชอบมากที่สุด เร้าท์เตอร์เอดีเอสแอลหากซื้อจากทางทีทีแอนด์ทีจะลด

ปัญหาเรื่องความไม่เข้ากันของระบบ (Synchronous) ได้ และการติดตั้งอุปกรณ์ของบริการ เอดีเอสแอลเป็นหน้าที่ของทีทีแอนด์ทีเท่านั้น

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ค่าบริการเอดีเอสแอลไม่ควรเปลี่ยนแปลงตาม ISP แต่ละราย ทั้งนี้ราคาควรเปลี่ยนแปลงตามความเร็วเท่านั้น และระดับราคาของบริการเอดีเอสแอลควรต่ำกว่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอื่นในระดับความเร็วใกล้เคียงกัน

ด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ สถานที่ติดต่อขอใช้บริการเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีอยู่ในทำเลที่สะดวกในการเข้าไปติดต่อขอใช้บริการ และการขอใช้บริการเอดีเอสแอลผ่านทีทีแอนด์ทีทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วกว่าการติดต่อผ่าน ISP

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายร่วมกันของทีทีแอนด์ทีและ ISP ทำให้บริการเอดีเอสแอลมีความน่า สนใจยิ่งขึ้น การแนะนำบอกต่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการจากบุคคลอื่นทำให้อยากใช้บริการมากขึ้น และการโฆษณาเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีผ่าน ISP ทำให้มีความต้องการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมาก โดย 3 ลำดับแรกได้แก่ เ้าท์เตอร์เอดีเอสแอลหากซื้อจากทางทีทีแอนด์ทีจะลดปัญหาเรื่องความไม่เข้ากันของระบบได้ การแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องเป็นส่วนที่ทางทีทีแอนด์ทีควรจะมีการรับผิดชอบมากกว่า ISP และการติดตั้งอุปกรณ์ของบริการเอดีเอสแอลเป็นหน้าที่ของทางทีทีแอนด์ทีเท่านั้น

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมาก โดย 3 ลำดับแรกได้แก่ ระดับราคาบริการเอดีเอสแอลควรต่ำกว่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอื่น

ในระดับความเร็วใกล้เคียงกัน ค่าบริการเอดีเอสแอลไม่ควรเปลี่ยนแปลงตาม ISP แต่ละราย ทั้งนี้ราคาควรเปลี่ยนแปลงตามความเร็วเท่านั้น และบริการเอดีเอสแอลแบบความเร็วในการรับส่งข้อมูลเท่ากัน มีราคาสูงกว่าแบบที่ความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำกว่าความเร็วในการรับข้อมูล

ด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมาก โดย 3 ลำดับแรกได้แก่ สถานที่ติดต่อขอใช้บริการเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีที่อยู่ในทำเลที่สะดวกในการเข้าไปติดต่อขอใช้บริการ การขอใช้บริการเอดีเอสแอลผ่านทีทีแอนด์ทีทำได้ง่ายและสะดวก รวดเร็วกว่าการติดต่อผ่านISP และการติดต่อขอใช้บริการ, การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายและสะดวกกว่าวิธีอื่น รวมทั้งได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันทุกปัจจัยย่อย ในระดับเห็นด้วยมากโดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายร่วมกันระหว่างทีทีแอนด์ทีและ ISP ทำให้บริการเอดีเอสแอลมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น การแนะนำบอกต่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการจากบุคคลอื่นทำให้อยากใช้บริการมากขึ้นและการโฆษณาบริการเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีผ่าน ISP ทำให้มีความต้องการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาพบว่า ด้านสินค้าหรือบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากโดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรกคือ การแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องเป็นส่วนที่ทางทีทีแอนด์ทีควรจะมีการรับผิดชอบมากกว่า ISP ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของทีทีแอนด์ทีให้ข้อมูลและคำแนะนำในด้านสินค้าหรือบริการเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอลได้เป็นอย่างดี การติดตั้งอุปกรณ์ของบริการเอดีเอสแอลเป็นหน้าที่ของทางทีทีแอนด์ทีเท่านั้น และศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของทีทีแอนด์ทีสามารถแก้ไขปัญหามือถือต้นให้กับผู้ที่ใช้บริการแล้วได้เป็นอย่างดี

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันทุกปัจจัยย่อย ในระดับเห็นด้วย

ปานกลาง โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ค่าบริการเอดีเอสแอลไม่ควรเปลี่ยนแปลงตาม ISP แต่กระจาย ทั้งนี้ ราคาควรเปลี่ยนแปลงตามความเร็วเท่านั้น ระดับราคาของบริการเอดีเอสแอลควรต่ำกว่าบริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอื่นในระดับความเร็วใกล้เคียงกัน และบริการเอดีเอสแอลแบบความเร็วในการรับส่งข้อมูลเท่ากันมีราคาสูงกว่าแบบที่ความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำกว่าความเร็วในการรับข้อมูล

ด้านสถานที่ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมาก โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ สถานที่ติดต่อขอใช้บริการเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีอยู่ในทำเลที่สะดวกในการ เข้าไปติดต่อขอใช้บริการ การขอใช้บริการเอดีเอสแอลผ่านทีทีแอนด์ทีทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วกว่าการติดต่อผ่านISP และการติดต่อขอใช้บริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายและสะดวกกว่าวิธีอื่น รวมทั้งได้รับข้อมูลที่ ถูกต้องและรวดเร็ว

ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการ เอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกัน ทุกปัจจัยย่อย ในระดับเห็นด้วยมากโดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การส่งเสริมการขายร่วมกันระหว่าง ทีทีแอนด์ทีและ ISP ทำให้บริการเอดีเอสแอลมีความน่าสนใจยิ่งขึ้นการแนะนำบอกต่อให้ซื้อสินค้า หรือบริการจากบุคคลอื่นทำให้อยากใช้บริการมากขึ้นและการโฆษณาบริการเอดีเอสแอลของ ทีทีแอนด์ทีผ่าน ISP ทำให้มีความต้องการใช้บริการมากยิ่งขึ้น

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการให้ บริการเอดีเอสแอลของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้ง นี้ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในบริการ เอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 67.88 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความรู้ความเข้าใจร้อยละ 83.96 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความ รู้ความเข้าใจร้อยละ 57.01 ซึ่งสอดคล้องกัน ทั้งนี้เนื่องมาจากความรู้ความเข้าใจแสดงถึงความรู้ การ

รับรู้ และความเชื่อถือที่ผู้บริโภคมีต่อความคิดหรือ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้และการรับรู้ที่ได้รับ นำมาผสมกับประสบการณ์โดยตรง

ความรู้ที่ถึงถึงกระตุ้นทางการตลาดของบริการเอทีเอสแอล

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมให้ความคิดเห็นต่อตัวกระตุ้นทางการตลาดของบริการเอทีเอสแอล ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และให้ความคิดเห็นต่อตัวกระตุ้นทางการตลาดของบริการเอทีเอสแอล ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ปัจจัยด้านราคา ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของฉวีรินทร์ ทรงชัยกุล (2544) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อตัวกระตุ้นทางการตลาดในระดับเห็นด้วยมากทุกปัจจัย โดยเรียงตามลำดับได้แก่ ปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นต่อเรื่อง การแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องเป็นส่วนที่ทางทีทีแอนด์ทีทิวจะมีการรับผิดชอบมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพงษ์ พงษ์ไชย (2543) ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด คือแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อ ผู้ใช้งาน อุปกรณ์ที่ใช้ติดตั้งมีคุณภาพไว้ใจได้ อุปกรณ์และเครื่องมือทดสอบ ติดตั้งเชื่อถือได้ การบำรุงรักษา ระบบหากเกิดเหตุเสียให้ลูกค้าสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว การให้บริการจากระบบ มีความไว้ใจได้ ถูกต้อง แม่นยำ ตามข้อตกลง

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยปัจจัยย่อยที่มีระดับเห็นด้วยมาก คือระดับราคา บริการเอทีเอสแอลควรต่ำกว่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอื่นในระดับความเร็วใกล้เคียงกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของฉวีรินทร์ ทรงชัยกุล (2544) ที่พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีระดับเห็นด้วยมาก คือความเหมาะสมของค่าบริการรายเดือน

ปัจจัยด้านสถานที่ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีระดับเห็นด้วยมาก คือ สถานที่ติดต่อขอใช้บริการเอทีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีทิวในทำเลที่สะดวกในการเข้าไปติดต่อขอใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของฉวีรินทร์ ทรงชัยกุล (2544) ที่พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ใน

ระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ศูนย์บริการทีทีเอนด์ที่มีความสะดวกเรียบร้อยและมีความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการที่ไปติดต่อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายร่วมกันของทีทีเอนด์ทีและ ISP ทำให้บริการเอดีเอสแอลมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐรินทร์ ทรงชัยกุล (2544) ที่พบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ มีการส่งเสริมการขายและบริการเสริมต่างๆ

พฤติกรรมการใช้บริการเอดีเอสแอล

พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) คือ ได้รับการติดต่อจากพนักงานขายมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐรินทร์ ทรงชัยกุล (2544) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยต่อปัญหาในการให้บริการของพนักงาน คือ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า เอาใจใส่ลูกค้า และมีความรับผิดชอบต่อการให้บริการ

พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันเคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 9.09 โดยสาเหตุที่ยกเลิกการใช้บริการเอดีเอสแอลของผู้ตอบแบบสอบถามคือการแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องล่าช้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐรินทร์ ทรงชัยกุล (2544) ที่พบว่า ปัญหาในการให้บริการ คือ ขั้นตอนในการแจ้งโทรศัพท์เสียยุ่งยาก และการแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องล่าช้า รวมทั้งคุณภาพการแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องยังไม่มีดี

5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาเรื่องทัศนคติของผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการให้บริการเอดีเอสแอลของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเจ้าของกิจการร้านบริการอินเทอร์เน็ตมีทั้งเพศหญิงและเพศชาย โดยมีเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี ประเภทการให้บริการอินเทอร์เน็ตเป็นบริการอินเทอร์เน็ต (WWW) ถึง 118 ราย ให้บริการเกมออนไลน์เพียง 27 ราย และมีลักษณะอื่นๆ คือให้บริการอินเทอร์เน็ตและเกมออนไลน์เพียง 21 ราย จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่มี 11-20 เครื่อง ระยะเวลาในการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต 1-3 ปี ค่าบริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในช่วง 10-30 บาท โดยประเภทของธุรกิจจะเป็นแบบเจ้าของคนเดียว และมีการตัดสินใจเองในการเลือกใช้บริการต่างๆ ของร้านบริการอินเทอร์เน็ต ส่วนสาเหตุที่มีการยกเลิกบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เนื่องมาจากการแก้ไขเหตุเสีย หรือเหตุขัดข้องล่าช้า และมีราคาแพง

ด้านความรู้ความเข้าใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 67.88 โดยส่วนใหญ่จะมีความเข้าใจในลักษณะของบริการเอดีเอสแอลค่อนข้างมาก แต่จะไม่ทราบว่า มี ISP รายใดบ้างที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับ ทีทีแอนด์ที ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความรู้ความเข้าใจในบริการเอดีเอสแอลร้อยละ 83.96 มีความรู้ความเข้าใจต่อลักษณะของบริการเอดีเอสแอลโดยรวมมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่มีความรู้ความเข้าใจในบริการเอดีเอสแอล คิดเป็นร้อยละ 57.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลส่วนใหญ่ จะไม่ทราบว่า CMNet และ CSLOX เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที และไม่ทราบว่าบริการเอดีเอสแอลสามารถเลือกใช้แต่อินเทอร์เน็ตโดยไม่ใช้บริการโทรศัพท์ได้ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่จะไม่ทราบว่า มี ISP รายใดบ้างที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที

ด้านความคิดเห็น

ด้านความคิดเห็น แยกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้คือ

ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ พบว่าศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของ ทีทีแอนด์ที ยังไม่สามารถให้ข้อมูลและคำแนะนำในด้านสินค้าหรือบริการเกี่ยวกับบริการ เอดีเอสแอล ได้เป็นอย่างดี

ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ระดับราคาของ บริการเอดีเอสแอลต่ำกว่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอื่นในระดับความเร็วใกล้เคียงกัน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ พบว่าการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการ เอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีผ่านทางอินเทอร์เน็ตยังไม่มีประสิทธิภาพ และไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้

ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าการส่งเสริมการขายร่วมกัน ระหว่างทีทีแอนด์ทีกับ ISP เป็นปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับมาก ส่วนการ แนะนำบอกต่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการจากบุคคลอื่นมีผลกับการเลือกใช้บริการมากกว่าการมี พนักงานขายของทีทีแอนด์ทีมาแนะนำหรือเสนอขายสินค้า

ด้านพฤติกรรม

ร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ไม่ต้องการเปลี่ยนเป็นระบบอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบริการเอดีเอสแอล หากมีการขยายกิจการร้านบริการอินเทอร์เน็ตในอนาคตความต้องการในการใช้บริการเอดีเอสแอล ใช้ บริการเอดีเอสแอลแน่นอน เหตุผลในการเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ให้บริการดีและรวดเร็ว

ร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ไม่รู้จักบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 16.67 สาเหตุที่ไม่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอล เนื่องมาจากระบบเดิมที่ใช้ดีอยู่แล้วไม่จำเป็นต้อง และอยู่นอกพื้นที่ ให้บริการ ด้านความสนใจในการติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 26 ของผู้ที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอล สนใจการติดตั้งบริการเอดีเอสแอลในระดับมาก ถึงมากที่สุด ซึ่งสาเหตุที่ยังไม่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เนื่องจากอยู่นอกพื้นที่ให้บริการและไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอล

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการให้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

จากข้อมูลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตส่วนหนึ่งยังไม่รู้และไม่เข้าใจต่อข้อเท็จจริงเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ดังนั้นบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ควรจะสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ต เช่น เพิ่มช่องทางในการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจด้านระดับราคาของบริการเอดีเอสแอลที่ต่ำกว่าราคาของบริการวงจรเช่าที่ระดับความเร็วใกล้เคียงกัน เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาในระดับปานกลาง ซึ่งบางส่วนยังมีความเข้าใจว่าบริการเอดีเอสแอลมีราคาสูงเมื่อเทียบกับบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอื่น

ด้านระดับความคิดเห็นบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ควรปรับปรุงแก้ไขให้ผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกปัจจัยดังต่อไปนี้

ด้านสินค้าหรือบริการ ควรปรับปรุงศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Call Center) ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ให้สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ใช้บริการเอดีเอสแอล และให้ข้อมูลรวมไปถึงคำแนะนำเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วในส่วนของคุณภาพในการให้บริการควรพัฒนาบริการ ให้มีคุณภาพดีและสามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้การแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องควรทำอย่างรวดเร็วโดยการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านราคา เนื่องจากระดับความคิดเห็นของผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นทางบริษัทฯ จึงควรพิจารณาเรื่องการให้ส่วนลดเป็นลำดับแรก โดยมีเกณฑ์การให้ส่วนลดเมื่อมีการทำสัญญาใช้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เช่น ใช้งานฟรี 1 เดือนเมื่อทำสัญญาใช้บริการเอดีเอสแอลเป็นระยะเวลา 1 ปี เป็นต้น เพื่อสร้างแรงจูงใจให้มีการใช้บริการเอดีเอสแอลมากยิ่งขึ้น การกำหนดค่าบริการควรกำหนดให้เหมาะสมเพื่อให้ผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตสามารถนำไปสร้างกำไรได้พอสมควร

ด้านสถานที่ ควรให้ความสำคัญด้านการให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต โดยการให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอลรวมถึงการขอใช้บริการเอดีเอสแอลผ่านทางอินเทอร์เน็ต ควรมีการปรับปรุงเว็บไซต์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีผู้ดูแลรับผิดชอบลูกค้าทาง

อินเทอร์เน็ตโดยเฉพาะ เพื่อให้การบริการลูกค้าทำได้ถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับมาก ดังนั้นบริษัทฯ ควรเน้นเรื่องการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขายให้มากขึ้น การโฆษณาทางนิตยสารที่เกี่ยวข้อง เช่น นิตยสารเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีหรือโทรคมนาคม เป็นต้น ในด้านพนักงานขาย จะต้องคัดเลือกและอบรมให้มีความรู้ความสามารถในการแนะนำสินค้าให้กับผู้ประกอบการบริการอินเทอร์เน็ตในการนำเสนอและแนะนำบริการเอดีเอสแอล บริษัทฯ ควรมีการนำเสนอบริการเอดีเอสแอลผ่านงานแสดงสินค้าต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยกระตุ้นยอดขายของบริษัทฯ อีกทางหนึ่ง

ด้านพฤติกรรมพบว่ายังมีร้านบริการอินเทอร์เน็ตอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่ได้ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นคัท จำกัด (มหาชน) ดังนั้นบริษัทฯ จึงควรมีการศึกษาข้อมูลของกลุ่มแข่งขันและนำมาเปรียบเทียบข้อดีหรือข้อด้อย และนำมาสร้างความแตกต่างกันในเรื่องกระบวนการตลาดทุกด้านของบริษัทฯ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเอดีเอสแอลมากยิ่งขึ้น

สำหรับร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นคัท จำกัด (มหาชน) ทางบริษัทฯ ควรแก้ปัญหาความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาเหตุเสียหรือเหตุขัดข้อง เช่น การเพิ่มทีมงานแก้ไขปัญหาเหตุเสียหรือเหตุขัดข้อง หรือเพิ่มช่องทางในการรับแจ้งเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องจากผู้ใช้บริการให้มากขึ้น รวมทั้งการจัดทำจุดรับความคิดเห็น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงความคิดเห็นต่อการบริการของทีทีเอ็นคัท และควรมีการติดต่อกับผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการเอดีเอสแอลอย่างสม่ำเสมอ เช่น การส่งข้อมูลข่าวสารด้านสินค้าหรือบริการใหม่ๆ การพัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการเอดีเอสแอล การส่งเสริมการขาย การให้ส่วนลดกับลูกค้า โดยผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ส่วนร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ได้ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นคัท จำกัด (มหาชน) ทางบริษัทฯ ควรส่งพนักงานขายออกไปแนะนำและให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอล รวมทั้งควรขยายพื้นที่ในการให้บริการเนื่องจากมีร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่อยู่นอกเขตพื้นที่ให้บริการ แต่มีความต้องการใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นคัท จำกัด (มหาชน) นอกจากนี้ควรมีการจัดงานสัมมนาเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หรือเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ทันสมัยแล้วเชิญผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้และไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลเข้าร่วมงานสัมมนา ซึ่งนอกจากจะเป็นการแนะนำสินค้าหรือบริการแล้วยังเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทฯ กับผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ต รวมทั้งผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการเอดีเอสแอลอาจจะแนะนำบริการเอดีเอสแอลให้

กับผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่ใช้บริการเอดีเอสแอล ซึ่งจากผลการศึกษา จะเห็นว่า การแนะนำให้ซื้อสินค้าหรือบริการจากบุคคลอื่นทำให้อยากใช้บริการมากกว่าการเสนอขายโดยพนักงานขาย

จากแนวโน้มการบริโภคของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้นจากเดิมที่มีกลุ่มผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตเป็นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ แต่ในปัจจุบันมีการเพิ่มขึ้นของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป และสถาบันการศึกษา (รายงานประจำเดือนมิถุนายน เขตธุรกิจ 5 ทีทีเอ็นดีที 2547 : 32) ซึ่งนับเป็นโอกาสทางการตลาดของบริษัทฯ บริษัทจึงควรให้ความสนใจต่อการศึกษาวิจัยตลาด นอกเหนือจากการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ต เพื่อนำข้อมูลที่ศึกษามาเป็นแนวทางการวางกลยุทธ์การตลาดและเพิ่มช่องทางในการให้บริการเอดีเอสแอลของบริษัทฯ ในอนาคต

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai decorative element. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there is a stylized floral or sun-like symbol. The entire logo is rendered in a light, watermark-like style.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved