

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ การศึกษาและเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการการใช้บริการของผู้ใช้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงต่อการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดราชบุรี จำแนกตามประเภทผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดราชบุรี จำนวน 367 ราย โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าที (t-test) ผลการวิจัย พบว่า ระดับปัญหาและความต้องการการใช้บริการของผู้ใช้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงต่อการให้บริการของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดราชบุรี ทั้งโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน โดยปัญหาการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความต้องการการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ผู้ใช้บริการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงที่ประเภทผู้ให้บริการต่างกัน มีปัญหาและความต้องการการใช้บริการ ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน.

The purposes of this thesis were to study and compare problems and needs of customers who used high speed data communication of TOT Public Company Limited, Ratchaburi Province. The sampling group were 367 customers, sampling by using simple random sampling method. The tool for collecting the data was a five rating scale questionnaire. The statistics used for analyzing the collected data were percentage, arithmetic mean, standard deviation and t – test. The results of the data analyses showed that the problems and needs of customers were different, the problems were at the middle level and the needs were at the high level. Different types of customers were not different in problems and needs.