

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ให้บริการ เครื่องขายส่วนตัวเสมือนจริงบนเกมพีวีซี อินเทอร์เน็ต ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
นักศึกษา	นายกิตติพงศ์ เกิดบ้านคราม
รหัสประจำตัว	47065848
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2549
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	รศ. ดร. วรณารณ แสงมณี
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	รศ. อติคุณ กาญจนพิบูลย์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการเครื่องขาย
ส่วนตัวเสมือนจริงบนเกมพีวีซีอินเทอร์เน็ต ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ไอพี วีพีเอ็น และเพื่อเปรียบเทียบ
ระดับความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการให้บริการ ไอพี วีพีเอ็นในด้านต่างๆ 5 ด้าน ผู้วิจัยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นลูกค้าที่ใช้บริการ
ไอพี วีพีเอ็น ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้วยการใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane)
กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างและทำการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้วิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ข้อมูลส่วนตัว
ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลชุดนี้จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าผู้ใช้บริการ
ไอพี วีพีเอ็น ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ไอพี วีพีเอ็น ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน และแบบสอบถามความ
คิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ ไอพี วีพีเอ็น ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับการ
ให้บริการด้านต่าง ๆ ที่สมควรได้รับการแก้ไขและปรับปรุงโดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิด
โดยผลที่ได้จากแบบสอบถามได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Windows
(Statistical Package for the Social Science for windows) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ
(Percentage), ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการ
จำแนกข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าผู้ใช้บริการ ไอพี วีพีเอ็น และทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มใช้
ทดสอบค่าที (T-test) และ (F-test) ทดสอบค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว (One Way Anova)

1. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ไอพี วีพีเอ็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไอพี วีพีเอ็น ในระดับมากเพียง 4 ด้านคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความแม่นยำในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการและด้านความต่อเนื่องในการให้บริการ ส่วนด้านความเต็มใจในการให้บริการ ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไอพี วีพีเอ็น ในระดับมากที่สุด

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการ ไอพี วีพีเอ็น กับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลูกค้าที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไอพี วีพีเอ็น ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนลูกค้าที่มีประเภทองค์กรที่สังกัดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไอพี วีพีเอ็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

Thesis Title	Studying of Customer Satisfaction to Service Quality of Internet Protocol Virtual Private Network in TOT Public Company Limited
Student	Kittiphong Kerdbankram
Student ID.	47065848
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Year	2006
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Dr. Woranat Sangmanee
Co- Thesis Advisor	Assoc.Prof.Atinuch Kanchanapiboon

ABSTRACT

The purposes of the research were studying of customer satisfaction to service quality of internet protocol virtual private network in TOT Public Company Limited describing the factors that the customer satisfaction to service quality of internet protocol virtual private network and to comparative study for customer's satisfaction toward service quality of internet protocol virtual private network in 5 aspect . The researcher used questionnaire as the tool for data collection from participants that were basic internet protocol virtual private network users of TOT Public Company Limited. Yamane's equation and Systematic Random Sampling were used for sampling the samples.

The specific data are obtained from the questionnaires developed for this study. There are 3 parts in the questionnaires; the personnel data and the opinion about satisfactional level. The result from questionnaires was analyzed via SPSS For Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows). Descriptive statistics for personnel data and satisfactional level are used in data analysis which includes Percentage, Mean and Standard Deviation. The factors about the customer satisfaction to service quality of internet protocol virtual private network was analyzed via means testing between 2 groups using T-test and F-test but means testing among more than 2 groups using One Way ANOVA.

The main findings of the study are as follows:

174720

1. Customer's satisfactoral level toward service quality of internet protocol virtual private network was in high level. When considering each aspect separately, the customers were highly satisfied with the service in only 4 aspects, quickness, accuracy, equity and continuity in the service while the willingness of service was in the highest of customer satisfacting level.

2. Comparative analysis between the different means of customer's satisfaction toward the service and the customer's personal factor was done. Apparently, it was found that customers with different genders, ages, education levels and year of service using different levels of satisfaction toward the service insignificantly statistic, disagreeable with the hypothesis. The customers with different organization type had the different satisfaction level toward the service significantly statistic at .05 which was agreeable with the hypothesis.