

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะ ศึกษาปัญหา และ ความต้องการ การใช้อินเทอร์เน็ต ของ ผู้ใช้บริการ CAT INTERNET SERVICE ที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันตก บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 169 ราย โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่ม ผู้ใช้บริการส่วนมาก เป็น กลุ่มสถานศึกษา / มหาวิทยาลัย / โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 55.6 มีปัญหา และ ความต้องการ ของการใช้บริการในด้านราคา โดย อยากให้มีการปรับลดราคาพิเศษกับผู้ใช้ บริการฯ เกิน 1 ปี, ปัญหา และ ความต้องการ ของการใช้บริการในด้านอุปกรณ์เชื่อมต่อ และการ บำรุงรักษาเครือข่ายในการให้บริการฯ โดยต้องการให้มี ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติเมื่อวงจรฯ ที่ใช้งาน อยู่เกิดเหตุขัดข้อง, ปัญหา และ ความต้องการ ของการใช้บริการในด้านความเร็วในการ รับ-ส่ง ข้อมูล พบว่า ต้องการให้มีการทดลองการใช้งานที่ความเร็วต่างๆ ก่อนทำสัญญาเช่าจริง, ปัญหา และ ความ ต้องการ ของการใช้บริการในด้านบุคลากรที่มาให้บริการฯ พบว่า ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่มาให้ คำปรึกษาในการดูแลเครือข่ายของผู้ใช้บริการฯ

This research aimed to study the problems and the requirements of internet using of 169 CAT INTERNET SERVICE users in a service area of the CAT west contact center of CAT Telecom public company limited. This research was the explored research which used a questionnaire as a tool in collecting data. The collected data was analyzed by the values of frequency, percentage, mean and S.D. The results found that most of users, 55.6%, were people from academical institutes/ universities/ schools. There was the problem and the requirement of using the service in a cost aspect. They would like to get special price reduction for the users who had used for more than 1 year. The problems and the requirements of using in aspect of service in the connecting equipment and network maintenance service were that the users would like to have automatic warning system to alarm when the circuit was not in good conditions. The problem and the requirement of using in aspect of service in the speed of data receiving/sending was that the users would like to try internet service at different speeds before making a real contract. The problem and the requirement of using in aspect of service for staff was that the users would like to have staff giving some advise in users' network maintenance.