

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อที่จะ ศึกษาปัญหา และ ความต้องการ การใช้อินเทอร์เน็ต ของ ผู้ใช้บริการ HiNet by CAT ที่อยู่ในพื้นที่ให้บริการของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท สุราษฎร์ธานี และสำนักงานบริการลูกค้า กสท เกาะสมุย บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 120 ราย โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ที่ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้บริการส่วนมาก เป็น กลุ่มสถานศึกษา / มหาวิทยาลัย / โรงเรียน คิดเป็น ร้อยละ 55.6 มีปัญหา และ ความต้องการ ของการให้บริการในด้านราคา โดย อยากให้มีการปรับลด ราคาพิเศษกับผู้ที่ใช้บริการฯ เกิน 1 ปี, ปัญหา และ ความต้องการ ของการให้บริการในด้านอุปกรณ์ เชื่อมโยง และการบำรุงรักษาเครือข่ายในการให้บริการฯ โดยต้องการให้มี ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ เมื่อวงจรฯ ที่ใช้งานอยู่เกิดเหตุขัดข้อง, ปัญหา และ ความต้องการ ของการให้บริการในด้านความเร็ว ในการ รับ-ส่งข้อมูล พบว่า ต้องการให้มีการทดลองการใช้งานที่ความเร็วต่างๆ ก่อนทำสัญญาเช่าจริง, ปัญหา และ ความต้องการ ของการให้บริการในด้านบุคลากรที่มาให้บริการฯ พบว่า ต้องการให้มี เจ้าหน้าที่มาให้คำปรึกษาในการดูแลเครือข่ายของผู้ใช้บริการฯ

Abstract

208160

This research aimed to study the problems and the requirements of internet using of 120 HiNet by CAT users in a service area of the CAT suratthani and CAT kho samui 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.