

# บทที่ 1 บทนำ

## 1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทในการดำเนินชีวิตประจำวันมากขึ้น ตั้งแต่การศึกษาค้นคว้าข้อมูลรวมถึงสาระความบันเทิงต่าง ๆ ก็สามารถหาได้ในโลกของอินเทอร์เน็ต ปัจจุบันก็ยังใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและประหยัดค่าใช้จ่ายที่เคยอดูสูญเสียไปในเรื่องของการติดต่อสื่อสารหรือเอกสารต่าง ๆ จากการที่รัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีการดำเนินการจัดทำแผนแม่บท ICT แห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2552-2556) ได้กำหนดให้มีนโยบายบรอดแบนด์แห่งชาติ โดยมีเป้าหมายให้ประชาชนสามารถใช้โครงข่ายได้ร้อยละ 95 ในปี 2563 ที่ได้มาตรฐานและราคาเป็นธรรม การประกอบธุรกิจด้านโทรคมนาคมโดยเฉพาะการให้บริการอินเทอร์เน็ต จึงเป็นธุรกิจที่สามารถทำรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นหลังจากการเปิดเสรีโทรคมนาคม ทำให้มีผู้ประกอบการสนใจลงทุนธุรกิจโทรคมนาคมมากมาย ส่งผลให้เกิดการแข่งขันทั้งด้านราคา และคุณภาพ

เดิมองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยและการสื่อสารแห่งประเทศไทย ได้ผูกขาดในธุรกิจประเภทโทรคมนาคมพื้นฐาน และต่อมารัฐบาลได้ดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจทั้งสองแห่งให้เป็นบริษัทมหาชน 3 แห่ง ประกอบคือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด (มหาชน) โดยบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบธุรกิจการให้บริการทางด้านสื่อสารโทรคมนาคม มีสาขาครอบคลุมทั่วประเทศรวมทั้งสิ้น 105 สาขา โดยให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคม อาทิเช่น บริการสื่อสารข้อมูล บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ บริการอินเทอร์เน็ต บริการอเล็กทรอนิกส์ บริการสื่อสารไร้สาย บริการ IT Security และบริการวิทยุโทรคมนาคม และเป็นผู้ให้บริการหลักในการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารออกสู่ต่างประเทศ ด้วยคุณภาพของโครงข่ายที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ด้านบริการอินเทอร์เน็ต บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ให้บริการในการเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ต (ISP:Internet Service Providers) ทั้งในและต่างประเทศ บริการด้านอินเทอร์เน็ต แบ่งออกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับความต้องการใช้งานให้บริการแก่ทั้งหน่วยงานภาครัฐ บริษัทเอกชนและประชาชนทั่วไป บริการอินเทอร์เน็ตที่เป็นที่นิยมในด้านราคาไม่แพงของบริษัทก็คือ บริการ CAT Hinet มีรูปแบบการใช้งานในลักษณะการแบ่งช่องสัญญาณการใช้งานโดยขึ้นอยู่กับความเร็วที่ลูกค้าประสงค์ใช้งาน การให้บริการมีประสิทธิภาพสูง สะดวกและรวดเร็ว โดยเริ่มต้นที่ความเร็ว 4 Mbps จนถึง 16 Mbps โดยใช้เทคโนโลยี ADSL ทำให้สามารถรับ-ส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง ให้บริการความเร็วในการรับข้อมูลสูงสุดที่ 16 Mbps และการ

ส่งข้อมูลสูงสุดที่ 2 Mbps บริการ CAT Hinet เป็นบริการที่มี การแข่งขันด้านการให้บริการสูงทั้ง ภาครัฐและภาคเอกชน

ในส่วนของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ก็มีผลกระทบในเรื่องของการแข่งขันด้าน การให้บริการนี้เช่นกัน ดังนั้นในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นพนักงานของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จึงมีความสนใจที่ศึกษาว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการในส่วนใดบ้าง อย่างไร โดยผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้งานบริการของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ต่อการให้บริการของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผน การให้บริการและรักษาฐานลูกค้าเดิมไว้ ตลอดจนการเพิ่มปริมาณผู้ให้บริการ CAT Hinet รายใหม่ให้ มากที่สุด

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

**1.2.1** เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

**1.2.2** เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

**1.4.1** ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

**1.4.2** นำผลการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา มาเป็นแนวทางการวางแผนพัฒนา

และแก้ไขปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## 1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม

## 1.6 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม และค่าสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยในการวิเคราะห์ค่าตัวแปร

## 1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**1.7.1 ความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต CAT Hinet** หมายถึง ความคิด ความรู้สึก ความเชื่อมั่น ความพึงพอใจ เฉพาะผู้ให้บริการ CAT Hinet ที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม โดยใช้ข้อมูลพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์การใช้งาน ในการตัดสินใจ

**1.7.2 บริการ CAT Hinet** หมายถึง บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ราคาประหยัดแบบแบ่งช่อง ความถี่ใช้งาน อัตราความเร็วตามแพ็คเกจที่มีให้เลือกไม่เสียค่าโทรศัพท์ในการเชื่อมต่อ เล่นอินเทอร์เน็ตได้ไม่จำกัดชั่วโมงการใช้งาน ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)