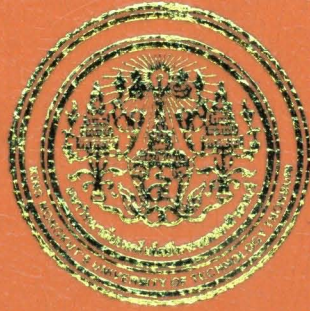


ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249516



คัมภีรารวมคัมภีร์แบบสองภาษาทั้งหมดที่ออกฤทธิ์ใช้กับรายการค้นคว้า
ของคู่มือใช้รายการ SAT Hinet ของสำนักงานบริหารวิทยุภาพ กสท โทรคมนาคม

นางนพรัตน์ โรจนนภินันท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของสารคดีภาษาตามหลักวิชาการ
ปริญญาตรี สาขาวิชาศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาศิลปวัฒนธรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ค.ศ. 2554



249516

ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต
ของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราชสีมา

นางแพรวพิไล โรจนะภิรมย์ ค.อ.บ. (วิศวกรรมโทรคมนาคม)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

พ.ศ. ๒๕๕๔



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
(ดร.ศักดิ์ชาย ตังวอร์ณวิทย์)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....
(ดร.พ่องศรี เวสาร์ช)

กรรมการ

.....
(รศ.สุวรรณา สมบุญสุขใจ)

กรรมการ

.....
(ดร.นิธิดา บุรณจันทร์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา
หน่วยกิต	6
ผู้เขียน	นางแพรวพิไล โรจนะภิรมย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นิธิดา บุรณจันทร์
หลักสูตร	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะ	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
พ.ศ.	2554

บทคัดย่อ

249516

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ใช้บริการ CAT Hinet จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา เฉลี่ยมีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้บริภคกรมีคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ 4.07 ด้านบริการหลังการขาย 4.01 ด้านอุปกรณ์ 3.98 ด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด 3.82 และด้านช่องทางการให้บริการ 3.81 เมื่อเปรียบเทียบด้านต่าง ๆ โดยจำแนกตามประเภทผู้บริภคกร พบว่า 1) บุคคลทั่วไป มีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.97 2) หน่วยงานราชการ มีคิดเห็นและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 3) สถานศึกษา มีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.25 4) ร้านเกมมีความคิดเห็นและความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.88

คำสำคัญ : ความคิดเห็น / ความพึงพอใจ / บริการ CAT Hinet / ผู้ใช้บริการ

Thesis title	A Study of The Opinion and Satisfaction Toward The Internet Usage of CAT Hinet Service User of The Office of Customer Service of CAT Telecom Public Co.Ltd, Nakhon Ratchasima Province
Thesis Credits	6
Candidate	Mrs. Praaphilai Rotjanapirom
Thesis Advisor	Dr. Nithida Buranajant
Program	Master of Science in Industrial Education
Field of Study	Computer and Information Technology
Faculty	Industrial Education and Technology
B.E.	2554

Abstract

249516

The purpose of this research was to study the opinion and satisfaction toward the Internet usage of CAT HiNet Service user of the Office of Customer Service of CAT Telecom Public Co.Ltd, Nakhon Ratchasima Province. The population used of this study was 200 CAT HiNet Service users. The tool used of this study was the inquiry form which divided into 3 parts that was Part 1. The general inquiry form of the respondents. Part 2. The opinion inquire and the satisfaction toward the service used and Part 3. The recommendation. The statistically used of data analysed was percentage, means and standard deviation. From the research result found that on the opinion overall and the satisfaction toward the Internet service used of CAT HiNet Service users of the Office of Customer Service of Communication Authority of Thailand, Nakhon Ratchasima Province were agreed in a much level at 3.97 but when considered by side found that the service users have their opinion and the satisfaction toward the Internet used at the most was service with 4.12 means. Next was service procedure at 4.07, after sales service at 4.01, equipment at 3.98, marketing promotion 3.82, service channel at 3.81. When compared a various sides found that the service users by dividing the service user type as follow 1). General population found that they have their opinion and satisfaction in a much with the means of 3.97. 2). The Officials found that they have their opinion and satisfaction in a much with the means of 4.15. 3). Schools found that they have their opinion and satisfaction in a much with the means of 4.25 and 4). Online game cafes found that they have their opinion and satisfaction in a much with the means of 3.88

Keywords : Opinion / Satisfaction / CAT HiNet Service / Service Users

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.นิธิดา บุรณจันทร์ และรศ.สุพรรณ สมบุญสุขใจ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญในการสละเวลาตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ขอขอบพระคุณ ดร.ศักดิ์ชาย ตั้งวรรณวิทย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.ผ่องศรี เวสราวัช กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา สามี และขอขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจและสนับสนุนการศึกษา ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้บริหาร เพื่อนพนักงาน บมจ.กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และผู้ใช้บริการทุกท่านที่กรุณาให้ความสะดวก สนับสนุนช่วยเหลืออย่างดียิ่งในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม คุณค่าและประโยชน์อันที่เกิดจากงานวิจัยครั้งนี้ เป็นผลมาจากความกรุณาจากท่านทั้งหลายที่ได้กล่าวมาข้างต้น รวมทั้งเจ้าของเอกสาร ตำรา และงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาใช้วิจัย อ้างอิงในการวิจัยครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากงานวิจัยนี้เป็นผลมาจากความกรุณาของทุกท่านผู้วิจัยซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
รายการตาราง	ช
รายการรูปประกอบ	ฉ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	2
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.6 วิธีดำเนินการวิจัย	3
1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	3
2. ทฤษฎีสัมพันธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 ประวัติบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	4
2.2 เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต	7
2.3 เทคโนโลยี ADSL และบริการ CAT Hinet	12
2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	14
2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการและความพึงพอใจ	19
2.6 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ	33
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	40
3.1 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	40
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	41
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	45
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4. ผลการวิจัย	48
4.1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ	48
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา	53
4.4 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	62
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	64
5.1 สรุปผลการวิจัย	64
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	66
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	68
เอกสารอ้างอิง	70
ภาคผนวก	
ก. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	74
ข. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	81
ค. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	86
ง. หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	90
ประวัติผู้วิจัย	93

รายการตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	แสดงจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ CAT Hinet โดยจำแนกตามประเภทของลูกค้า สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา	41
4.1	แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามประเภทของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet	49
4.2	แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet	49
4.3	แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ใช้งานของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet	50
4.4	แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลที่ ใช้งานของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet	51
4.5	แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet	51
4.6	แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามระบบ Server เครือข่าย ภายในของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet	52
4.7	แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามช่วงเวลาในการใช้งาน อินเทอร์เน็ตของผู้เข้าใช้บริการ CAT Hinet	52
4.8	แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามหน่วยงานที่เคยใช้บริการ อินเทอร์เน็ต	53
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและ ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา	54
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของ สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	55
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและ ความพึงพอใจ ด้านอุปกรณ์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา	56

รายการตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.12	57
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	
4.13	58
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการตลาดในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	
4.14	59
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านการให้บริการในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	
4.15	60
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	
4.16	61
แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านบริการหลังการขายในการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำแนกตามประเภทผู้ใช้บริการ	
4.17	63
แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการ CAT Hinet ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา	
ก.1	80
แสดงการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้	

รายการรูปประกอบ

รูป	หน้า
2.1 แสดงความหมายของ URL	11
2.2 แสดงตารางคุณสมบัติของเทคโนโลยี xDSL	12