


ชื่อภาคนิพนธ์ ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
ในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

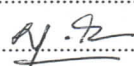
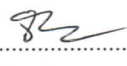

ผู้วิจัย นายสมภาร นาเจริญ ปรียญบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การตลาด)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาลัง 2) ดร.จันทวัลย์ สุนสวัสดิ์
3) ศ.ดร.เรวัตร์ ชาตรีวิศิษฎ์ ปีการศึกษา 2553 จำนวน 119 หน้า คำสำคัญ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลจากการวิจัย พบว่า ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ ในภาพรวม คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จำนวน 1 ด้าน คือ ปัญหาที่เกิดจากบริการหลังการขาย นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ปัญหาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในภาพรวม ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพ ระดับการศึกษา และลักษณะการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัญหาที่เกิดจากการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ให้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ให้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นด้านปัญหาที่เกิดจากบริการหลังการขาย โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ลายมือชื่อนักศึกษา..... 

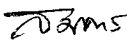
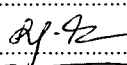
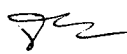
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1.....  2.....  3..... 

Term paper title: Problems in Use of TOT's High Speed Internet in Ladprao Area of Bangkok.
Researcher: Mr.Somphan Nacharoen. Degree: Master of Business Administration (Marketing).
Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors: 1) Asst. Prof. Dr.Yuwalak
Vejwittayaklung 2) Dr. Chanthwan Soonsawad 3) Prof. Dr.Rawat Chatreewisit.
Academic year: 2010. 119 pp. Keyword: high speed internet

Abstract

The objectives of this research were to study problems in use of TOT's high speed internet in Ladprao area of Bangkok and to compare opinions toward problems complained based on the personal characteristic of each customers. The sample included 370 customers. Questionnaires were used as a research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The result of the research indicated that the mean score given to overall problems complained in use of TOT's high speed internet was at median level. Analyzed in term of aspect, mean score of only one aspect – problems after sales – was at high level while the mean scores of other aspects were at median level. The comparison of opinions toward problems complained based on the personal characteristic of each customer showed that customers having different occupation, educational level had significantly different opinions on problems at 0.01; however, the difference was at 0.05 when surveyed from customers having different type of service used. Comparing in term of aspects, customers in different occupation had significantly different opinions on problems occurred from customers at 0.01 level. On problems after sales aspect, customers in different type of service used had significantly different opinion at 0.05 level.

Student's signature.....
Term paper advisors' signature 1..... 2..... 3.....