

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิล  
โมเด็ม ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายพงศกร พินิจชอบ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำชัย เต็มศิริเกียรติ ประธานกรรมการ  
รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญา กรรมการ

### บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด จำนวน 338 ราย สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าลูกค้ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจระดับมากในด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ มีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และมีความพึงพอใจระดับน้อยในด้านราคา

ด้านผลิตภัณฑ์พบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากต่อความง่ายในการเชื่อมต่อเข้าระบบ มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อความยากง่ายในการเริ่มติดตั้งใช้งาน มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อความเร็วของอินเทอร์เน็ตในการใช้งาน และมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุดต่อความมีเสถียรภาพในการเชื่อมต่อ

ด้านราคาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อค่าบริการอินเทอร์เน็ตรายเดือน และมีความพึงพอใจระดับน้อยต่อค่าธรรมเนียมเริ่มต้นในการสมัครใช้บริการ และค่าธรรมเนียมในการเดินสายเคเบิลเพิ่มเติม

ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากต่อจำนวนสถานที่ให้บริการชำระเงิน และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อจำนวนสาขาของบริษัทที่ให้บริการ จำนวนของที่จอดรถของบริษัท และความสะดวกของทำเลที่ตั้งของบริษัท

ด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากต่อการแถมอุปกรณ์ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ การแนะนำและให้ข้อมูลจากพนักงานขาย และการลดราคาค่าบริการรายเดือนหรือค่าบริการแรกเข้า

ด้านบุคลากรพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อความรู้ความสามารถของพนักงานที่ให้บริการ ความยิ้มแย้มแจ่มใสของพนักงาน และความกระตือรือร้นในการให้บริการของพนักงาน มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อจำนวนของพนักงานในการให้บริการ

ด้านกระบวนการพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อกระบวนการในการสมัครใช้บริการ และกระบวนการในการชำระค่าบริการ มีความพึงพอใจระดับน้อยต่อกระบวนการในการติดตั้งระบบ และกระบวนการแก้ปัญหาหลังการขาย

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจระดับมากต่อชื่อเสียงของบริษัท มีความพึงพอใจระดับปานกลางต่อความทันสมัยของเทคโนโลยีที่ให้บริการ และบรรยากาศการตกแต่งภายในบริษัท

ปัญหาจากการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มของบริษัท ทูอินเตอร์เน็ตจำกัดในจังหวัดเชียงใหม่มีความรุนแรงโดยรวมระดับปานกลาง โดยปัญหาที่มีความรุนแรงระดับมากได้แก่เชื่อมต่อเข้าอินเทอร์เน็ตยาก ความเร็วต่ำกว่ามาตรฐาน พนักงานไม่สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาได้ และกระบวนการในการให้บริการช้า ปัญหาที่มีความรุนแรงระดับปานกลางได้แก่ระบบซบซ้นอยากต่อความเข้าใจ สายหลุดบ่อย ค่าบริการแพงกว่าที่อื่น ๆ ที่จอดรถบริษัทไม่สะดวก พนักงานไม่สุภาพ และโทรศัพท์ของบริษัทสายไม่ว่างติดต่อยาก และปัญหาที่มีความรุนแรงระดับน้อยได้แก่วิธีการชำระค่าบริการมีจำกัด

**Independent Study Title** Customer Satisfaction Towards the Cable Modem Internet Services Provided by True Internet Company Limited in Chiang Mai Province

**Author** Mr. Phongsakorn Pinijchob

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Assistant Professor Namchai Termsirikiat Chairperson

Associate Professor Uthen Panyo Member

**ABSTRACT**

The objective of this independent study was to understand the customer satisfaction on service of the cable modem internet services provided by True Internet Company Limited. This study was conducted by using surveys given to 338 customers who were customers of the company. The obtained data were processed by the computerized software program and analyzed by using descriptive statistics such as frequency, percentage, mean and standard deviation.

The result of this study was found that in general, the sampling customer's satisfaction was on services of the cable modem internet services provided by True Internet Company Limited at moderate level. They were also satisfied at the extreme level with physical evidence factors while product factors, place factors, promotion factors, people factors, and process factors satisfied at the moderate level but only satisfied at slight level with price factors.

Product factors: sub-factor that the customer satisfied at extreme level was easy connection; sub-factor that the customer satisfied at moderate level was easy installation; sub-factor that the customer satisfied at slight level was internet speed; and sub-factor that the customer satisfied at very slight level was stable connection.

Price factors: sub-factor that the customer satisfied at moderate level was monthly charge; sub-factors that the customer satisfied at slight level were initial charge, and additional charge.

Place factors: sub-factor that the customer satisfied at the high level was amount of payment channel; sub-factors that the customers satisfied at the moderate level were amount of branch office, convenient car park, and office's location.

Promotions factors: sub-factor that the customer satisfied at extreme level was modem for free; sub-factors that the customer satisfied at moderate level were advertising, officer's suggestion and monthly charge or initial charge discount.

People factors: sub-factors that the customer satisfied at moderate level were knowledge of customer service, cheerful and enthusiastic service; sub-factor that the customer satisfied at slight level was amount of officer.

Process factors: sub-factors that the customer satisfied at moderate level were application and payment procedures; sub-factors that the customer satisfied at slight level were set up and after-sale service procedures.

Physical evidence factors: sub-factor that the customer satisfied at extreme level was company's reputation; sub-factors that the customer satisfied at moderate level were high technology and office's decoration.

The problem level was moderate, the problem factors with high average score were as follows: hard to connect to internet, the speed is lower than standard, officer can't resolve problems, and slow service procedure. The factors with moderate average score were as follows: system is complicate, frequently lost connection, higher service charge, car park is not convenient, impolite customer service, and hard to contact the company. The factor with slight average score was limited way to pay the bill.