

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อร้าน เว็บ เฮาส์ อินเทอร์เน็ต
ผู้จัดทำ	: นางสาวพนมกร กรทิพย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวิวรรณ ธารพิพัฒน์
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติงาน	: กุมภาพันธ์ 2548
จำนวนหน้า	: 42 หน้า

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ร้าน เว็บ เฮาส์ อินเทอร์เน็ต และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อร้าน เว็บ เฮาส์ อินเทอร์เน็ต การศึกษากำหนดกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการจำนวน 300 ราย ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 18 – 23 ปี เป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ไม่เกิน 4,000 บาท พฤติกรรมการใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเนื่องจากสะดวกในการใช้งานและราคาประหยัด ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตเพื่อหาข้อมูล ผ่อนคลาย และติดต่อสื่อสาร ใช้บริการสัปดาห์ละ 1 – 2 ครั้ง ช่วงเวลา 16.01 – 24.00 น. ใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อครั้งตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการร้าน เว็บ เฮาส์ อินเทอร์เน็ตพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญระดับมากสามอันดับแรกได้แก่ ราคาค่าบริการ ช่วงเวลาในการเปิดบริการ และความสะดวกในการ เดินทาง

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจพบว่า ผู้ใช้บริการพึงพอใจต่อการบริการของร้าน เว็บ เฮาส์ อินเทอร์เน็ตระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยทางด้านบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกายภาพ พึงพอใจระดับปานกลาง คือ ปัจจัยทางด้านการส่งเสริมการตลาด