

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ  | ค    |
| บทคัดย่อภาษาไทย  | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ   | ฉ    |
| สารบัญตาราง  | ญ    |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>  |      |
| หลักการและเหตุผล   | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา  | 3    |
| ขอบเขตการศึกษา   | 3    |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา   | 3    |
| นิยามศัพท์   | 4    |
| <b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและการทบทวนวรรณกรรม</b>  |      |
| แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา  | 5    |
| ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง   | 8    |
| <b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>  |      |
| ขอบเขตประชากรและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง  | 9    |
| วิธีการศึกษา   | 10   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา   | 10   |
| การวิเคราะห์ข้อมูล   | 11   |
| ระยะเวลาในการศึกษา   | 11   |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>  |      |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม   | 13   |
| ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น   | 17   |
| ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มของ<br>บริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จังหวัดเชียงใหม่ | 20   |
| ส่วนที่ 4 ปัญหาการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มของ<br>บริษัท โทร อินเทอร์เน็ต จำกัด ในจังหวัดเชียงใหม่          | 96   |

สารบัญ (ต่อ)

|   | หน้า |
|---|------|
| <b>บทที่ 5</b> สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ |      |
| สรุปผลการศึกษา  | 98   |
| อภิปรายผล   | 103  |
| ข้อค้นพบ  | 106  |
| ข้อเสนอแนะ  | 107  |
| บรรณานุกรม  | 110  |
| ภาคผนวก   | 111  |
| ประวัติผู้เขียน   | 122  |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

สารบัญตาราง

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของลูกค้า  | 13   |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ  | 13   |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ   | 14   |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา  | 14   |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกค้าบุคคล จำแนกตามอาชีพ   | 15   |
| 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกค้าบุคคล<br>จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน   | 15   |
| 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกค้าองค์กร<br>จำแนกตามประเภทขององค์กร   | 16   |
| 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา<br>ในการเป็นลูกค้าอินเทอร์เน็ตโมเด็ม                                    | 16   |
| 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเร็วในการ<br>รับส่งข้อมูลของอินเทอร์เน็ต                                      | 17   |
| 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามประเภทลูกค้าองค์กร<br>จำแนกตามประเภทขององค์กร  | 18   |
| 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภทองค์กร<br>จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อวัน                        | 18   |
| 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภทลูกค้า<br>จำแนกตามวิธีชำระค่าบริการ  | 19   |
| 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ<br>อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาด | 20   |
| 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ<br>อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านผลิตภัณฑ์               | 21   |
| 15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการ<br>อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านราคา                    | 21   |

## สารบัญตาราง ( ต่อ )

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย   | 22   |
| 17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านการส่งเสริมการตลาด               | 22   |
| 18 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านบุคลากร                          | 23   |
| 19 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านกระบวนการ                        | 23   |
| 20 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ | 24   |
| 21 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า       | 25   |
| 22 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทลูกค้า                           | 26   |
| 23 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มด้านราคา จำแนกตามประเภทลูกค้า                                | 27   |
| 24 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทลูกค้า     | 28   |
| 25 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทลูกค้า                  | 29   |
| 26 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทลูกค้า                             | 30   |
| 27 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทลูกค้า                           | 31   |
| 28 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทลูกค้า    | 32   |

## สารบัญตาราง ( ต่อ )

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 29 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มี<br>ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ    | 33   |
| 30 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ                        | 34   |
| 31 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านราคา จำแนกตามเพศ                             | 35   |
| 32 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ  | 36   |
| 33 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ               | 37   |
| 34 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ                          | 38   |
| 35 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ                        | 39   |
| 36 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ | 40   |
| 37 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มี<br>ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ   | 41   |
| 38 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ                       | 42   |
| 39 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านราคา จำแนกตามอายุ                            | 43   |
| 40 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ | 44   |
| 41 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ              | 45   |

## สารบัญตาราง ( ต่อ )

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 42 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ                                   | 46   |
| 43 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ                                 | 47   |
| 44 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ          | 48   |
| 45 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็มที่มี<br>ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา    | 49   |
| 46 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา                        | 51   |
| 47 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา                             | 52   |
| 48 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา  | 53   |
| 49 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษา               | 54   |
| 50 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา                          | 55   |
| 51 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา                        | 56   |
| 52 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม<br>ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา | 57   |
| 53 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ | 58   |
| 54 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ                     | 60   |

## สารบัญตาราง ( ต่อ )

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 55 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านราคา จำแนกตามอาชีพ                             | 61   |
| 56 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ  | 62   |
| 57 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอาชีพ                | 63   |
| 58 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ                          | 64   |
| 59 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ                        | 65   |
| 60 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ | 66   |
| 61 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้   | 67   |
| 62 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้                       | 68   |
| 63 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านราคา จำแนกตามรายได้                            | 69   |
| 64 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ | 70   |
| 65 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้               | 71   |
| 66 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้                         | 72   |
| 67 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้                       | 73   |

## สารบัญตาราง ( ต่อ )

| ตาราง  | หน้า |
|--|------|
| 68 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทบุคคลที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้           | 74   |
| 69 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทองค์กร       | 75   |
| 70 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทองค์กร                           | 76   |
| 71 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านราคา จำแนกตามประเภทองค์กร                                | 77   |
| 72 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทองค์กร     | 78   |
| 73 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามประเภทองค์กร                   | 79   |
| 74 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทองค์กร                             | 80   |
| 75 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทองค์กร                           | 81   |
| 76 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคเบิล<br>โมเด็มด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทองค์กร    | 82   |
| 77 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม   | 84   |
| 78 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม                       | 86   |
| 79 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านราคา จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม                            | 87   |
| 80 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านสถานที่หรือช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม | 88   |

สารบัญตาราง ( ต่อ )

| ตาราง   | หน้า |
|---|------|
| 81 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม                    | 89   |
| 82 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม                              | 91   |
| 83 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม                            | 92   |
| 84 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของลูกค้าประเภทองค์กรที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต<br>เคเบิลโมเด็มด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม<br>ประเภทอุตสาหกรรม | 94   |
| 85 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ<br>อินเทอร์เน็ตเคเบิลโมเด็ม ของบริษัท โทรอินเทอร์เน็ต จำกัด                     | 96   |