

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246541



# การศึกษาระดับการใช้อินเทอร์เน็ต ลูกข่ายชุมสายโทรศัพท์ทำงานวงส่วาน

THE LEVEL INTERNET EDUCATION OF CUSTOMER TELEPHONE EXCHANGE LINEAGE GROUP

อัครพัชร พิณพ่อน

งานรียนรียนนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณรฑิต  
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณรฑิตวิทยาลับ มหาวิทยาลับสุรนธิจบัณรฑิต

พ.ศ. 2553

๐ ๐๒๕๑๐๕๐

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



## การศึกษาระดับการใช้ อินเทอร์เน็ต ลูก้าชুমสายโทรศัพท์ทั้งามวงศ์วาน



อัครพัชร พิมพ้ออน

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. ๒๕๕๓

**The level internet education of customer telephone exchange lineage group**

**AKARAPLUS PIM-ON**

**Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master of Science**

**Department of Telecommunications Management**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2010**



## ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ การศึกษาระดับการใช้อินเทอร์เน็ตลูกค้าชมสายโทรศัพท์ทั้งามวงค์วาน

เสนอโดย อัครพัชร พิมพ้ออน

สาขาวิชา การจัดการโทรคมนาคม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ นาวาอากาศเอก ดร.วีระชัย เซาว์กำเนิด

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ มั่งคั่ง)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(นาวาอากาศเอก ดร.วีระชัย เซาว์กำเนิด)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตรีน้อมรัตน์)

วันที่ 13 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาระดับการใช้อินเทอร์เน็ต ลูกค้าชุมสายโทรศัพท์ทำงานวงศํววน
ชื่อผู้เขียน	อักรพัชร พิมพ้ออน
อาจารย์ที่ปรึกษา	น.อ. ดร.วีรชัย เซาว์กำเนิด
สาขาวิชา	การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2553

### บทคัดย่อ

246541

การวิจัยเรื่องการศึกษาระดับการใช้อินเทอร์เน็ต ลูกค้าชุมสายโทรศัพท์ทำงานวงศํววน: กรณีศึกษา เพื่อศึกษาระดับการใช้อินเทอร์เน็ตของลูกค้าชุมสายโทรศัพท์ทำงานวงศํววน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสถานภาพทั่วไปของการครอบครอง และการใช้อินเทอร์เน็ต 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และ 4) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการสุ่มตัวอย่างจากลูกค้าที่ใช้อินเทอร์เน็ตของชุมสายโทรศัพท์ทำงานวงศํววนจำนวน 400 ชุด แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows และหาค่าต่างๆ ดังนี้ 1) สถิติเชิงบรรยาย เพื่อบรรยายตัวแปรต่างๆ ค่าสถิติที่ใช้ คือ การวิเคราะห์เนื้อหา การหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการจัดอันดับ และทดสอบสมมุติฐานด้วยที-เทสต์ และ เอฟ เทสต์ สำหรับลักษณะส่วนบุคคลที่มีจำนวนมากที่สุดคือ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีช่วงอายุ 31-40 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และอาชีพ / ตำแหน่งหน้าที่ พนักงานบริษัทเอกชน

สำหรับความต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ต ของกลุ่มตัวอย่างใช้งานสถาน ที่อยู่อาศัย โดยมีความต้องการใช้ประกอบการศึกษาในการค้นคว้าหาข้อมูล มากที่สุด รองลงมาได้แก่ ใช้เพื่อความบันเทิงด้านต่างๆ ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในครอบครัวและ เพื่อน และ ใช้ในการประกอบธุรกิจทาง ตามลำดับ ส่วนความรู้ความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ต มีความรู้ความชำนาญ อยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพตำแหน่งหน้าที่ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยระดับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแตกต่างกัน ยกเว้นเพศ และ อายุที่ไม่แตกต่างกัน

Thematic Paper Title	The level internet education of customer telephone exchange lineage group
Author	Akarapplus Pim-on
Thematic Paper Advisor	Gp. Capt. Weerachai Chaokumnerd
Department	Telecommunications Management
Academic Year	2010

### ABSTRACT

246541

The research about Level of Internet Utilization for Ngamwongwan's Telephone exchange Lineage Customer. The objective of the research is defined for 4 points as 1) To study the general purpose of the ownership and internet usage behavior. 2) To analyses the level of hi-speed internet usage behavior. 3) To study for factors of market share that effect to the use of hi-speed internet and service. And 4 ) To study the different personality factors that effect to purpose to the use of hi-speed internet and service. The explore of the research is developed to use questionnaire as a tool for collecting data by random asking questionnaire from 400 Ngamwongwan's Telephone exchange Lineage Customer who use the internet. Then analysis the questionnaires by SPSS(for Windows) Program to produce the values of 1) The Descriptive Statistics: for describe of all factor, the defined statistic values are content analysis, searching value of the frequency, percentage value, average, the value of standard deviation, rank of arrangement and , test the hypothesis with T -test and F-test and found the most personal character that effect to the utilization are men more that women age between 31 – 40 years old, the level of education background is bachelor and equivalent, and career: staffs of private companies

For the need of internet using and service, the sample has the requirement is using in both of high-level the overall image and lay little the details , by have the most requirement in the sense of searching data for the education purpose. Next is for various entertainment purpose, family and friends communication purpose, and for business. For the expertise in using internet is found in high level and the result of the research found the average meets in personal character

246541<sup>0</sup>

are gender, age , the education background, work and income, if all these factors are different, effect to level of internet usage. Except gender and age is not different.

### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์นี้สำเร็จรูปลงได้ด้วยความกรุณาจาก นาวาอากาศเอก ดร.วีรชัย เชาวน์กำเนิด อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือตรวจทาน ชี้แนะจุดบกพร่อง ด้วยเอาใจใส่อย่างดียิ่งตลอดมา และ รองศาสตราจารย์ ดร.กัลยาณี จิตต์การุณย์ ที่ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จมีความสมบูรณ์ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ทั้งสองท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์สาขาวิชาการจัดการ โทคมណาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ตลอดจนเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการจัดทำสารนิพนธ์นี้

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือให้ได้ข้อมูลประกอบในการทำสารนิพนธ์นี้จนเสร็จสมบูรณ์ และต้องขอกราบพระคุณท่านผู้บังคับบัญชาทุกท่าน และเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือในการทำสารนิพนธ์นี้

ผู้ให้กำลังใจและสนับสนุนมาโดยตลอดในการทำสารนิพนธ์นี้ให้สมบูรณ์ได้คือ อาจารย์อนุวัฒน์ ทองสกุล ต้องขอขอบคุณเช่นเดียวกัน

สุดท้ายนี้ ขอกราบพระคุณพี่ๆ และน้องๆ ที่ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจมาโดยตลอด ผู้เขียนหวังว่าสารนิพนธ์นี้ คงจะเป็นประโยชน์แก่ผู้อ่านไม่มากนักน้อย

อัครพัทธ์ พิมพ้ออน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๘
กิตติกรรมประกาศ.....	๑๑
สารบัญตาราง.....	๑๓
สารบัญภาพ.....	๑๕
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมุติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวความคิดที่เกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต.....	5
2.2 ทฤษฎีว่าด้วยอุปสงค์ของผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์.....	29
2.3 ทฤษฎีว่าด้วยพฤติกรรมเกี่ยวกับผู้บริโภค.....	31
2.4 ทฤษฎีว่าด้วยธุรกิจให้บริการ.....	40
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3. ระบบวิธีวิจัย.....	45
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	45
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	46
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการศึกษา.....	51
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง.....	53
4.3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง.....	56
4.4 การทดสอบสมมุติฐาน.....	59
5. สรุปอภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	71
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	71
5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	71
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	72
5.5 การอภิปรายผล.....	73
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก หนังสือขอเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	80
ภาคผนวก ข แบบสอบถามงานวิจัย.....	84
ภาคผนวก ค สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	90
ประวัติผู้เขียน.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 คำถาม 7 คำถาม (6W และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os) .....	51
4.2 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำแนกตาม การระดับการใช้บริการ และระดับความรู้การใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน).....	53
4.3 แสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ระดับความรู้ การใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) .....	54
4.4 แสดงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามด้านผลิตภัณฑ์.....	56
4.5 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อระดับการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามด้านราคา.....	57
4.6 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อระดับการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	57
4.7 แสดง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำแนกด้านการส่งเสริมการตลาด.....	58
4.8 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อระดับการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านภาพรวม.....	59
4.9 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีผลต่อปัจจัยระดับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามเพศ.....	60

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้า ที่มีผลต่อปัจจัยระดับการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน จำแนกอายุ.....	61
4.11 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีผลต่อ ปัจจัยระดับการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	62
4.12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีผล ต่อปัจจัยระดับการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ด้านภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
4.13 แสดงการเปรียบเทียบของลูกค้าที่มีผลต่อปัจจัย ระดับการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 4 ด้าน จำแนก ตาม อาชีพ / ตำแหน่งหน้าที่.....	65
4.14 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีผล ต่อปัจจัยระดับการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการขาย และด้านภาพรวม จำแนกตาม อาชีพ / ตำแหน่งหน้าที่.....	66
4.15 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีผล ต่อปัจจัยระดับการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) โดยภาพรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	68
4.16 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นของลูกค้าที่มีผล ต่อปัจจัยระดับการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) ของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านราคา จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	70

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวม และรายด้าน.....	70

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 การแบ่งย่านความถี่ของ ADSL .....	23
2.2 โครงสร้าง Infrastructure ของเครือข่าย ADSL.....	23
2.3 อุปกรณ์ Splitter.....	24
2.4 การเชื่อมต่อระหว่าง ADSL Modem ที่บ้าน.....	24
2.5 ภาพแสดงลักษณะของ DSLAM.....	25
2.6 ส่วนประกอบของระบบ ADSL.....	25
2.7 การเชื่อมต่อ.....	27
2.8 ADSL Loop Architecture.....	28
2.9 แสดงภาพแบบพฤติกรรมผู้ซื้อ (ผู้บริโภคร)	
และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค.....	34
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	45