

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการสื่อสารผ่าน VOIP กรณีศึกษา: บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)” ซึ่งจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 340 ราย นำเสนอผลการวิเคราะห์เรียงลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของตัวอย่าง

ตอนที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP และปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ตอนที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	186	54.7
หญิง	154	45.3
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	34	10.0
30 - 35 ปี	49	14.4
36 - 40 ปี	83	24.4
41 - 45 ปี	93	27.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
46 ปีขึ้นไป	81	23.8
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	52	15.3
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	197	57.9
ปริญญาโท	90	26.5
ปริญญาเอก	1	0.3
4. ระดับตำแหน่ง		
ต่ำกว่าระดับ 4	39	11.5
ระดับ 4 - 5	87	25.6
ระดับ 6 - 7	138	40.6
ระดับ 8 ขึ้นไป	76	22.4
4. ระดับรายได้		
น้อยกว่า 10,000 บาท	20	5.9
10,001 - 20,000 บาท	22	6.5
20,001 - 30,000 บาท	59	17.4
30,001 - 40,000 บาท	113	33.2
มากกว่า 40,000 บาท	126	37.1

จากข้อมูลในตารางที่ 4.1 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของตัวอย่างมีดังนี้

เพศ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 และหญิง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

อายุ ตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 41 - 45 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 รองลงมาคืออายุระหว่าง 36 - 40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 อายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 อายุระหว่าง 30-35 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ระดับการศึกษา ตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 197คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ

26.5 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ระดับตำแหน่ง ตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่ง ระดับ 6 - 7 จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา คือ ระดับ 4 - 5 จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 ระดับ 8 ขึ้นไป จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และต่ำกว่าระดับ 4 จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

ระดับรายได้ ตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับรายได้มากกว่า 40,000 บาท มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมา รายได้ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รายได้ระหว่าง 20,001- 30,000 มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รายได้ระหว่าง 10,001- 20,000 บาทมีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ตารางที่ 4.2 ค่าร้อยละ (Percentage) ของตัวอย่างที่มีพฤติกรรมการใช้ทั่วไปบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP

พฤติกรรมการใช้ทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) ที่ท่านเลือกใช้บริการ		
256 Kbps – 1 Mbps	46	13.5
2 Mbps – 3 Mbps	138	40.6
4 Mbps – 6 Mbps	118	34.7
มากกว่า 6 Mbps	38	11.2
2. สถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet)		
สถานที่ทำงาน	96	28.2
ที่อยู่อาศัย	211	62.1
สถาบันการศึกษา / โรงเรียน	10	2.9
ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป	23	6.8

## ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้ทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) ที่เลือกใช้บริการในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต		
CAT	136	40.0
TOT	74	21.8
TRUE	101	29.7
Lox Info	13	3.8
อื่น ๆ	16	4.7
- AIS		
- 3BB		
- Max Net		
- ไม่ได้ระบุ		
4. ปัจจัยที่ท่านเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet)		
ใช้ในการประกอบธุรกิจ	22	6.5
ใช้ประกอบการศึกษาในการค้นคว้าหาข้อมูล	215	63.2
ใช้เพื่อความบันเทิงด้านต่างๆ	73	21.5
ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในครอบครัว และ เพื่อน	30	8.8

จากข้อมูลในตารางที่ 4.2 พบว่า พฤติกรรมการใช้ทั่วไปของ ตัวอย่างมีดังนี้

ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) ที่เลือกใช้บริการ ตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้ความเร็วในการเชื่อมต่อขนาด 2 Mbps – 3 Mbps มากที่สุด จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมาคือขนาด 4 Mbps – 6 Mbps จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 ขนาด 256 Kbps – 1 Mbps จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และมากกว่า 6 Mbps น้อยที่สุด จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2

สถานที่ใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) ตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในที่อยู่อาศัยมากที่สุด จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมาคือ

สถานที่ทำงาน จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 ร้านอินเทอร์เน็ตทั่วไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 และสถาบันการศึกษา / โรงเรียน น้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) ที่เลือกใช้บริการในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้บริการกับผู้ให้บริการ CAT มากที่สุด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือ TRUE จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 TOT จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 อื่น ๆ ประกอบด้วย ASC, BEE Net, Buddy broadband, dtac , Max Net, TT&T และชื่อ card รายชั่วโมง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และ Lox Info น้อยที่สุด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

ปัจจัยที่เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) ตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการประกอบการศึกษาในการค้นคว้าหาข้อมูล มากที่สุด จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาคือ ใช้เพื่อความบันเทิงด้านต่าง ๆ จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 ใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารภายในครอบครัวและเพื่อน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และใช้ในการประกอบธุรกิจน้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตอนที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณลักษณะของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP และปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละ (Percentage) ของคำตอบในระดับความคิดเห็นต่างๆ ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP

พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)			
ท่านรู้จักและเคยใช้บริการเสริมจากการใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High speed Internet) เช่น VOIP	3.5	20.6	40.3	25.0	10.6	2.81	0.995	ปานกลาง
ท่านทราบว่าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีคุณสมบัติในการให้บริการเสริม เช่น Net Phone , Video Conference หรือ Web Cam เป็นต้น	7.6	25.3	41.2	19.1	6.8	3.08	1.009	ปานกลาง
ท่านทราบว่าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีความสามารถในการใช้ติดต่อผ่าน VOIP ระหว่างผู้ใช้งานได้ทั่วโลกและยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายโทรศัพท์	7.6	31.8	39.1	13.5	7.9	3.18	1.024	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มาก ที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)			
ท่านทราบว่า การติดต่อ สื่อสารผ่าน VOIP สามารถให้คุณภาพเสียง ที่ดีและชัดเจน	2.1	22.1	46.8	20.3	8.8	2.88	0.921	ปานกลาง
ท่านทราบว่า อินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงมีความสามารถ ในการรับ-ส่งข้อมูลได้ จำนวนมาก และมีความ ปลอดภัยสูง	5.0	31.2	38.8	17.9	7.1	3.09	0.984	ปานกลาง
ท่านสนใจติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหว เกี่ยวกับ บริการเสริมต่าง ๆ ของ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอยู่ เสมอ	3.2	17.6	46.2	24.1	8.8	2.82	0.933	ปานกลาง
ท่านทราบว่า การติดต่อ สื่อสารผ่าน VOIP จะต้อง ใช้งานผ่าน โปรแกรมเฉพาะ เช่น Skype หรือ MSN	3.5	22.1	38.8	27.4	8.2	2.85	0.973	ปานกลาง
ท่านแสวงหาความรู้เพื่อเป็น ข้อมูลในการตัดสินใจนำ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมา ใช้ในการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	2.1	21.8	41.2	26.8	8.2	2.83	0.932	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มาก ที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)			
ท่านจะใช้การติดต่อ สื่อสารผ่าน VOIP ถึง แม้ว่ายังไม่ชำนาญในการ ใช้งาน	2.1	18.5	42.1	27.9	9.4	2.76	0.932	ปานกลาง
ท่านจะนำการติดต่อ สื่อสารผ่าน VOIP ไปใช้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ ท่านมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	2.4	25.0	40.0	21.5	11.2	2.86	0.994	ปานกลาง
ท่านมีความเชี่ยวชาญใน การใช้งานอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงเพื่อการ ติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แต่ท่านยังแสวงหาความรู้ เกี่ยวกับการใช้งาน อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ด้านอื่นๆ เพิ่มเติมอยู่เสมอ	1.5	18.5	38.8	29.1	12.1	2.68	0.959	ปานกลาง
ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงาน ถึงประโยชน์ของการใช้ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	2.4	17.6	37.4	26.5	16.2	2.64	1.026	ปานกลาง
รวม	3.58	22.67	40.88	23.26	9.61	2.87	0.772	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 2.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตัวอย่างเลือกอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีความสามารถในการใช้ติดต่อผ่าน VOIP ระหว่างผู้ใช้งานได้ทั่วโลกและ ยังช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย

โทรศัพท์ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.18 รองลงมาคือ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีความสามารถในการรับ-ส่งข้อมูลได้จำนวนมาก และมีความปลอดภัยสูง ค่าเฉลี่ย 3.09 และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงมีคุณสมบัติในการให้บริการเสริมเช่น Net Phone , Video Conference หรือ Web Cam เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.08 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าร้อยละ (Percentage) ของคำตอบในระดับความคิดเห็นต่างๆ ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)			
<b>ด้านผลิตภัณฑ์</b>								
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ	17.1	44.7	25.0	10.9	2.4	3.63	0.967	มาก
โครงข่ายที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วประเทศ	24.1	35.6	25.6	13.2	1.5	3.68	1.028	มาก
สามารถรองรับบริการในการส่งข้อมูลภาพ และเสียงได้ชัดเจน	20.0	37.9	27.4	12.6	2.1	3.61	1.008	มาก
เชื่อมั่นในความปลอดภัยของการรับ - ส่งข้อมูลข่าวสาร	15.3	39.7	31.5	11.2	2.4	3.54	0.960	มาก
การรับ - ส่งข้อมูลรวดเร็ว	20.6	39.1	25.6	12.6	2.1	3.64	1.011	มาก
ความสามารถในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง	21.2	41.2	23.2	12.1	2.4	3.67	1.015	มาก
ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบ	21.5	39.7	26.2	10.6	2.1	3.68	0.993	มาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ปัจจัยด้านส่วนประสม การตลาด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปาน กลาง (%)	น้อย (%)	น้อย ที่สุด (%)			
ความมีเสถียรภาพของ สัญญาณความเร็ว	23.2	37.1	26.2	11.8	1.8	3.68	1.013	มาก
ขั้นตอนการขอใช้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	17.9	37.4	28.5	12.9	3.2	3.54	1.031	มาก
มีความรวดเร็วในการ ติดตั้งอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง	17.4	40.6	28.5	10.9	2.6	3.59	0.984	มาก
รวม	19.83	39.29	26.76	11.88	2.24	3.63	0.889	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ด้านผลิตภัณฑ์ พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลิตภัณฑ์ที่โครงข่ายที่มีประสิทธิภาพ และครอบคลุมพื้นที่ได้ทั่วประเทศ ความรวดเร็วในการเชื่อมต่อเข้าระบบ ความมีเสถียรภาพของสัญญาณความเร็วมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.68 รองลงมาคือความสามารถในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.67 และการรับ – ส่งข้อมูลรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 3.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าร้อยละ (Percentage) ของคำตอบในระดับความคิดเห็นต่างๆ ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ด้านราคา

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)			
<b>ด้านราคา</b>								
ค่าบริการแรกเข้าเหมาะสม	17.4	35.9	31.5	12.9	2.4	3.53	1.000	มาก
อัตราค่าบริการถูก	21.2	26.8	33.2	16.8	2.1	3.48	1.066	มาก
ราคาอุปกรณ์รองรับการใช้งานเหมาะสม	19.1	30.3	32.9	15.0	2.6	3.48	1.046	มาก
ตรวจสอบความถูกต้องของค่าบริการได้ง่าย	12.6	34.7	36.2	13.8	2.6	3.41	0.966	มาก
รวม	17.58	31.91	33.46	14.63	2.43	3.48	0.920	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ด้านราคา พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าบริการแรกเข้าเหมาะสม มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.53 รองลงมาคือ อัตราค่าบริการถูก ราคาอุปกรณ์รองรับการใช้งานเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.48 และตรวจสอบความถูกต้องของค่าบริการได้ง่าย ค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าร้อยละ (Percentage) ของคำตอบในระดับความคิดเห็นต่างๆ ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)			
<b>ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย</b>								
ผู้ให้บริการให้ลูกค้าทดลองคุณภาพของบริการเสริมต่างๆ ก่อนตัดสินใจใช้บริการ	12.1	32.9	35.0	15.9	4.1	3.33	1.015	ปานกลาง
พนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อสงสัยต่างๆ ของลูกค้า	14.1	33.5	34.7	14.4	3.2	3.41	1.005	มาก
มีตัวแทนจำหน่ายเพียงพอ	9.7	38.2	32.6	15.9	3.5	3.35	0.976	ปานกลาง
มีสำนักงานบริการลูกค้าเพียงพอ	12.6	34.7	33.5	15.3	3.8	3.37	1.012	ปานกลาง
มีการให้บริการ On-line ผ่านเว็บไซต์ผู้ให้บริการ	12.4	32.9	35.0	16.5	3.2	3.35	1.000	ปานกลาง
รวม	12.18	34.47	34.18	15.59	3.59	3.36	0.925	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยรวม 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตัวอย่างเลือกพนักงานมีความชำนาญในการตอบข้อสงสัยต่างๆ ของลูกค้า มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41 รองลงมาคือ มีสำนักงานบริการลูกค้าเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.37 และมีตัวแทนจำหน่ายเพียงพอ มีการให้บริการ On-line ผ่านเว็บไซต์ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.35 ตามลำดับ



ตารางที่ 4.7 ค่าร้อยละ (Percentage) ของคำตอบในระดับความคิดเห็นต่างๆ ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด (%)	มาก (%)	ปานกลาง (%)	น้อย (%)	น้อยที่สุด (%)			
<b>ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>								
การจัดอุปกรณ์ เช่น โมเด็มให้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าบริการ	21.5	26.5	30.6	17.4	4.1	3.44	1.128	มาก
การ โฆษณาและประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ความสามารถในการให้บริการเสริมต่างๆ เช่น การสนทนาผ่าน VOIP , Web Cam หรือ Video Conference	17.6	30.0	31.5	17.4	3.5	3.41	1.076	มาก
ได้รับสิทธิพิเศษ หรืออัตราค่าบริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายบริการสูง	18.8	27.9	31.8	19.4	2.1	3.42	1.065	มาก
รวม	19.30	28.14	31.27	18.04	3.24	3.42	1.032	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ด้านการส่งเสริมการตลาด พิจารณาโดยรวมมีผลในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเลือกการจัดอุปกรณ์ เช่น โมเด็มให้กับลูกค้าโดยไม่คิดค่าบริการ มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.44 รองลงมา คือ ได้รับสิทธิพิเศษ หรืออัตราค่าบริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่มีค่าใช้จ่ายบริการสูง ค่าเฉลี่ย 3.42 และการ โฆษณาและ ประชาสัมพันธ์ ให้รับรู้ความสามารถในการให้บริการเสริมต่างๆ เช่น การสนทนาผ่าน VOIP , Web Cam หรือ Video Conference ค่าเฉลี่ย 3.41 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการใช้	เพศ				t	P
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
พฤติกรรมการใช้ทั่วไป	2.22	0.50	2.15	0.53	1.207	0.228
พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	2.94	0.80	2.79	0.74	1.761	0.079
พฤติกรรมโดยรวม	2.76	0.61	2.63	0.58	1.964	0.050

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ภาพรวมของตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ไม่แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานแสดงว่า เพศชาย หรือหญิง ไม่มีผลต่อพฤติกรรมใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ที่เป็นพฤติกรรมโดยรวม พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP และพฤติกรรมการใช้ทั่วไป

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการใช้	อายุ										F	P
	ต่ำกว่า 30 ปี		30 - 35 ปี		36 - 40 ปี		41 - 45 ปี		46 ปีขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
พฤติกรรมการใช้ทั่วไป	2.32	0.61	2.06	0.44	2.15	0.47	2.21	0.54	2.23	0.53	1.656	.160
พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	3.31	0.65	3.05	0.57	2.82	0.82	2.82	0.72	2.71	0.86	4.677	.001*
พฤติกรรมโดยรวม	3.06	0.57	2.80	0.44	2.65	0.62	2.66	0.54	2.59	0.68	4.545	.001*

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ภาพรวมของตัวอย่างที่มีช่วงอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ช่วงอายุที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานแสดงว่าช่วงอายุต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ที่เป็นพฤติกรรมโดยรวม และพฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แต่จากผลการทดสอบสมมติฐานอายุต่างกันไม่มีผลกับพฤติกรรมการใช้ทั่วไป

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการใช้	ระดับการศึกษา								F	P
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า		ปริญญาโท		ปริญญาเอก			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
พฤติกรรมการใช้ทั่วไป	2.22	0.56	2.21	0.49	2.14	0.55	2.00	-	0.453	.716
พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	2.92	0.79	2.91	0.80	2.77	0.71	2.75	-	0.744	.527
พฤติกรรมโดยรวม	2.74	0.60	2.73	0.62	2.61	0.54	2.56	-	0.953	.415

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.10 พบว่าภาพรวมของตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ไม่แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงว่าระดับการศึกษาต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ที่เป็นพฤติกรรมโดยรวม พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP และพฤติกรรมการใช้ทั่วไป

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP จำแนกตามระดับตำแหน่ง

พฤติกรรมการใช้	ระดับตำแหน่ง								F	P
	ต่ำกว่าระดับ 4		ระดับ 4 - 5		ระดับ 6 - 7		ระดับ 8 ขึ้นไป			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
พฤติกรรมการใช้ทั่วไป	2.40	0.56	2.19	0.53	2.09	0.47	2.26	0.53	4.385	.005*
พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	3.07	0.78	3.05	0.72	2.73	0.80	2.83	0.73	4.178	.006*
พฤติกรรมโดยรวม	2.90	0.62	2.84	0.58	2.57	0.61	2.69	0.55	5.291	.001*

\* P < .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ภาพรวมของตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับตำแหน่งต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานแสดงว่าระดับตำแหน่งต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ที่เป็นพฤติกรรมโดยรวม พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP และพฤติกรรมการใช้ทั่วไป



ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP จำแนกตามระดับรายได้

พฤติกรรมการใช้	ระดับรายได้										F	P
	น้อยกว่า 10,000 บาท		10,001 – 20,000 บาท		20,001 – 30,000 บาท		30,001 – 40,000 บาท		มากกว่า 40,000 บาท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
พฤติกรรมการใช้ทั่วไป	2.31	0.46	2.20	0.67	2.19	0.52	2.18	0.52	2.18	0.49	0.312	.870
พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	3.27	0.54	3.25	0.69	3.00	0.81	2.81	0.76	2.74	0.77	4.286	.002*
พฤติกรรมโดยรวม	3.03	0.42	2.99	0.63	2.80	0.63	2.65	0.56	2.60	0.61	4.383	.002*

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ภาพรวมของตัวอย่างที่มีระดับรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับรายได้ ที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ทั่วไป ไม่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงว่าระดับรายได้ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ที่เป็นพฤติกรรมโดยรวม และพฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แต่จากผลการทดสอบสมมติฐานระดับรายได้ต่างกัน ไม่มีผลกับพฤติกรรมการใช้ทั่วไป

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (Mean :  $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP จำแนกตามปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาด

พฤติกรรมการใช้	F	P
พฤติกรรมการใช้ทั่วไป	1.800	.001*
พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP	2.551	.000*
พฤติกรรมโดยรวม	2.456	.000*

\*  $P < .05$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ภาพรวมของตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP) แตกต่างกัน จากผลการทดสอบสมมติฐานแสดงว่าปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่ประกอบไปด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย และด้านส่งเสริมการตลาด มีผลต่อพฤติกรรมใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (High Speed Internet) เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP ที่เป็นพฤติกรรมโดยรวม พฤติกรรมการใช้บริการติดต่อสื่อสารผ่าน VOIP และพฤติกรรมการใช้ทั่วไป