

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา ศึกษาเฉพาะผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL จากผู้ให้บริการ 2 ราย คือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และ บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) ในเขตเทศบาลนครยะลา ผู้วิจัยได้นำข้อมูล ตัวอย่างที่เก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอการวิเคราะห์ได้แก่ ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจบริการอินเทอร์เน็ต ADSL ของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลนครยะลาและส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางที่ 4.1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

(n=400)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
นับถือศาสนา		
พุทธ	259	64.8
คริสต์	25	6.3
อิสลาม	116	29.0
เพศ		
ชาย	200	50.0
หญิง	200	50.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=400)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
16 - 25 ปี	209	52.3
26 - 35 ปี	81	20.3
36 - 45 ปี	69	17.3
46 ปีขึ้นไป	41	10.3
การศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	8	2.0
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	191	47.8
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	189	47.3
สูงกว่าปริญญาตรี	12	3.0
อาชีพ		
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	65	16.3
พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง	79	19.8
นักเรียน/นักศึกษา	191	47.8
ประกอบอาชีพส่วนตัว	65	16.3
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	264	66.0
10,001 – 20,000 บาท	92	23.0
20,001 – 30,000 บาท	22	5.5
30,001 บาท ขึ้นไป	22	5.5
สถานภาพสมรส		
โสด	276	69.0
สมรส	122	30.5
อื่นๆ	2	0.5
การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว		
มี	233	58.3
ไม่มี	41	10.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=400)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อื่นๆ	126	31.5

จากตารางที่ 4.1 สามารถสรุปสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คนได้ดังนี้

ศาสนา ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาคือ นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 และนับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

เพศ ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน

อายุ ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 16-25 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 อายุ 36-45 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

การศึกษา ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาโท/ปวส./ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

อาชีพ ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/อาชีพส่วนตัว จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 เท่ากัน

รายได้ ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001-30,000 บาทและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 เท่ากัน

สถานภาพสมรส ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 และอื่นๆ เช่น หย่าร้างและแยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ อื่นๆ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

4.2 พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางที่ 4.2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL

(n=400)

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต		
1 – 12 เดือน	69	17.3
1 – 3 ปี	110	27.5
4 – 6 ปี	97	24.3
7 ปีขึ้นไป	124	31.0
สถานที่ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL*		
ที่บ้าน/หอพัก	255	56.3
ที่ทำงาน	163	40.8
สถานศึกษา	104	26.0
สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต	204	60.0
จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	34	8.5
1 – 3 ชั่วโมง	96	24.0
4 – 6 ชั่วโมง	138	34.5
7 – 10 ชั่วโมง	62	15.5
มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป	70	17.5
เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด		
www.hotmail.com	90	22.5
www.yahoo.com	26	6.5
www.sanook.com	37	9.3

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(n=400)

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด		
www.teenee.com	16	4.0
www.google.com	228	57.0
อื่นๆ	3	.8
ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ		
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	278	69.5
บริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	118	29.5
อื่นๆ	4	1.0
เหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL*		
ความน่าเชื่อถือขององค์กร	228	57.0
ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ	277	69.3
ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ	171	42.8
ความเอาใจใส่ในการบริการ	125	31.3

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.2 สามารถสรุปพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คนได้ดังนี้

ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต 7 ปีขึ้นไป จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต 1 – 3 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต 4 – 6 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 และระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3

สถานที่ที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การใช้บริการ ADSL ที่บ้าน/หอพัก จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการ

อินเทอร์เน็ต จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ที่ทำงาน จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 และสถานศึกษา จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0

จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ 4-6 ชั่วโมง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ 1-3 ชั่วโมง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5 7-10 ชั่วโมง จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และน้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด คือ www.google.com จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ www.hotmail.com จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 www.sanook.com จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 www.yahoo.com จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และ www.teenee.com จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และอื่นๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การใช้บริการ ADSL บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมาคือ บริษัท ทริปเปิ้ลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 และอื่นๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

เหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือขององค์กร จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 ความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 และความเอาใจใส่ในการบริการ จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3

4.3 ผลการวิเคราะห์ความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆ บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ADSL

ผลการวิเคราะห์ความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ADSL ของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางที่ 4.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL

(n=400)

รูปแบบบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความต้องการ
รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.05	1.009	มาก
ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.22	0.829	มาก
ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	3.43	1.328	ปานกลาง
ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.12	1.331	ปานกลาง
เล่นเกมออนไลน์	3.67	1.109	มาก
ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.84	1.088	มาก
ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	3.82	1.024	มาก
ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร	3.45	1.068	ปานกลาง
อ่านข่าวออนไลน์	3.61	1.077	มาก
เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.37	1.221	ปานกลาง
อื่นๆ	3.39	1.151	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	0.326	มาก

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีความต้องการอยู่ในระดับมาก 6 ข้อ คือ มีความต้องการค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.22 รองลงมา คือ รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เกมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย



เท่ากับ 3.67 และอ่านข่าวออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนที่เหลืออีก 5 ข้อ มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 รองลงมาใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล(VoIP) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามดังตารางที่ 4.4 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา

(n=400)

ปัจจัย	\bar{X}	<i>S.D</i>	ระดับความพึงพอใจ
ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.19	0.834	มาก
ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	3.99	0.807	มาก
ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	4.03	0.859	มาก
ค่าบริการรายเดือน	3.52	1.013	มาก
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.76	0.911	มาก
อื่นๆ	3.29	1.123	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.79	0.340	มาก

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ความสะดวกรวดเร็วใน

การติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และค่าบริการรายเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนที่เหลืออีก 1 ข้อ มีพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.43 อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.5.1 สมมติฐาน 1 สถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 การนับถือศาสนาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างการนับถือศาสนา

ปัจจัย	การนับถือศาสนา			F	Sig.
	พุทธ	คริสต์	อิสลาม		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.20	4.48	4.09	2.322	.099
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	4.01	4.48	3.85	6.527	.002*
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	4.08	4.48	3.83	7.329	.001*
4. ค่าบริการรายเดือน	3.51	4.32	3.37	9.444	.000*
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.78	4.20	3.62	4.411	.013*
6. อื่นๆ	3.31	2.69	3.29	.480	.620
รวม	3.45	3.71	3.32	5.111	.006*

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนา คริสต์ มีความพึงพอใจในปัจจัยโดยรวม ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ มากกว่า

ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนาพุทธ และอิสลาม ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.2 เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างเพศ

ปัจจัย	เพศ		t	Sig.
	ชาย	หญิง		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.23	4.15	.959	.338
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	4.00	4.00	.000	1.00
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	4.06	4.01	.523	.601
4. ค่าบริการรายเดือน	3.52	3.53	-.099	.922
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.82	3.71	1.208	.228
6. อื่นๆ	3.23	3.44	-.579	.564
รวม	3.43	3.43	-.029	.977

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัยโดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ ของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน



สมมติฐาน 1.3 อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างอายุ

ปัจจัย	อายุ				F	Sig.
	16-25 ปี	26 - 35 ปี	36- 45 ปี	46 ปีขึ้นไป		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.13	4.21	4.20	4.41	1.330	.264
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	3.99	4.04	3.94	4.05	.241	.868
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	3.93	4.25	4.04	4.32	3.065	.028*
4. ค่าบริการรายเดือน	3.54	3.63	3.45	3.34	.868	.458
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.75	3.81	3.74	3.73	.129	.943
6. อื่นๆ	3.36	3.44	3.25	2.87	.910	.438
รวม	3.42	3.41	3.44	3.48	.153	.928

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัยความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 16-25 ปี อายุ 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.4 อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ต่างกัน (ดังตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างอาชีพ

ปัจจัย	อาชีพ				F	Sig.
	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง	นักเรียน/นักศึกษา	ประกอบอาชีพส่วนตัว		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.15	4.33	4.10	4.31	1.883	.132
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพ และเสียง	4.03	4.22	3.91	3.95	2.876	.036*
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	4.11	4.13	3.91	4.22	2.889	.035*
4. ค่าบริการรายเดือน	3.65	3.68	3.44	3.43	1.595	.190
5. ความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อศูนย์ บริการและการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.77	3.81	3.74	3.74	.114	.952
6. อื่นๆ	3.46	3.79	3.29	2.79	3.068	.030*
รวม	3.40	3.51	3.40	3.44	.692	.558

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในปัจจัย ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง และอื่นๆ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา และประกอบอาชีพส่วนตัว ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีอาชีพประกอบอาชีพส่วนตัว มีความพึงพอใจในปัจจัย ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ให้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และนักเรียน/นักศึกษา ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ค่าบริการรายเดือน และความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.5 รายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างรายได้

ปัจจัย	รายได้				F	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.11	4.35	4.18	4.55	3.382	.018*
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	3.98	4.16	3.95	4.09	2.005	.113
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	3.97	4.21	3.73	4.41	4.220	.006*
4. ค่าบริการรายเดือน	3.42	3.77	3.64	3.59	2.983	.031*
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.75	3.86	3.50	3.68	1.016	.385
6. อื่นๆ	3.29	3.40	3.25	3.00	0.180	.910
รวม	3.42	3.48	3.27	3.52	1.042	.374

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 30,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจัย ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 10,001–20,000 บาท รายได้ระหว่างต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 10,001–20,000 บาท มีความพึงพอใจในปัจจัย ค่าบริการรายเดือน มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่างต่ำกว่า 10,000 บาท รายได้ระหว่าง 20,001–30,000 บาท และ รายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัย โดยรวม ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.6 สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างสถานภาพสมรส

ปัจจัย	สถานภาพสมรส			F	Sig.
	โสด	สมรส	อื่นๆ		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.15	4.29	4.00	1.217	.297
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	3.95	4.09	4.00	1.225	.295
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	3.96	4.20	3.50	3.874	.022*
4. ค่าบริการรายเดือน	3.50	3.57	3.50	.246	.782
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.76	3.76	4.00	.071	.932
6. อื่นๆ	3.32	3.17	-	.411	.522
รวม	3.43	3.44	3.17	.239	.788

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในปัจจัย ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด และอื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพ และเสียง ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.7 คอมพิวเตอร์ส่วนตัว แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

ปัจจัย	คอมพิวเตอร์ส่วนตัว			F	Sig.
	มี	ไม่มี	อื่นๆ		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.21	4.12	4.17	.286	.751
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	4.00	4.12	3.95	.682	.506
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	4.03	3.90	4.09	.732	.482
4. ค่าบริการรายเดือน	3.59	3.59	3.37	2.162	.116
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.82	3.61	3.70	1.350	.261
6. อื่นๆ	3.37	3.78	3.09	2.872	.060
รวม	3.40	3.50	3.47	.951	.387

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คอมพิวเตอร์ส่วนตัว แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ ของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

4.5.2 สมมติฐาน 2 สถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.1 การนับถือศาสนา แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างการนับถือศาสนา

ปัจจัย	การนับถือศาสนา			F	Sig.
	พุทธ	คริสต์	อิสลาม		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.02	4.56	4.01	3.425	.034
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.23	4.56	4.11	3.144	.044*
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	3.39	4.28	3.33	5.690	.004*
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.14	3.92	2.90	6.330	.002*
5. เล่นเกมออนไลน์	3.70	3.60	3.61	0.294	.746
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.90	3.52	3.78	1.627	.198
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	3.82	4.04	3.78	0.645	.525
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูลระหว่างองค์กร	3.46	3.6	3.41	0.315	.730
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.68	3.52	3.48	1.438	.239
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.37	3.48	3.34	0.144	.866

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัย	การนับถือศาสนา			F	Sig.
	พุทธ	คริสต์	อิสลาม		
11. อื่นๆ	3.42	3.00	3.32	0.193	.825
รวม	3.46	3.56	3.38	1.167	.312

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนา คริสต์ มีความต้องการค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ที่ราคาประหยัด เช่น โทรศัพท์มือถือ (VoIP) และทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนาพุทธ และศาสนาอิสลาม ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.2 เพศ แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างเพศ

ปัจจัย	เพศ		t	Sig.
	ชาย	หญิง		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.03	4.08	-0.545	.586
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.23	4.21	0.301	.763
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	3.43	3.44	-0.075	.940
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.20	3.22	-1.505	.133
5. เล่นเกมออนไลน์	3.76	3.58	1.581	.115
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.82	3.86	-0.321	.748
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	3.91	3.74	1.615	.107
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร	3.48	3.43	0.421	.674
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.70	3.53	1.534	.126
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.24	3.50	-2.097	.037*
11. อื่นๆ	3.40	3.37	0.168	.866
รวม	3.44	3.45	-0.181	.857

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีความต้องการเขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 มากกว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชาย ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) ทำธุรกรรม

การค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.3 อายุ แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างอายุ

ปัจจัย	อายุ				F	Sig.
	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	3.94	4.27	4.17	3.94	2.576	.054
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.05	4.22	4.27	4.2	.412	.744
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	4.22	3.24	3.58	3.71	3.030	.029*
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.43	3.03	3.35	3.12	1.107	.346
5. เล่นเกมออนไลน์	3.12	3.72	3.73	3.59	1.035	.377
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.67	4.06	3.68	3.67	7.457	.000*
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	3.84	3.88	3.85	3.74	.823	.482
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร	3.82	3.4	3.59	3.36	1.113	.344
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.45	3.52	3.8	3.62	1.504	.213
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.61	3.55	3.41	2.99	5.239	.001*

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัย	อายุ				F	Sig.
	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปี ขึ้นไป		
11. อื่นๆ	3.37	3.41	3.4	3.23	.247	.864
รวม	3.46	3.48	3.41	3.36	.479	.697

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นอายุระหว่าง 16-25 ปี มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรศัพท์ทางไกล (VoIP) และ เขียนบล็อก เช่น Facebook, His มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ส่วนผู้ให้บริการที่เป็นอายุระหว่าง 26-35 ปี มีความต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี อายุ 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.4 อาชีพ แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างอาชีพ

ปัจจัย	อาชีพ				F	Sig.
	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง	นักเรียน/นักศึกษา	ประกอบอาชีพส่วนตัว		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.18	4.18	3.92	4.17	2.248	.082
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.32	4.3	4.22	4	2.148	.094
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	3.55	3.38	3.24	3.92	4.625	.003*
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.09	3.25	3.01	3.28	1.004	.391
5. เล่นเกมออนไลน์	3.69	3.65	3.68	3.63	.053	.984
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.83	3.62	4.03	3.54	4.845	.003*
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	3.98	3.89	3.83	3.57	1.986	.116
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร	3.65	3.57	3.34	3.46	1.811	.145
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.89	3.65	3.46	3.74	3.095	.027*
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.15	3.37	3.54	3.08	3.202	.023*

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัจจัย	อาชีพ				F	Sig.
	รับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง	นักเรียน/นักศึกษา	ประกอบอาชีพส่วนตัว		
11. อื่นๆ	3.44	3.83	3.34	3.15	1.584	.195
รวม	3.47	3.45	3.45	3.42	.063	.979

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีอาชีพเป็น นักเรียน/นักศึกษา มีความต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ และ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และ ประกอบอาชีพส่วนตัว ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ส่วนผู้ให้บริการที่อาชีพประกอบอาชีพส่วนตัว มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์เป็น โทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรศัพท์ทางไกล (VoIP) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีเป็น รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ส่วนผู้ให้บริการที่อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ อ่านข่าวออนไลน์ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีเป็น นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และประกอบอาชีพส่วนตัว ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.5 รายได้ แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างรายได้

ปัจจัย	รายได้				F	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	3.97	4.16	4.32	4.32	1.994	.114
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.18	4.32	4.14	4.36	.924	.429
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	3.28	3.6	3.91	4.09	4.552	.004*
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	2.95	3.41	3.59	3.32	4.015	.008*
5. เล่นเกมออนไลน์	3.65	3.73	3.64	3.68	.126	.945
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.89	3.75	3.82	3.64	.627	.598
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	3.84	3.73	4.05	3.82	.624	.600
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร	3.36	3.61	3.59	3.73	1.886	.131
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.58	3.64	3.68	3.82	.400	.753
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.38	3.35	3.41	3.32	.032	.992
11. อื่นๆ	3.38	3.43	3.4	3.43	.015	.997
รวม	3.43	3.46	3.53	3.56	.510	.675

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีรายได้ ระหว่าง 30,001 บาทขึ้นไป มีความต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์ เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรศัพท์ทางไกล (VoIP) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001–20,000 บาท และ รายได้ 20,001–30,000 บาท ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ส่วนผู้ให้บริการที่มีรายได้ 20,001–30,000 บาท มีความต้องการ ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีมีรายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001–20,000 บาท และ รายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.6 สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างสถานภาพสมรส

ปัจจัย	สถานภาพสมรส			F	Sig.
	โสด	สมรส	อื่นๆ		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.02	4.14	3.50	.912	.402
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.21	4.25	3.50	.892	.411
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรศัพท์ทางไกล (VoIP)	3.37	3.56	4.00	1.031	.358
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.06	3.23	3.50	.757	.470
5. เล่นเกมออนไลน์	3.71	3.57	3.50	.661	.517
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.92	3.66	4.00	2.473	.086
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	3.86	3.73	4.00	.741	.477

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ปัจจัย	สถานภาพสมรส			F	Sig.
	โสด	สมรส	อื่นๆ		
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูลระหว่างองค์กร	3.42	3.51	4.00	.526	.591
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.61	3.61	4.00	.131	.878
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.45	3.17	4.00	2.467	.086
11. อื่นๆ	3.36	3.46	4.00	.388	.678
รวม	3.46	3.40	3.81	.905	.405

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีสถานภาพสมรส มีความต้องการ ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์ เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) ทำธุรกรรม การค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.7 คอมพิวเตอร์ส่วนตัว แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างคอมพิวเตอร์ส่วนตัว

ปัจจัย	คอมพิวเตอร์ส่วนตัว			F	Sig.
	มี	ไม่มี	อื่นๆ		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.13	4.00	3.92	1.884	.153
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.27	4.22	4.12	1.366	.256
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคา ประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	3.50	3.41	3.31	.824	.439
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.14	2.90	3.13	.582	.559
5. เล่นเกมออนไลน์	3.67	3.93	3.58	1.523	.219
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.87	4.05	3.71	1.807	.165
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทาง อินเทอร์เน็ต	3.85	4.02	3.70	1.840	.160
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร	3.47	3.66	3.35	1.394	.249
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.68	3.68	3.47	1.655	.192
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.48	3.22	3.20	2.608	.075
11. อื่นๆ	3.38	3.57	3.34	.340	.715
รวม	3.46	3.55	3.39	1.142	.320

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว มีความต้องการ ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์ เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

4.5.3 สมมติฐาน 3 พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

สมมติฐาน 3.1 ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ปัจจัย	ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต				F	Sig.
	1 – 12 เดือน	1 – 3 ปี	– 6 ปี	7 ปีขึ้นไป		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.26	4.10	4.23	4.20	.662	.576
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	4.07	4.11	3.92	3.91	1.695	.167
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	4.03	4.03	4.03	4.04	.005	.999
4. ค่าบริการรายเดือน	3.58	3.78	3.37	3.37	4.218	.006
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.59	3.85	3.72	3.80	1.291	.277
6. อื่นๆ	3.00	3.00	3.38	3.48	1.655	.180
รวม	3.42	3.42	3.29	3.48	.456	.713

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจในปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 3.2 จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

ปัจจัย	จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์					F	Sig.
	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1 – 3 ชั่วโมง	4 – 6 ชั่วโมง	7 – 10 ชั่วโมง	มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	3.76	4.05	4.36	4.24	4.2	4.559	.001*
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	3.76	3.93	4.22	3.95	3.79	5.074	.001*
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	3.65	3.93	4.26	3.84	4.09	5.612	.000*
4. ค่าบริการรายเดือน	3.38	3.55	3.67	3.52	3.24	2.315	.057
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.5	3.65	3.83	3.81	3.86	1.541	.189
6. อื่นๆ	3.29	3.5	3.46	3.33	2.76	2.262	.066
รวม	3.12	3.36	3.60	3.38	3.39	6.109	.000*

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ 4–6 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ จำนวนน้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 1–3 ชั่วโมง จำนวน 7–10 ชั่วโมง และจำนวน มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัย ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 3.3 เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างเว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด

ปัจจัย	เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด						F	Sig.
	www.hotmail.com	www.yahoo.com	www.sanook.com	www.teenec.com	www.google.com	อื่นๆ		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.11	4.62	4.38	4.50	4.12	4.00	2.718	.020*
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	4.12	4.15	4.08	3.88	3.93	3.67	1.245	.287
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	3.99	4.46	4.38	4.25	3.94	3.00	4.277	.001*
4. ค่าบริการรายเดือน	3.64	4.04	3.49	3.44	3.43	3.00	2.214	.052

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ปัจจัย	เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด						F	Sig.
	www.hotmail.com	www.yahoo.com	www.sanook.com	www.teenee.com	www.google.com	อื่นๆ		
5. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อ ศูนย์ บริการและการ ให้บริการของ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.62	4.27	3.92	3.94	3.72	3.67	2.529	.029*
6. อื่นๆ	3.78	3.83	3.11	2.8	3.15	3.00	1.872	.104
รวม	3.44	3.73	3.50	3.48	3.38	3.06	2.082	.067

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เว็บไซต์ www.yahoo.com ใช้บริการบ่อยที่สุด มีความพึงพอใจในปัจจัย ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เว็บไซต์ www.hotmail.com, www.sanook.com, www.teenee.com, www.google.com และอื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัย โคนรวม ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ค่าบริการรายเดือน และ อื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 3.4 ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ

ปัจจัย	ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ			F	Sig.
	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	บริษัท ทริปเปิด ที่ บรอดแบนด์ จำกัด(มหาชน)	อื่นๆ		
1. ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล	4.14	4.31	4.25	1.881	.154
2. ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง	4.03	3.92	4	.653	.521
3. ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต	4.04	4.02	3.75	.156	.774
4. ค่าบริการรายเดือน	3.58	3.39	3.25	1.593	.205
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ	3.76	3.78	3.5	1.93	.824
6. อื่นๆ	3.39	3.08	3	1.178	.311
รวม	3.44	3.41	3.37	.149	.861

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

4.5.4 สมมติฐาน 4 พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลาแตกต่างกัน

สมมติฐาน 4.1 ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลาแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ปัจจัย	ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต				F	Sig.
	1-12 เดือน	1-3 ปี	4-6 ปี	7 ปีขึ้นไป		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	3.8	3.96	4.09	4.24	3.326	.020*
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.03	4.36	4.19	4.22	2.403	.067
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	3.45	3.63	3.3	3.35	1.293	.276
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.26	3.51	2.89	2.86	6.157	.000*
5. เล่นเกมออนไลน์	3.64	3.88	3.56	3.58	1.976	.117
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.9	4.02	3.82	3.65	2.295	.077

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ปัจจัย	ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต				F	Sig.
	1-12 เดือน	1-3 ปี	4-6 ปี	7 ปีขึ้นไป		
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	3.57	3.98	3.92	3.75	2.865	.037*
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร	3.52	3.58	3.38	3.35	1.124	.339
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.33	3.73	3.64	3.65	2.035	.108
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.17	3.45	3.53	3.27	1.555	.200
11. อื่นๆ	2.84	3.54	3.51	3.50	3.006	.032*
รวม	3.36	3.56	3.43	3.41	2.078	.103

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมี ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต 7 ปีขึ้นไป มีความต้องการ รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มี ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต 1-12 เดือน 1-3 ปี และ 4-6 ปี ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ส่วนผู้บริการที่มีระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต 1-3 ปี มีความทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต และอื่นๆ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มี ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต 1-12 เดือน 4-6 ปี และ 7 ปีขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ เขียนบล็อก เช่น

Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 4.2 จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลาแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์

ปัจจัย	จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์					F	Sig.
	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1 – 3 ชั่วโมง	4 – 6 ชั่วโมง	7 – 10 ชั่วโมง	มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	3.47	3.74	4.24	4.16	4.3	8.092	.000*
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	3.91	4.15	4.34	4.21	4.23	2.125	.077
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	3.32	3.3	3.43	3.27	3.8	1.864	.116
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.21	3.02	3.24	3.03	3.03	.591	.669
5. เล่นเกมออนไลน์	3.35	3.78	3.7	3.56	3.7	1.108	.352
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.44	3.96	3.91	3.92	3.66	2.152	.074
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทาง อินเทอร์เน็ต	3.29	3.77	3.91	4	3.81	3.126	.015

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ปัจจัย	จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์					F	Sig.
	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	1 – 3 ชั่วโมง	4 – 6 ชั่วโมง	7 – 10 ชั่วโมง	มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป		
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร	3.21	3.53	3.48	3.47	3.4	.647	.629
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.41	3.63	3.62	3.61	3.69	.377	.825
10. เขียนบล็อกเช่น Facebook, Hi5	2.82	3.36	3.41	3.45	3.47	1.954	
11. อื่นๆ	3.07	3.71	3.56	3.27	2.83	3.418	
รวม	3.15	3.44	3.52	3.44	3.48	2.551	

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ 4-6 ชั่วโมง มีความต้องการ โดยรวมและ รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มี จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 1-3 ชั่วโมง 7-10 ชั่วโมง และมากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ส่วนผู้ให้บริการที่เป็นมีจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ 1-3 ชั่วโมง มีความต้องการ อื่นๆ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มี จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 4-6 ชั่วโมง 7-10 ชั่วโมง และมากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัย ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคา ประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง

ฟังเพลง แบบออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทาง อินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ และเขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 4.3 เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลาแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.25)

ตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างเว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด

ปัจจัย	เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด						F	Sig.
	www.hotmail.com	www.yahoo.com	www.sanook.com	www.teenee.com	www.google.com	อื่นๆ		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	4.11	4.52	4.54	4.13	3.9	3.33	4.573	.000*
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.22	4.54	4.38	4.19	4.17	3.33	1.940	.087
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	3.23	3.69	4.19	3.63	3.36	2.33	3.763	.002*
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.07	3.58	3.43	3.38	3.02	2.33	1.636	.149
5. เล่นเกมออนไลน์	3.58	4.15	4.16	3.44	3.58	3.67	3.068	.010*
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.78	4.23	4.03	3.19	3.83	3.67	2.146	.059
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	4.02	4.04	3.86	3.38	3.75	3	2.385	.038*



ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ปัจจัย	เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด						F	Sig.
	www.hotmail.com	www.yahoo.com	www.sanook.com	www.teenee.com	www.google.com	อื่นๆ		
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร	3.41	4.15	3.57	3.38	3.39	2.33	3.276	.007*
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.52	3.81	3.7	3.38	3.64	3	0.718	.610
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.33	3.77	3.38	3.31	3.35	2.33	1.023	.404
11. อื่นๆ	3.76	3.67	3.55	2.75	3.28	3	1.247	.290
รวม	3.41	3.79	3.67	3.27	3.41	2.84	3.894	.002*

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เว็บไซต์ www.sanook.com ใช้บริการบ่อยที่สุด มีความต้องการ รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) และ เล่นเกมออนไลน์ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เว็บไซต์ www.hotmail.com, www.yahoo.com, www.teenee.com, www.google.com และ อื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ส่วนผู้บริการที่ใช้เว็บไซต์ www.yahoo.com ใช้บริการบ่อยที่สุด มีความต้องการโดยรวม รับส่งดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทาง และทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูลระหว่างองค์กร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เว็บไซต์ www.hotmail.com, www.sanook.com, www.teenee.com, www.google.com และ อื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัย ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ อ่านข่าวออนไลน์ และเขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 4.4 ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลาแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 4.26)

ตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา เปรียบเทียบระหว่างปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ

ปัจจัย	ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ			F	Sig.
	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	บริษัท ทรูเปิดที บรอดแบนด์ จำกัด(มหาชน)	อื่นๆ		
1. รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	3.97	4.27	3.25	5.043	.007*
2. ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	4.24	4.15	4.25	0.513	.599
3. ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP)	3.35	3.64	3.00	2.322	.099
4. ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต	3.09	3.14	4.50	2.259	.106
5. เล่นเกมออนไลน์	3.63	3.79	2.50	3.080	.047*
6. ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์	3.87	3.75	4.25	0.733	.481
7. ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต	3.81	3.87	3.50	0.377	.686
8. ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูลระหว่างองค์กร	3.43	3.50	3.50	0.173	.841
9. อ่านข่าวออนไลน์	3.6	3.64	3.5	0.089	.915

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ปัจจัย	ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ			F	Sig.
	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด(มหาชน)	อื่นๆ		
10. เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5	3.39	3.34	2.75	0.583	.558
11. อื่นๆ	3.42	3.39	2.50	1.227	.296
รวม	3.43	3.48	3.41	0.204	.816

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด(มหาชน) มีความต้องการ รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ เล่นเกมออนไลน์ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และอื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ยกเว้น ปัจจัย โดยรวม ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดูหนังฟังเพลง แบบออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ และเขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

4.5.5 สมมติฐาน 5 สถานภาพส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

สมมติฐาน 5.1 การนับถือศาสนามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน (ดังตารางที่ 4.27)

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการนับถือศาสนากับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	การนับถือศาสนา			รวม	χ^2	Sig.
	พุทธ	คริสต์	อิสลาม			
ความถี่ในการใช้	259	25	116	400	7.931	.440
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	24	2	8	34		
1 – 3 ชั่วโมง	60	4	32	96		
4 – 6 ชั่วโมง	92	13	33	138		
7 – 10 ชั่วโมง	40	4	18	62		
มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป	43	2	25	70		
เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	259	25	116	400	25.248	.005*
www.hotmail.com	51	9	30	51		
www.yahoo.com	51	9	30	51		
www.sanook.com	51	9	30	51		
www.teenee.com	51	9	30	51		
www.google.com	51	9	30	51		
อื่นๆ	51	9	30	51		
การเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ	259	25	116	400	2.953	.566
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	179	15	84	179		
บริษัท ทริปเปิดที บรอดแบนด์ จำกัด(มหาชน)	78	10	30	78		
อื่นๆ	2	0	2	2		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่นับถือศาสนาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า การนับถือศาสนาไม่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

แต่พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่นับถือศาสนามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด แสดงว่า การนับถือศาสนามีผลต่อพฤติกรรม เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

สมมติฐาน 5.2 เพศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน (ดังตารางที่ 4.28)

ตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	เพศ		รวม	χ^2	Sig.
	ชาย	หญิง			
ความถี่ในการใช้					
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	200	200	400	2.457	.652
1 – 3 ชั่วโมง	19	15	34		
4 – 6 ชั่วโมง	51	45	96		
7 – 10 ชั่วโมง	69	69	138		
มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป	26	36	62		
เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด					
www.hotmail.com	200	200	400	4.346	.501
www.yahoo.com	44	46	90		
www.sanook.com	11	15	26		
www.teenee.com	17	20	37		
www.google.com	5	11	16		
อื่นๆ	121	107	228		
	2	1	3		

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	เพศ		รวม	χ^2	Sig.
	ชาย	หญิง			
การเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ	200	200	400	1.150	.563
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	138	140	278		
บริษัท ทริปเปิดที่ บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	61	57	118		
อื่นๆ	1	3	4		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการเพศชายและเพศหญิงไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า เพศมีไม่ผลต่อพฤติกรรม การ ความถี่ในการใช้ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

สมมติฐาน 5.3 อายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน (ดังตารางที่ 4.29)

ตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	อายุ				รวม	χ^2	Sig.
	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปี ขึ้นไป			
ความถี่ในการใช้	209	81	69	41	400	34.800	.001*
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	15	10	5	4	15		
1 – 3 ชั่วโมง	72	12	8	4	72		
4 – 6 ชั่วโมง	65	33	24	16	65		
7 – 10 ชั่วโมง	31	13	12	6	31		

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	อายุ				รวม	χ^2	Sig.
	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46 ปี ขึ้นไป			
มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป	26	13	20	11	26		
เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	209	81	69	41	400	39.017	.001*
www.hotmail.com	50	25	12	3	90		
www.yahoo.com	9	6	6	5	26		
www.sanook.com	13	8	13	3	37		
www.teence.com	4	6	1	5	16		
www.google.com	131	35	37	25	228		
อื่นๆ	2	1	0	0	3		
การเลือกใช้บริการจากผู้ ให้บริการ	209	81	69	41	400	17.554	.007*
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	162	50	41	25	278		
บริษัท ทริปเปลที บรอด แบนด์ จำกัด(มหาชน)	44	31	28	15	118		
อื่นๆ	162	50	41	25	278		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า อายุมีผลต่อพฤติกรรม การ ความถี่ในการใช้ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

สมมติฐาน 5.4 อาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน (ดังตารางที่ 4.30)

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

พฤติกรรมการใช้ บริการ ADSL	อาชีพ				รวม	χ^2	Sig.
	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง	นักเรียน/นักศึกษา	ประกอบอาชีพส่วนตัว			
ความถี่ในการใช้	65	79	191	65	400	38.887	.000*
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	7	8	15	4	34		
1 – 3 ชั่วโมง	13	11	65	7	96		
4 – 6 ชั่วโมง	23	38	59	18	138		
7 – 10 ชั่วโมง	7	10	28	17	62		
มากกว่า 10 ชั่วโมง ขึ้นไป	15	12	24	19	70		
เว็บไซต์ที่ใช้บริการ บ่อยที่สุด	65	79	191	65	400	27.013	.029*
www.hotmail.com	18	20	41	11	90		
www.yahoo.com	5	5	8	8	26		
www.sanook.com	8	9	12	8	37		
www.teence.com	4	4	2	6	16		
www.google.com	30	40	126	32	228		
อื่นๆ	0	1	2	0	3		

ตารางที่ 4.30 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้ บริการ ADSL	อาชีพ				รวม	χ^2	Sig.
	รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงานบริษัทเอกชน/ รับจ้าง	นักเรียน/นักศึกษา	ประกอบอาชีพส่วนตัว			
การเลือกใช้บริการจาก ผู้ให้บริการ	65	79	191	65	400	14.841	.022*
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	49	48	144	37	278		
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด (มหาชน)	16	31	44	27	118		
อื่นๆ	0	0	3	1	4		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ ในการใช้ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า อาชีพมีผล ต่อพฤติกรรม การ ความถี่ในการใช้ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

สมมติฐาน 5.5 รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน (ดังตารางที่ 4.31)

ตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	รายได้				รวม	χ^2	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป			
ความถี่ในการใช้	264	92	22	22	264	32.869	.001*
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	27	7	0	0	34		
1 – 3 ชั่วโมง	75	17	3	1	96		
4 – 6 ชั่วโมง	86	39	8	5	138		
7 – 10 ชั่วโมง	39	12	3	8	62		
มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป	37	17	8	8	70		
เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	264	92	22	22	264	59.024	.000*
www.hotmail.com	59	22	7	2	90		
www.yahoo.com	10	10	0	6	26		
www.sanook.com	20	12	3	2	37		
www.teenee.com	2	10	1	3	16		
www.google.com	171	37	11	9	228		
อื่นๆ	2	1	0	0	3		
การเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ	264	92	22	22	264	10.712	.003*
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	197	61	9	11	278		

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	รายได้				รวม	χ^2	Sig.
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป			
บริษัท ทริปเปิลที บรอด แบนด์ จำกัด(มหาชน)	64	31	12	11	118		
อื่นๆ	3	0	1	0	4		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีรายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า รายได้มีผลต่อพฤติกรรม การ ความถี่ในการใช้ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือก ใช้บริการจากผู้ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

สมมติฐาน 5.6 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน (ดังตารางที่ 4.32)

ตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	สถานภาพสมรส			รวม	χ^2	Sig.
	โสด	สมรส	อื่นๆ			
ความถี่ในการใช้	276	122	2	400	14.863	.062
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	22	12	0	34		
1 – 3 ชั่วโมง	79	16	1	96		
4 – 6 ชั่วโมง	92	46	0	138		
7 – 10 ชั่วโมง	41	21	0	62		
มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป	42	27	1	70		

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	สถานภาพสมรส			รวม	χ^2	Sig.
	โสด	สมรส	อื่นๆ			
เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	276	122	2	400	81.057	.000*
www.hotmail.com	66	24	0	90		
www.yahoo.com	10	16	0	26		
www.sanook.com	25	12	0	37		
www.teenee.com	9	7	0	16		
www.google.com	165	62	1	228		
อื่นๆ	1	1	1	3		
การเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ	276	122	2	400	10.238	.037*
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	204	72	2	278		
บริษัท ทริปเปิดที บรอดแบนด์ จำกัด(มหาชน)	69	49	0	118		
อื่นๆ	3	1	0	4		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ แสดงว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อพฤติกรรม ความถี่ในการใช้ การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

แต่พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อพฤติกรรม การใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

สมมติฐาน 5.7 การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน (ดังตารางที่ 4.33)

ตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวกับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL	การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว			รวม	χ^2	Sig.
	มี	ไม่มี	อื่นๆ			
ความถี่ในการใช้	233	41	126	400	32.074	.000*
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	15	11	8	34		
1 – 3 ชั่วโมง	57	13	26	96		
4 – 6 ชั่วโมง	73	11	54	138		
7 – 10 ชั่วโมง	37	4	21	62		
มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป	51	2	17	70		
เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด	233	41	126	400	9.051	.527
www.hotmail.com	51	10	29	90		
www.yahoo.com	12	4	10	26		
www.sanook.com	22	1	14	37		
www.teenee.com	13	0	3	16		
www.google.com	133	26	69	228		
อื่นๆ	2	0	1	3		
การเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ	233	41	126	400	12.071	.017*
บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	66	7	45	118		
บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด(มหาชน)	1	2	1	4		
อื่นๆ	166	32	80	278		

* ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของ ผู้ใช้งาน ได้แก่ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด แสดงว่า การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวไม่มีผลต่อ พฤติกรรม เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

แต่พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวมีผลต่อพฤติกรรมการ ความถี่ในการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน