

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ให้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา สรุปผลการวิจัยได้แก่ สรุปผลการศึกษา สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน การอภิปรายผล ข้อเสนอแนะจากการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

##### 5.1.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ให้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน ส่วนใหญ่ นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมา คือ นับถือศาสนาอิสลาม จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 มีอายุ 16-25 ปี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับอนุปริญญาปวช./ปวส./ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีสถานภาพโสด จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 69.0 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ อื่นๆ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

##### 5.1.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL

พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ให้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต 7 ปีขึ้นไป จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาคือ ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต 1-3 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 โดยมีการใช้บริการ ADSL ที่บ้าน/หอพัก จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาคือ สถานที่ให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวน 204 คน

คิดเป็นร้อยละ 60.0 ส่วนใหญ่ มีจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ 4-6 ชั่วโมง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาคือ 1-3 ชั่วโมง จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด คือ www.google.com จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 รองลงมาคือ www.hotmail.com จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 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 โดยมีเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือขององค์กร จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0

### 5.1.3 ข้อมูลความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL

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

### 5.1.4 ข้อมูลความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ให้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.19 รองลงมา คือ ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และค่าบริการรายเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนที่เหลืออีก 1 ข้อ มีพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ 3.43 อื่นๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

## 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

### 5.2.1 สมมติฐาน 1 สถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.1 การนับถือศาสนา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

นับถือศาสนา ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนา คริสต์ มีความพึงพอใจในปัจจัย โดยรวม ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนา พุทธ และอิสลาม ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.2 เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

เพศ ทดสอบด้วยค่าสถิติ t-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า เพศ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ ของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.3 อายุ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

อายุ ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี มีความพึงพอใจในปัจจัย ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 16-25 ปี อายุ 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.4 อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

อาชีพ ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในปัจจัย ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง และอื่นๆ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา และประกอบอาชีพส่วนตัว ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบอาชีพส่วนตัว มีความพึงพอใจในปัจจัย ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/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

รายได้ ทดสอบด้วยค่าสถิติ 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 และรายได้ระหว่าง 20,00 –30,000 บาท ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยโดยรวม ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.6 สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส มีความพึงพอใจในปัจจัย

ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด และอื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 1.7 คอมพิวเตอร์ส่วนตัว แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า คอมพิวเตอร์ส่วนตัว แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ ของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

### 5.2.2 สมมติฐาน 2 สถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.1 การนับถือศาสนา แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

การนับถือศาสนา ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนา คริสต์ มีความต้องการ ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) และทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนาพุทธ และศาสนาคริสต์ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัย โดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.2 เพศ แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

เพศ ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีความต้องการ เขียนบล็อก 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 มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.3 อายุ แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

อายุ ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นอายุระหว่าง 16-25 ปี มีความต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์ เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) และ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 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 ปีขึ้นไปในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.4 อาชีพ แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

อาชีพ ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีอาชีพเป็น นักเรียน/นักศึกษา มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ และเขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และประกอบอาชีพส่วนตัว ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ส่วน ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพประกอบอาชีพส่วนตัว มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์เป็น โทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีเป็น รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

นักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์ อ่านข่าวออนไลน์ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีเป็น นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และประกอบอาชีพส่วนตัว ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.5 รายได้ แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

รายได้ ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีรายได้ ระหว่าง 30,001 บาท ขึ้นไป มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001–20,000 บาท และ รายได้ 20,001–30,000 บาท ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001–30,000 บาท มีความต้องการทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001–20,000 บาท และรายได้ 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 มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 2.6 สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีสถานภาพสมรส 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

สมมติฐาน 2.7 คอมพิวเตอร์ส่วนตัว แยกต่างหาก มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แยกต่างหาก

คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีคอมพิวเตอร์ส่วนตัว มีความต้องการปัจจัยโดยรวม 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 มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

**5.2.3 สมมติฐาน 3 พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งานแยกต่างหาก มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แยกต่างหาก**

สมมติฐาน 3.1 ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้งานแยกต่างหาก มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แยกต่างหาก

ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ทดสอบด้วยค่าสถิติ 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 ของผู้ใช้งานแยกต่างหาก มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แยกต่างหาก

จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ 4-6 ชั่วโมง มีความพึงพอใจในปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มากกว่าผู้ให้บริการที่มีจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ จำนวน น้อยกว่า 1 ชั่วโมง จำนวน 1-3 ชั่วโมง จำนวน 7-10 ชั่วโมง และจำนวน มากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต

ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัย ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 3.3 เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เว็บไซต์ www.yahoo.com ใช้บริการบ่อยที่สุด มีความพึงพอใจในปัจจัย ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เว็บไซต์ www.hotmail.com, www.sanook.com, www.teenee.com, www.google.com และอื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัย โดยรวม ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ค่าบริการรายเดือน และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 3.4 ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

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

#### 5.2.4 สมมติฐาน 4 พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลาแตกต่างกัน

สมมติฐาน 4.1 ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลาแตกต่างกัน

ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต ทดสอบด้วยค่าสถิติ 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 ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต 1–3 ปี มีความทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต คดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต 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 มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 4.2 จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลาแตกต่างกัน

จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีจำนวน ชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 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 ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นมีจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ 1–3 ชั่วโมง มีความต้องการ อื่นๆ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มี จำนวน ชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 4–6 ชั่วโมง 7–10 ชั่วโมง และมากกว่า 10 ชั่วโมงขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัย ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ คดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทาง อินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ และเขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 มีความต้องการ บริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐาน 4.3 เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลาแตกต่างกัน

เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้เว็บไซต์ [www.sanook.com](http://www.sanook.com) ใช้บริการบ่อยที่สุด มีความต้องการ รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) และ เล่นเกมออนไลน์ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ใช้

เว็บไซต์ www.hotmail.com, www.yahoo.com, www.teence.com, www.google.com และอื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่ใช้เว็บไซต์ www.yahoo.com ใช้บริการบ่อยที่สุด มีความต้องการ โดยรวม รับส่งดาวน์โหลดข้อมูล หรือโปรแกรมทาง และทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร มากกว่า ผู้ใช้ บริการ ที่ ใช้ เว็บไซต์ www.hotmail.com, www.sanook.com, www.teence.com, www.google.com และ อื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่าง กัน ยกเว้น ปัจจัย ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ อ่านข่าวออนไลน์ และเขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

‘ สมมติฐาน 4.4 ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ ของผู้ใช้งานแตกต่างกัน มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลาแตกต่างกัน

ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ ทดสอบด้วยค่าสถิติ F-test ด้วยวิธีการ วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการที่ปัจจุบันใช้บริการ อินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการบริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด(มหาชน) มีความต้องการ รับส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ เล่นเกมออนไลน์ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่ปัจจุบันใช้บริการ อินเทอร์เน็ตจาก บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และอื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขต เทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัย โดยรวม ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) ทำธุรกรรมการค้าผ่านทาง อินเทอร์เน็ต ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ และเขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนคร ยะลา ไม่แตกต่างกัน

#### 5.2.5 สมมติฐาน 5 สถานภาพส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

สมมติฐาน 5.1 การนับถือศาสนามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

การนับถือศาสนา ทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่นับถือศาสนาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า การนับถือศาสนาไม่มีผล ต่อพฤติกรรมการ ความถี่ในการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของ



สมมติฐาน 5.6 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

สถานภาพสมรส ทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ แสดงว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อพฤติกรรม ความถี่ในการใช้ การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน แต่พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อพฤติกรรมการ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

สมมติฐาน 5.7 การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว ทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด แสดงว่า การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวไม่มีผลต่อพฤติกรรม เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน แต่พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า การมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวมีผลต่อพฤติกรรมการ ความถี่ในการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

## 5.3 การอภิปรายผล

### 5.3.1 พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL

ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ของผู้ให้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา จะเห็นได้ว่า มีพฤติกรรมการใช้บริการ ADSL ระยะเวลาใช้งานอินเทอร์เน็ต 7 ปีขึ้นไป โดยมีการใช้บริการ ADSL ที่บ้าน/หอพัก มีจำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ 4-6 ชั่วโมง เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด คือ [www.google.com](http://www.google.com) ปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ การใช้บริการ ADSL บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) รองลงมาคือ บริษัท ทริปเปิลที บรอดแบนด์ จำกัด(มหาชน) โดยมีเหตุผลสำคัญที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต ความเชื่อมั่นคุณภาพบริการ ซึ่งผลที่ได้นี้สอดคล้องกับหลายงานวิจัย ดังเช่น งานวิจัยของ วรณี เจริญทรัพย์นันต์ (2543) ศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจ

ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชากรส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์อยู่ที่บ้าน ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่บ้านและที่ทำงาน และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเพื่อรับส่ง อี-เมลล์ คุย ไอซีคิว ฝึกฝนความรู้ และเล่นเพื่อความสนุกสนาน ความถี่ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตจะใช้ทุกวัน และส่วนใหญ่เลือกผู้ให้บริการคือ KSC ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ที่ทำงานจะจัดหาให้ เวลาที่เล่นอินเทอร์เน็ตจะแล้วแต่ความสะดวกของผู้ใช้งาน เว็บไซต์ที่ได้โดยเฉลี่ยต่อครั้งน้อยกว่า 5 แห่ง งานวิจัยของ จิรชา เกาทอง (2542) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการอินเทอร์เน็ตของบุคลากรในมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล เลือกใช้บริการผ่านเว็บไซต์ และเลือกเข้าเว็บไซต์บันทึกมากที่สุด โดยช่วงเวลาที่นิยมใช้อินเทอร์เน็ตคือ ช่วง 12.00 น.-15.00 น. โดยปัญหาอุปสรรคที่พบมากที่สุดคือ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้เข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วต่ำ และเสนอแนะให้จัดตั้งหน่วยงานให้บริการ อินเทอร์เน็ตในราคาถูกเพื่อให้บริการแก่หน่วยงาน หรือผู้มีรายได้น้อย และงานวิจัยของ สมยศ ตั้งสมบัติวิสุทธิ (2544) ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อลักษณะการใช้งานของบริการอินเทอร์เน็ต พบว่า วัตถุประสงค์การใช้เว็บไซต์ เพื่อค้นหาข้อมูล ใช้บริการ 2-5 เว็บไซต์ ระยะเวลา 1-2 ชั่วโมง มักใช้ช่วงเวลาค่ำ 19.01-22.00 น. ใช้เว็บไซต์ 1-2 ครั้งใน 1 สัปดาห์ เว็บไซต์ของไทยที่นิยมเล่นคือ Sanook เว็บไซต์ต่างประเทศที่นิยมเล่นคือ Yahoo และ Hotmail วัตถุประสงค์ในการใช้ E-Mail เพื่อติดต่อกับเพื่อนมีจำนวน อีเมลล์แอดเดรส เท่ากับ 2 มักใช้ มักใช้อี-เมลล์ 2-3 วัน/ครั้ง อีเมลล์ที่นิยมใช้คือ Hotmail ส่ง E-mail 2-3 อีเมลล์ต่อครั้ง วัตถุประสงค์การใช้แชท เพื่อสนุกสนาน คลายเครียด ระยะเวลาใช้ แชท 1-2 ชั่วโมง แชทกับบุคคล 2-3 คน ในหัวข้อประวัติส่วนตัว

### 5.3.2 ความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีความต้องการค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือ โปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ และอ่านข่าวออนไลน์ มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร รองลงมาใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) อื่นๆ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นผู้ให้บริการควรส่งเสริมการตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้ให้บริการให้มากที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมยศ ตั้งสมบัติวิสุทธิ (2544) ศึกษาพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อ

ลักษณะการใช้งานของบริการอินเทอร์เน็ต พบว่า ทักษะที่ดีกับการใช้อีเมลล์ และทักษะที่ดีกับการใช้บริการแชท ข้อเสนอแนะด้านเว็บไซต์ การใช้เว็บไซต์ไปในเชิงพาณิชย์ทำได้ลำบาก อันเนื่องมาจาก การขาดความเชื่อถือของเว็บไซต์ต่างๆ จึงควรเสริมในส่วนนี้ ข้อเสนอแนะด้านอีเมลล์ ควรมีการนำอีเมลล์มาใช้ติดต่อเรื่องธุรกิจให้มากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะด้านแชท ควรให้บริการแชทไปในด้าน การติดต่อกับต่างประเทศ แทนการใช้งานโทรศัพท์ทางไกล สามารถใช้ในเชิงส่วนตัวและเชิงธุรกิจ ทำให้ลดภาระค่าใช้จ่ายโทรศัพท์ทางไกล

### 5.3.3 ความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ใช้บริการ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คือ ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล รองลงมา คือ ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และค่าบริการรายเดือน พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ อื่นๆ ดังนั้นผู้ให้บริการควรปรับปรุง ตรวจสอบระบบ และดูแลระบบ ให้มีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

### 5.3.4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า การนับถือศาสนา คริสต์ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง มีความพึงพอใจในปัจจุบันโดยรวม ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนาพุทธ และอิสลาม ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา และ ประกอบอาชีพส่วนตัว ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน และอายุ สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 26-35 ปี สถานภาพสมรส ประกอบอาชีพส่วนตัว มีรายได้ระหว่าง 30,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจในปัจจุบัน ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 16-25 ปี อายุ 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป สถานภาพโสด และสถานภาพอื่นๆ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และนักเรียน/นักศึกษา ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ระหว่าง 10,001–20,000 บาท รายได้ระหว่างต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ระหว่าง 20,001–30,000 บาท ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน อาจจะเนื่องมาจากผู้ที่ใช้งานในช่วงอายุนี้มีความจำเป็นในการรับส่งข้อมูลข่าวสารจึงต้องการความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ตมากกว่าวัยอื่นๆ ยกเว้น การนับถือศาสนา เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ปัจจุบันโดยรวม ความ

รวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ค่าบริการรายเดือน ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน อาจจะเป็นเนื่องจาก ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง มีความจำเป็นในการใช้งานและพึงพอใจกับการใช้งานของระบบอยู่แล้ว งานวิจัยของ พัชรินทร์ เอี่ยมเอกสุวรรณ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เรียน e-Learning บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด พบว่า (1) ผู้เรียน e-Learning บริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ที่อยู่ในประเภทเรียน และสถานที่เรียน e-Learning ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเรียน e-Learning โดยภาพรวมแตกต่างกัน (2) ด้านประเภทเนื้อหาวิชา ผู้เรียนที่มีอายุ ประเภทผู้เรียน และความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้ง อินเทอร์เน็ตใช้ส่วนตัวต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน (3) ด้านรูปแบบการนำเสนอเนื้อหา ผู้เรียนที่มีอายุ ประเภทผู้เรียน และประสบการณ์ในการเรียน e-Learning ที่อื่นมาก่อนต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน (4) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ผู้เรียนมีความเป็นเจ้าของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตใช้ส่วนตัว และสถานที่เรียน e-Learning ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน (5) ด้านวิธีการประเมินผล ผู้เรียนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน (6) ด้านผลตอบแทน ผู้เรียนที่มี เพศ และประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ต ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า การนับถือศาสนา ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนา คริสต์ มีความต้องการ ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) และทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่นับถือศาสนาพุทธ และศาสนาคริสต์ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน อาจจะเป็นเนื่องจาก คนที่นับถือศาสนาพุทธจะเป็นคนในพื้นที่ ซึ่งต่างกับคนที่นับถือศาสนาคริสต์อาจจะเป็นคนที่เข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่ดังกล่าวแล้วมีความจำเป็นในการติดต่อสื่อสารด้วยอินเทอร์เน็ต ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการ บริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

เพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิง มีความต้องการ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 มากกว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นเพศชาย ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน อาจเป็นเนื่องจากเพศหญิงมีความละเอียดอ่อน และชอบการแสดงออกมากกว่าเพศชาย ซึ่ง ใน Facebook หรือ Hi5 จะมีจำนวนคนเล่นที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็น

โทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นอายุระหว่าง 16-25 ปี มีความต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) และ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี อายุ 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน อาจจะเนื่องจาก ผู้ใช้บริการที่เป็นอายุระหว่าง 16-25 ปี มีอายุอยู่ในวัยเด็กที่ส่วนใหญ่ปัจจุบันชอบเล่น Facebook, Hi5 ที่เป็นที่นิยมอยู่ในกลุ่มวัยรุ่นมากกว่า คนที่อยู่ในช่วงอายุอื่น ส่วนผู้ให้บริการที่เป็นอายุระหว่าง 26-35 ปี มีความต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุระหว่าง 16-25 ปี อายุ 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไปในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน อาจจะเนื่องจาก คนที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นต้องการชอบบันเทิง อาจจะเป็นการดูหนัง ฟังเพลง ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

อาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีอาชีพเป็น นักเรียน/นักศึกษา มีความต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ และ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และประกอบอาชีพส่วนตัว ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน เนื่องจากคนในวัยนี้มีเวลา และยังเป็นวัยที่สนุกสนาน หรือความบันเทิงมากกว่าช่วงวัยอื่น ส่วนผู้ให้บริการที่อาชีพประกอบอาชีพส่วนตัว มีความต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีเป็น รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ นักเรียน/นักศึกษา และพนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน อาจจะเนื่องมาจากต้องการใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสารทางการค้า กับลูกค้าที่อยู่ไกลเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย ส่วนผู้ให้บริการที่อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์ อ่านข่าวออนไลน์ มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีเป็น นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัทเอกชน/รับจ้าง และประกอบอาชีพส่วนตัว ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน เนื่องจากวัยนี้เป็นวัยที่ต้องการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในส่วนของ

หน้าที่การงาน เพราะฉะนั้นอินเทอร์เน็ตจะเป็นแหล่งหาข้อมูลข่าวสารได้เยอะและรวดเร็วที่สุด ยกเว้น ไปถึงโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

รายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีรายได้ ระหว่าง 30,001 บาท ขึ้นไป มีความต้องการใช้คอมพิวเตอร์ เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-30,000 บาท ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน เนื่องจากคนกลุ่มที่มีรายได้ในช่วงนี้อาจจะเป็นกลุ่มที่มีการติดต่อกับขายในปริมาณมาก กับลูกค้าที่อยู่ไกล เพราะฉะนั้นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) จะเป็นทางเลือกที่ดีให้กับคนกลุ่มนี้ ส่วนผู้ใช้บริการที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีความต้องการ ทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001-20,000 บาท และรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ไปถึงโดยรวม รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆบนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส คอมพิวเตอร์ส่วนตัว พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมีสถานภาพสมรส มีความต้องการ ไปถึงโดยรวม 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

ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด และปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีความพึงพอใจในปัจจัย โดยรวม ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ค่าบริการรายเดือน ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ

และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ ยกเว้น ปัจจัย ค่าบริการรายเดือน ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการ และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด ยกเว้น ปัจจัย โดยรวม ความคมชัดของสัญญาณภาพและเสียง ค่าบริการรายเดือน และอื่นๆ มีความพึงพอใจของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด และปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการที่เป็นมี ระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด และปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน

ส่วนผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาการใช้งานอินเทอร์เน็ต จำนวนชั่วโมงใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยใน 1 สัปดาห์ เว็บไซต์ที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด และปัจจุบันใช้บริการอินเทอร์เน็ตจากผู้ให้บริการ มีความทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดาวน์โหลดข้อมูลหรือโปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต และอื่นๆ ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา แตกต่างกัน ยกเว้น ปัจจัยโดยรวม ค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคา ประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) เล่นเกมออนไลน์ ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร อ่านข่าวออนไลน์ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และอื่นๆ มีความต้องการบริการต่างๆ บนอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตเทศบาลนครยะลา ไม่แตกต่างกัน

การนับถือศาสนา เพศ อายุ สถานภาพสมรส ทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่นับถือศาสนาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่าการนับถือศาสนา เพศ อายุ สถานภาพสมรส ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการ ความถี่ในการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน แต่ผู้ให้บริการ ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ในการใช้ และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แต่พบว่า ผู้ใช้บริการ ที่นับถือศาสนา สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด แสดงว่า การนับถือศาสนา เพศ อายุ สถานภาพสมรส มีผลต่อพฤติกรรม เว็บไซต์ที่ใช้บริการ

บ่อยที่สุด การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน แต่ผู้ให้บริการ ที่มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

อายุ อาชีพ รายได้ ทดสอบด้วยค่าสถิติไคสแควร์ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ผู้ให้บริการ ที่มีอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน ได้แก่ ความถี่ ในการใช้ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้บริการจากผู้ให้บริการ แสดงว่า อายุ อาชีพ รายได้มีผลต่อพฤติกรรม การ ความถี่ในการใช้ เว็บไซต์ที่ใช้บริการบ่อยที่สุด และการเลือกใช้ บริการจากผู้ให้บริการ ใช้บริการ ADSL ของผู้ใช้งาน

## 5.4 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

### 5.4.1 ความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการที่มีต่อบริการต่างๆบนเครือข่าย ADSL ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีความต้องการค้นหาข้อมูลจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับ มาก รองลงมา คือ รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ดูหนัง ฟังเพลง แบบออนไลน์ ดาวน์โหลด ข้อมูลหรือ โปรแกรมทางอินเทอร์เน็ต เล่นเกมออนไลน์ และอ่านข่าวออนไลน์ มีความ ต้องการอยู่ในระดับปานกลาง คือ ทำงานผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น link ข้อมูล ระหว่างองค์กร รองลงมาใช้คอมพิวเตอร์เป็นโทรศัพท์ราคาประหยัด เช่น โทรทางไกล (VoIP) อื่นๆ เขียนบล็อก เช่น Facebook, Hi5 และทำธุรกรรมการค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นผู้ให้บริการควรส่งเสริม การตลาดเพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้ให้บริการให้มากที่สุด

### 5.4.2 ความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ให้บริการในเขตเทศบาลนครยะลา

จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจระบบ ADSL ของผู้ให้บริการในเขต เทศบาลนครยะลา ผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก คือ ความ รวดเร็วในการรับส่งข้อมูล รองลงมา คือ ความต่อเนื่องของอินเทอร์เน็ต ความคมชัดของสัญญาณ ภาพและเสียง ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อศูนย์ บริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการ และค่าบริการรายเดือน พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ อื่นๆ ดังนั้นผู้ให้บริการควร ปรับปรุง ตรวจสอบระบบ และดูแลระบบ ให้มีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการได้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด

### 5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปมีดังต่อไปนี้

1. ควรทำการศึกษาทัศนคติที่มีต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ADSL และการบริการข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบและการบริการที่เหมาะสมต่อไป
2. ควรทำการศึกษาการรับรู้และพฤติกรรมการเปิดรับการสื่อสารผ่าน อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา
3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจระบบอินเทอร์เน็ต ADSL ของผู้ใช้บริการ ในพื้นที่ใกล้เคียงและนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบความแตกต่าง