

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ต ระบบเอดีเอสแอล
ของลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวดวงใจ ลำใหญ่

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.พรทิพย์ เขียรธีรวิทย์	ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.ศศิเพ็ญ พวงสายใจ	กรรมการ
อ.กันต์สินี กันทะวงค์วาร	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมตลอดจนความพึงพอใจของลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย กลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูงอย่างละ 150 คน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ประกอบด้วย 8 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการมีโปรโมชั่นในช่วงที่เลือกใช้บริการ ด้านค่าบริการรายเดือน ด้านการบริการหลังการขาย ด้านภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความเร็วในการรับส่งข้อมูล ด้านประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL และด้านความสะดวกในการขอใช้บริการ ส่วนพฤติกรรมในการใช้บริการประกอบด้วย วัตถุประสงค์ในการใช้ ความถี่ ช่วงเวลาและระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ต การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนาและใช้สถิติไคว์สแควร์ ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างกลุ่มผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง

ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วต่ำ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน

ด้านการมีโปรโมชันในช่วงที่เลือกใช้บริการ และด้านการบริการหลังการขาย ส่วนพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อความบันเทิง ใช้ทุกวัน และมักใช้ในช่วงเวลา 20.01-24.00 น. และใช้ต่อครั้งไม่เกิน 4 ชั่วโมง สำหรับความพึงพอใจ พบว่า มีความพึงพอใจในความคุ้มค่าของโปรโมชันมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าบริการรายเดือนและค่าเปิดใช้บริการมีราคาเหมาะสม ตามลำดับ

สำหรับลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในระดับความเร็วสูง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,000-50,000 บาท ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ 3 อันดับแรกคือ ปัจจัยด้านความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล ด้านประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย และด้านการมีโปรโมชันในช่วงที่เลือกใช้บริการ ส่วนพฤติกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ ใช้ทุกวัน ในช่วงเวลา 08.01-12.00 น. และใช้ต่อครั้งไม่เกิน 4 ชั่วโมง สำหรับความพึงพอใจ พบว่ามีความพึงพอใจในค่าบริการรายเดือนมีราคาเหมาะสมมากที่สุด รองลงมาคือ ค่าเปิดใช้บริการมีราคาเหมาะสมและความคุ้มค่าของโปรโมชันตามลำดับ

ในการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ในระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง พบว่า มีความคิดเห็นแตกต่างกัน 3 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านค่าบริการรายเดือน โดยผู้ให้บริการในระดับความเร็วต่ำเห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการ แต่ในระดับความเร็วสูงเห็นว่าไม่มีผล ปัจจัยด้านความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลและปัจจัยด้านประโยชน์จากการใช้งานที่หลากหลาย ผู้ให้บริการในระดับความเร็วสูงเห็นว่ามีผล แต่ในระดับความเร็วต่ำเห็นว่าไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ส่วนปัจจัยที่เหลือ 5 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านการมีโปรโมชันในช่วงที่เลือกใช้บริการ ด้านการบริการหลังการขาย ด้านภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL และด้านความสะดวกในการขอใช้บริการ พบว่าผู้ให้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน โดยเห็นว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการ

Independent Study Title	ADSL Internet Using of Customers' Behavior of TOT Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province	
Author	Miss Duangjai Lumyai	
Degree	Master of Economics	
Independent Study Advisory Committee	Assoc.Prof.Porn-tip Tianteerawit	Chairperson
	Asst.Prof.Dr.Sasipen Phuangsaichai	Member
	Lect.Kansinee Guntawongwan	Member

ABSTRACT

This study attempted to understand the decisive factors, consumer behavior as well as satisfaction of TOT's customers in using ADSL internet in both low speed and high speed systems. One hundred and fifty samples of ADSL internet users in each system were used for information. The decisive factors were proposed to include eight factors: promotion during the period the customers making choice, monthly service fee, after-sale services, image/reliability and reputation of TOT company, speed of information transmission, diverse useful functions, the understanding in the use of ADSL internet systems, and the convenience in applying for service usage. The investigation on consumer behavior covered the aspects of objectives, frequency, time and duration of internet using. Analyses were based on descriptive statistics. Chi-square test was employed to show whether different opinion existed between the low speed and high speed ADSL internet user groups.

The findings revealed that most low speed ADSL internet users could be characterized as male, younger than 20 years old as school pupil/student and having less than 10,000 baht monthly income or allowance. The first three most important decisive factors for making the choice were monthly service fee, promotion during the period the customers making choice, and after-sale

services. On internet using behavior, most samples in this group had entertainment as the objective, used every day mostly during 09.01-12.00 p.m., and used no more than four hours each time. As for satisfaction, internet users in this group were satisfied most with the worthiness of taking the promotion program, followed by the appropriate monthly service fee and entrance fee, respectively.

The majority of high speed ADSL internet users could be described as male, 31-40 years old, bachelor's degree graduate, engaged in trading/private business, and with 40,000-50,000 baht monthly income. The first three primary factors that influenced their decision to use this internet system were the speed of information transmission, the diverse useful functions, and the promotion program during the time to make the choice. Internet users in this group used so for the purpose of business communication, every day, during 08.01-12.00 a.m., for no longer than four hours each time. They were found to be satisfied most with the appropriate monthly fee, followed by the appropriate entrance fee, and worthiness of taking the promotion program, respectively.

Difference in opinion between the two groups appeared to exist in three factors. The low speed internet users considered monthly service fee to have effect on choice, but the other group thought otherwise. Contrary to the low speed internet users, the high speed users regarded both the speed of information transmission and the diverse useful functions of an internet system had a bearing on the customers' choice. For the remaining five decisive factors, both groups shared the same view that they had effect on the choice of using a particular internet system.