

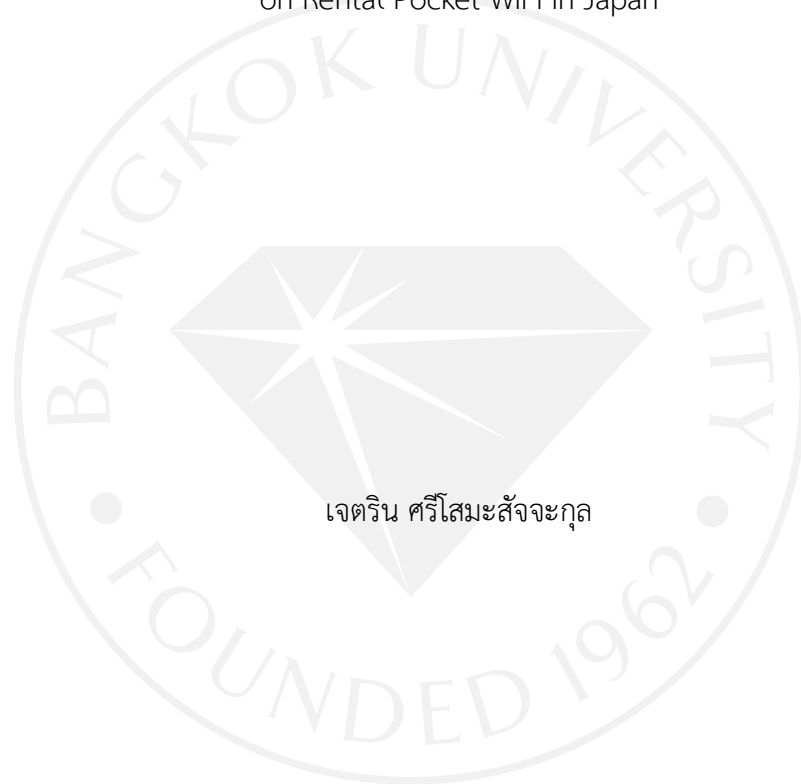
การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่น  
ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

The Study of the Satisfaction of Thai Tourist  
on Rental Pocket WiFi in Japan



การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่น  
ของนักท่องเที่ยวชาวไทย

The Study of the Satisfaction of Thai Tourist  
on Rental Pocket WiFi in Japan



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
ปีการศึกษา 2558



©2559

เจตริน ศรีโสมะสังจะกุล

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผู้วิจัย เจตริน ศรีโสมะสังจะกุล

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.สุทธิภัทร อัครวิชัยโรจน์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.สุชาติ ไตรภาพสกุล)

(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

2 พฤษภาคม 2559

เจตริน ศรีโสมะสังจะกุล. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, พฤษภาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย (81 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.สุทธิภัทร อัครวิชัยโรจน์

### บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ Pocket WiFi ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดจำนวน 400 ชุด แบ่งการเก็บออกเป็นกลุ่มคือ กลุ่มตัวอย่างบริเวณสนามบินสุวรรณภูมิ 200 ชุด และกลุ่มตัวอย่างจากอินเทอร์เน็ต 200 ชุด ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้เช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี จบการศึกษา ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอาชีพเป็นนักเรียน/ นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 -20,000 บาท มีจุดประสงค์ในการเดินทางไปประเศญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยว มีความถี่ในการเดินทางไปประเศญี่ปุ่นต่ำกว่า 1 ครั้งต่อปี ระยะเวลาในการอยู่ในประเศญี่ปุ่น 1-5 วัน มีจุดประสงค์ในการเช่า Pocket WiFi เพื่อเล่น Social Network มีการเปรียบเทียบราคาและคุณภาพจากบริษัทผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ รู้จัก Pocket WiFi จากสื่ออินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การศึกษาความพึงพอใจในการใช้ Pocket WiFi ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, พฤติกรรมผู้บริโภค, การบริการลูกค้า, Pocket WiFi

Srisomasatjakul, J. M.B.A., May 2016, Graduate School, Bangkok University.

The Study of the Satisfaction of Thai Tourist on Rental Pocket WiFi in Japan (81 pp.)

Advisor: Sutthipat Assawavichairoj, Ph.D.

## ABSTRACT

This research is aimed to study the factors influence the satisfaction of Thai tourist on rental Pocket WiFi in Japan. The research was collected data from 400 open ended questionnaires equally from 2 groups of samples including 200 questionnaires from tourist in Suvarnabhumi Airport and 200 questionnaires from the Internet. Data were analyzed by using descriptive statics including the frequency, percentage, mean and standard deviation. The independent samples was used to test the difference of 2 groups. The standard deviation and inferential statistics including hypothesis testing using multiple regression analysis.

The research shows that the respondents are mainly female, age between 20-25 years old, undergraduate degree or equivalent, students, income at 10K - 20K a month. All of the respondents are travelling to Japan and some of them have already been there. The frequency of the visit will be less than once a year, with the duration of 1-5 days. The objective of renting the Pocket WiFi is to surf the social networks. The price and package will be compared among providers, the respondents will do their research mainly on the internet.

The hypothesis testing found that the research of the factors influence the satisfaction of the Thai tourist on Pocket WiFi in Japan, statically significant at level 0.05; which are the Products, Customer behavior and the service Provider.

*Keywords: Satisfaction, Consumer Behavior, Customer Service, Pocket WiFi*

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือของ ดร.สุทธิภัทร อัครวิชัยโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงานด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดีมาโดยตลอด จนทำให้รายงานการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ซึ่งทำให้ผู้ศึกษาได้ทราบแนวทางการศึกษา การค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำรายงานการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณเจ้าของผลงานทางวิชาการทุกท่านตามรายละเอียดที่ปรากฏในบรรณานุกรม รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และยังได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีส่วนทำให้การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ และคุณแม่ ที่คอยช่วยเหลือให้การสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทพร้อมรุ่นทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือมาโดยตลอด จนทำให้การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ประสบความสำเร็จ หากข้าพเจ้าทำผิดพลาดประการใด ก็ขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เจตริน ศรีโสมมะสังจะกุล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตการศึกษา	6
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	9
2.2 แนวคิด และทฤษฎีด้านกายภาพ	12
2.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต	13
2.4 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	15
2.5 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค	19
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.7 สมมติฐานวิจัย	21
2.8 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี	22
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทของงานวิจัย	23
3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง	23
3.3 ประเภทของข้อมูล	24
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	24
3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ	25
3.6 องค์ประกอบของแบบสอบถาม	25
3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล	28



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.8 การแปลผลข้อมูล	28
3.9 การวิเคราะห์มาตรฐานข้อมูล	29
3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	36
3.11 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	38
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi	44
4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านกายภาพ	48
4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต	51
4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	53
4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่น	56
4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	59
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	66
5.3 การอภิปรายผล	66
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้ในทางธุรกิจ	69
5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก แบบสอบถาม	75
ประวัติผู้เขียน	81
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1: ตลาดนักท่องเที่ยวคนไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวญี่ปุ่นในปี 2558	1
ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของคำถาม	25
ตารางที่ 3.2: ตารางแสดงค่าช่วงชั้นของค่าคะแนนและคำอธิบายการแปลผล	29
ตารางที่ 3.3: ตารางแสดงค่าข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปร มาตรฐาน และลักษณะของการวัด	29
ตารางที่ 3.4: ตารางแสดงค่าข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi ตัวแปร มาตรฐาน และลักษณะของการวัด	31
ตารางที่ 3.5: ตารางแสดงคำถามข้อมูลปัจจัยด้านกายภาพ ตัวแปร มาตรฐาน และลักษณะ ของการวัด	32
ตารางที่ 3.6: ตารางแสดงคำถามข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรม ตัวแปร มาตรฐาน และลักษณะ ของการวัด	33
ตารางที่ 3.7: ตารางแสดงคำถามข้อมูลปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ตัวแปร มาตรฐาน และลักษณะ ของการวัด	33
ตารางที่ 3.8: ตารางแสดงคำถามข้อมูลความพึงพอใจ ตัวแปร มาตรฐาน และลักษณะของการวัด	35
ตารางที่ 3.9: แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	38
ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามเพศ	39
ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามอายุ	40
ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตาม ระดับการศึกษา	41
ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามอาชีพ	42
ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามจุดประสงคี่ที่ทานเดินทางไปประเศศญี่ปุ่น	44
ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามความถึในการเดินทางไปประเศศญี่ปุ่น	45
ตารางที่ 4.8: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามระยะเวลาที่ทานใช้ชีวิตอยู่ในประเศศญี่ปุ่น	45
ตารางที่ 4.9: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามจุดประสงคี่ในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่น	46
ตารางที่ 4.10: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามการเปรียบเทียบคุณภาพและราคา	47
ตารางที่ 4.11: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามการรู้จัก Pocket WiFi	47
ตารางที่ 4.12: ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	49
ตารางที่ 4.13: ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	51
ตารางที่ 4.14: ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ	53
ตารางที่ 4.15: ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย	57
ตารางที่ 4.16: การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ของข้อมูลด้านกายภาพ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	59
ตารางที่ 4.17: แสดงผลการหาอิทธิพลและผลกระทบ	60
ตารางที่ 4.18: แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 4.19: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

หน้า

62



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: ภาพแสดงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต	2
ภาพที่ 1.2: ภาพแสดงถึงกิจกรรมในการใช้อินเทอร์เน็ต	3
ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย	22



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

##### สถานการณ์การท่องเที่ยวประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ในวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 รัฐบาลญี่ปุ่นได้มีการประกาศยกเลิกวีซ่าเข้าประเทศญี่ปุ่นให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยส่งผลให้นักท่องเที่ยวไทยไปญี่ปุ่นในช่วงเดือน ม.ค. – พ.ย. 2557 มีจำนวน 581,300 คน เพิ่มขึ้นจากช่วงเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 46.2 โดยเดือนที่นักท่องเที่ยวไทยเดินทางไปญี่ปุ่นมากที่สุดคือเดือน เม.ย. 2557 ซึ่งมีจำนวนมากกว่า 100,000 คน เนื่องจากเป็นช่วงชมดอกซากุระ และมีวันหยุดยาวที่ไทย (เทศกาลสงกรานต์) และเดือน ต.ค. 2557 ซึ่งมีจำนวนประมาณ 80,000 คน เนื่องจากเป็นช่วงชมใบไม้เปลี่ยนสี (สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโตเกียว, 2558)

ในปี 2558 จะมีคนไทยเดินทางไปท่องเที่ยวญี่ปุ่นจำนวนประมาณ 822,000–855,000 คน เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 25.0–30.0 ซึ่งยังคงเป็นอัตราสูงต่อเนื่องจาก ปี 2557 ที่เติบโตร้อยละ 45.0 (จำนวนนักท่องเที่ยว 657,600 คน) ขณะที่ภาพรวมการใช้จ่ายด้านต่าง ๆ ในญี่ปุ่นของคนไทย มีแนวโน้มคิดเป็นมูลค่าประมาณ 26,300–27,500 ล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 20.0–25.0 จากที่เติบโตร้อยละ 45.3 ในปี 2557 (มูลค่าการใช้จ่ายในรูปแบบเงินบาทที่ชะลอตัว ส่วนสำคัญเป็นผลมาจากค่าเงินเยนที่อ่อนค่าลง โดยในช่วงไตรมาสแรกปี 2558 ค่าเงินเยนเมื่อเทียบกับเงินบาทอ่อนค่าลงร้อยละ 13.7 จากในช่วงไตรมาสเดียวกันของปีที่แล้ว ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวไทยใช้เงินบาทในจำนวนน้อยลงในการออกไปท่องเที่ยวญี่ปุ่น ซึ่งมูลค่าดังกล่าวไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางระหว่างประเทศ

ตารางที่ 1.1: ตลาดนักท่องเที่ยวคนไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวญี่ปุ่นในปี 2558

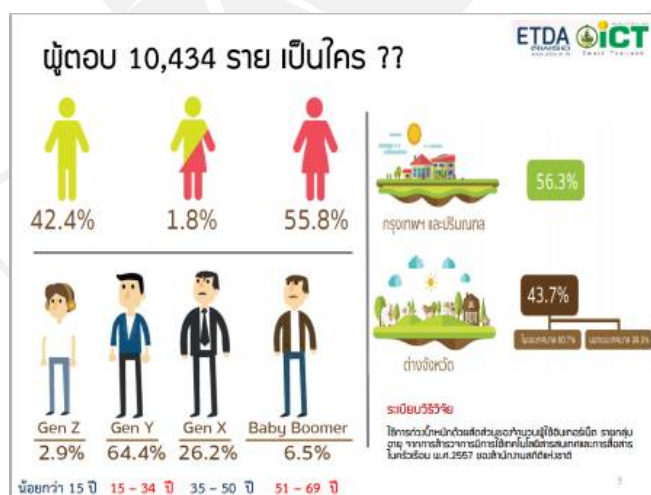
	2557	2558
จำนวนนักท่องเที่ยวคนไทยที่เดินทางไปญี่ปุ่น (คน)	657,600	822,000 – 855,000
อัตราการขยายตัว (ร้อยละ)	45.0	25.0 – 30.0
มูลค่าการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวคนไทยในญี่ปุ่น (ล้านบาท)	22,000	26,300 – 27,500
อัตราการขยายตัว (ร้อยละ)	45.3	20.0 – 25.0

ที่มา: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com/>.

## สถานการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนชาวไทย

ผลการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2558 จัดโดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ ETDA โดยจัดการสำรวจจากทางออนไลน์ในช่วงเดือนมีนาคม – พฤษภาคม 2558 ที่ผ่านมามีผู้ตอบออนไลน์ที่สมบูรณ์ 10,434 คน จากผู้ตอบออนไลน์ 17,010 คน ผลสำรวจพบว่า Gen Y เป็นกลุ่มที่มีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดถึง 54.2 ชั่วโมง/ สัปดาห์ (เฉลี่ยแล้ว คน Gen Y ใช้อินเทอร์เน็ตวันละ เกือบ 8 ชั่วโมงต่อวัน) ทั้งนี้อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต มีหลากหลาย แต่ผลการสำรวจนี้สะท้อนถึงพฤติกรรมของคนไทยที่ใช้สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดในทุกช่วงเวลา ซึ่งคนไทยใช้งานโทรศัพท์มือถือในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต เฉลี่ย 5.7 ชั่วโมงต่อวัน รองลงมาคือคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) และคอมพิวเตอร์พกพา (Laptop, Notebook) ตามลำดับโดยกิจกรรมยอดนิยมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่อันดับ 1 คือ Social Network ส่วนอันดับรองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล (Search) และอ่านหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ตามลำดับ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

ภาพที่ 1.1: ภาพแสดงพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต



ที่มา: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2559). *ผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตปี 58*. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2015.html>.





จำกัดในการใช้ไม่เพียงแต่ในสถานที่สาธารณะแต่แม้จะอยู่ในบริษัทหรือโรงแรมก็ตาม นอกจากนี้การใช้งานจริงเช่นหาข้อมูลร้านค้า หรือดูแผนที่คงไม่สะดวกซักเท่าไรที่จะต้องหา WiFi สาธารณะใช้ ถ้าทุกคนเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกและรวดเร็วตลอดระยะเวลาที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่นก็จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การท่องเที่ยวในประเทศญี่ปุ่นราบรื่นและสามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มที่ (Let's Internet jp, 2558)

### **ความท้าทายของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวโลก**

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารทำให้เกิดช่องทางวัฒนธรรมและพฤติกรรม การสื่อสารรูปแบบใหม่ ๆ นักท่องเที่ยวจะวางแผนและจองซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น Social web จะกลายเป็นแหล่งที่นักท่องเที่ยวใช้ค้นหาข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับการเดินทางท่องเที่ยวภาพประทับใจและประสบการณ์ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคนที่แสดงบนเว็บไซต์จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวอื่น ๆ นอกจากนี้ Social web ยังสามารถใช้ในการสร้างความภักดีในกลุ่มลูกค้า จนกลายเป็น Brand Ambassador ให้กับบริษัทได้ด้วยดังนั้นสิ่งที่กระตุ้นความสนใจของกลุ่มลูกค้าได้มากที่สุดคือเนื้อหาที่ดึงดูดใจ (Magnetic Content)

สถิติที่น่าสนใจในปี 2016 ผู้ใช้สื่อ Online ทั่วโลกจะเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 36 ของประชากรโลกและผู้ใช้ Mobile จะเพิ่มขึ้นเป็น 2 ใน 3 ของประชากรโลก (กองบริหารความเสี่ยง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2559)

ปัจจัยด้านกายภาพ ในเรื่องของความครอบคลุมพื้นที่ใช้งานของสัญญาณอินเทอร์เน็ตของ Pocket WiFi เช่นบางระบบที่ผู้ให้บริการนำมาให้เช่าสามารถใช้งานได้ดีในเมืองหลวงแต่เมื่อออกไปยังชานเมืองหรือจังหวัดอื่นเสถียรภาพในการใช้งานจะลดลง บางระบบอาจจะเหมาะแก่การใช้งานเขตต่างจังหวัด เป็นต้นความสามารถในการใช้ความเร็ว รวมถึงรูปแบบ รูปลักษณ์ การใช้งาน เช่นลักษณะทางกายภาพของตัวเครื่อง ทรงกลม ทรงสี่เหลี่ยม รวมถึงน้ำหนักของ Pocket WiFi เป็นต้น และลักษณะภายนอกเพิ่มเติมของอุปกรณ์เสริมที่มาพร้อมกับเครื่อง Pocket WiFi เช่น ขนาดของแบตเตอรี่สำรองที่ผู้ให้บริการมีไว้ให้ผู้เช่า เป็นต้น จะส่งผลไปถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่จะมีต่อบริษัทผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านพฤติกรรม ในปัจจุบันผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน เช่น มีการสำรวจพบว่าจำนวนระยะเวลาของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านสมาร์ตโฟนนั้นมีเพิ่มขึ้นจากปี 2558 ถึง 9 เปอร์เซ็นต์หรือใช้มากถึงวันละ 6.2 ชั่วโมง ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงสำรวจพฤติกรรมการใช้งานความถี่ในการใช้งาน ความเร็วที่จะตอบสนองความต้องการในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค เพื่อให้บริษัทสามารถจัดสรรความเร็วให้แก่ผู้บริโภคได้ตรงตามความต้องการ และความจำเป็นของผู้เช่าได้

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ในเรื่องของ การให้บริการของพนักงาน และการให้ข้อมูลข่าวสาร รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการระหว่างการขายและการขาย เนื่องจากในปัจจุบันการ แข่งขันในธุรกิจการให้บริการอินเทอร์เน็ตได้เติบโตเพิ่มมากขึ้นการบริการก่อนการขาย ระหว่างการ ขายและหลังการขาย ย่อมส่งผลต่อความได้เปรียบในการทำธุรกิจของบริษัท ดังนั้นปัจจัยด้านผู้ ให้บริการจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด เช่นการให้ ข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่บริษัทนำเข้ามาเพื่อให้บริการ การติดตามความพึงพอใจระหว่าง การใช้งานของผู้เช่า รวมถึงการสร้างสัมพันธ์ไมตรีที่ดีต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดการกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

ด้วยเครือข่าย ความเร็ว ที่มีให้บริการหลากหลายรูปแบบ และปัจจัยอื่น ๆ เช่น ขนาดของ Pocket WiFi อุปกรณ์เสริมที่มาพร้อมกับการเช่าเช่น แบตเตอรี่สำรอง หัวแปลงปลั๊กเพื่อสะดวกใน การนำไปใช้ในต่างประเทศ เป็นต้น ลักษณะการรับและส่งสินค้าเช่น บริษัทส่งไปรษณีย์มาที่บ้านของผู้ เช่าและให้ผู้เช่าส่งไปรษณีย์กลับทางบริษัทเมื่อสิ้นสุดการเช่า รับและคือ Pocket WiFi ที่สนามบิน เป็นต้นซึ่งจะเห็นได้ว่าในแต่ละบริษัทมีรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกันดังนั้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะ ศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยเพื่อให้ บริษัทให้บริการให้เช่า Pocket WiFi ได้รับข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวไทยที่เช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่น เพื่อการนำไปปรับปรุงการให้บริการหรือให้ความสำคัญตรงตามที่ลูกค้าต้องการ อันจะส่งผลดีต่อบริษัทและลูกค้าจะได้รับการบริการที่สมบูรณ์แบบ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อสำรวจคุณภาพการบริการของบริษัทให้เช่า Pocket WiFi ในประเทศไทย
- 1.2.2 เพื่อวิเคราะห์การให้บริการ คุณภาพ และมาตรฐาน ของบริษัทให้เช่า Pocket WiFi
- 1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการและคุณสมบัติ ของ Pocket WiFi ของแต่ละบริษัท
- 1.2.4 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้เช่า Pocket WiFi ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi
- 1.2.5 เพื่อสำรวจความสำคัญของปัจจัยทางกายภาพของ Pocket WiFi ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi
- 1.2.6 เพื่อสำรวจความสำคัญของปัจจัยด้านผู้ให้บริการ Pocket WiFi ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi
- 1.2.7 เพื่อสำรวจพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้อินเทอร์เน็ต ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi

### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ โดยเลือกใช้วิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามที่ผู้ทำวิจัยได้จัดทำขึ้นมาและได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

#### 1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่น

#### 1.3.2 ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ปัจจัยด้านกายภาพประกอบด้วย ความครอบคลุมพื้นที่ใช้งานสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย และความสามารถในการใช้ความเร็วของอินเทอร์เน็ตไร้สาย

ปัจจัยด้านพฤติกรรมประกอบด้วย พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย และการให้ข้อมูลข่าวสารและโปรโมชั่น

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

#### 1.3.3 ขอบเขตด้านสถานที่

ผู้วิจัยได้แบ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็น 2 สถานที่ คือ

1.3.3.1 เก็บรวบรวมผ่านทางระบบออนไลน์โดยการทำแบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Forms และทำการแจกให้กลุ่มเพื่อนและคนรู้จักที่เคยเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่น

1.3.3.2 เก็บข้อมูล ณ สนามบินสุวรรณภูมิโดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวที่เพิ่งเดินทางกลับมาจากประเทศญี่ปุ่นและกำลังจะคืนเครื่อง Pocket WiFi ที่เคาน์เตอร์ของผู้ให้บริการ

#### 1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ในระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2558 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2558 รวมเป็นระยะเวลา 1 เดือน

#### 1.3.5 ขอบเขตด้านการวิเคราะห์ข้อมูล

การดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เครื่องมือทางสถิติเพื่อให้ทราบผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ประกอบด้วย

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Regression

#### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่จะได้รับจากงานวิจัยฉบับนี้แบ่งเป็นเนื้อหาที่เกี่ยวข้องทางวิชาการและการปฏิบัติการดังนี้

การได้รับทราบถึงผลสรุปจากการศึกษา

- 1) ทราบถึงคุณภาพการบริการของบริษัทที่ให้เช่า Pocket WiFi ในประเทศไทย
- 2) ทราบถึงวิธีการให้บริการ คุณภาพ และมาตรฐาน ของบริษัทที่ให้เช่า Pocket WiFi
- 3) ทราบถึงข้อมูลการเปรียบเทียบการให้บริการและคุณสมบัติ ของ Pocket WiFi ของแต่ละบริษัท
- 4) ทราบถึงพฤติกรรมของผู้เช่า Pocket WiFi ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi
- 5) ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยทางกายภาพของ Pocket WiFi ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ในการเช่า Pocket WiFi

6) ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยด้านผู้ให้บริการ Pocket WiFi ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi

7) ทราบถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้อินเทอร์เน็ต ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi

การนำผลการศึกษาที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานในเรื่องต่อไปนี้

- 1) ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมคุณภาพการบริการขององค์กรให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 2) ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือ พัฒนาคุณสมบัติ ลักษณะทางกายภาพ Pocket WiFi ขององค์กรให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
- 3) เป็นแนวทางในการพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายในต่างแดนให้เป็นที่น่าพอใจและความต้องการของผู้บริโภค

#### 1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 WiFi ย่อมาจาก Wireless Fidelity หมายถึง เทคโนโลยีเครือข่ายแบบไร้สายตามมาตรฐาน IEEE 802.11 ซึ่งใช้คลื่นวิทยุความถี่ 2.4 GHz เป็นสื่อกลางในการติดต่อสื่อสาร (บริษัท สมารท์ ไอที เซอร์วิซ จำกัด, 2554)

1.5.2 พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริโภคขั้นสุดท้ายที่ซื้อสินค้าและบริการไปเพื่อใช้เอง หรือเพื่อใช้ในการส่วนตัว (ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2553)

1.5.3 การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ (วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2539)

1.5.4 ความพึงพอใจ หมายถึง ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่บรรลุถึงความต้องการ ที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน, 2542)



## บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยโดยผู้ทำการวิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิด และทฤษฎีด้านกายภาพ
- 2.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต
- 2.4 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ
- 2.5 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 สมมติฐานวิจัย
- 2.8 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

### 2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

#### 2.1.1 นิยาม และความหมาย

เป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น (ทวิพงษ์ หินคำ, 2541)

เป็นความรู้สึกชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ (คณิต ดวงหัสดี, 2537)

ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานมีขวัญและกำลังใจและสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547)

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งเป็นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย (วิรุฬ พรรณเทวี, 2542)

ความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปรางได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น (กาญจนา อรุณสุขุจี, 2546)

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสถานการณ์ที่ยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล (Campbell, 1976 อ้างใน วาณี ทองเสวด, 2548)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง (Domabedian, 1980)

สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดก็จะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น และในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น (Morse, 1958)

ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ (Wolman, 1973)

#### 2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น (พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538)

ปัจจัยที่อาจเกิดขึ้นจากความพึงพอใจของลูกค้า เป็นผลมาจากการทำกิจกรรมทางการตลาด ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมโยงให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจแล้วกลับมาใช้บริการซ้ำ (Churchill, Gillbert & Surprenant, 1982)



ความพึงพอใจโดยรวมเป็นความคาดหวังของลูกค้าในสินค้าหรือบริการที่เกิดขึ้นจริง และความสุขของความพึงพอใจเป็นผลมาจากความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Hellier, 2003)

ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจได้รับการตอบสนอง (Wolman, 1973)

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ (Shelly, n.d. อ้างใน ประกายดาว ดำรงพันธ์, 2536)

### 2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow (1970) (Maslow's Theory Motivation) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของ Maslow (1970) คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของ Maslow (1970) ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

2.1.3.1 ความต้องการทางกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

2.1.3.2 ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

2.1.3.3 ความต้องการทางสังคม (Social Needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

2.1.3.4 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (Self – actualization Needs) เป็นความต้องการ สูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยก



ย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละชั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในชั้นลำดับต่อไป

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Freud (1969) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม Freud (1969) พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer (1972) (Alderfer's Hierarchy Modified Need Theory) Alderfer (1972) ได้ให้ทฤษฎีที่เรียกว่า E.R.G. (Existence - Relatedness - Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ 1) ความต้องการมีชีวิตอยู่ 2) ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น และ 3) ความต้องการความเจริญก้าวหน้า

ทฤษฎีความต้องการของ Murry (1938) (Murry's Manifest Needs) ทฤษฎีของ Murry (1938) สามารถอธิบายได้ว่า ในเวลาเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการมิตรสัมพันธ์ ความต้องการอิสระ

ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของ McClelland (1961) (McClelland's Acquired Needs Theory) ทฤษฎีของ McClelland (1961) เป็นทฤษฎีที่บุคคลมุ่งความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการความสำเร็จเป็นความปรารถนาที่บรรลุปเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทาย ทฤษฎีนี้ทำความเข้าใจถึงรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการอำนาจ ความต้องการผูกพัน และความต้องการความสำเร็จ

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านกายภาพ

### 2.2.1 นิยามและความหมายด้านกายภาพ

ลักษณะทางกายภาพหมายถึงการแสดงสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าให้เห็นเป็นรูปธรรม โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ (Kotler, 1997)

ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นปัจจัยแรกที่จะแสดงว่ากิจการพร้อมจะทำธุรกิจได้กิจการนั้นจะต้องมีสิ่งที่จะเสนอขายอาจเป็นสินค้าที่มีตัวตน บริการ ความคิด (Idea) ที่จะตอบสนองความต้องการได้ การศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นนักการตลาด มักจะศึกษาผลิตภัณฑ์ในรูปของผลิตภัณฑ์เบ็ดเสร็จ (Total Product) ซึ่งหมายถึง ตัวสินค้า บวกกับความพอใจและผลประโยชน์อื่นที่ผู้บริโภคได้รับจากการซื้อสินค้านั้นผู้บริหารการตลาดจะต้องมีการปรับปรุงสินค้าหรือบริการที่ผลิตขึ้นมาให้

สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นถึงการสร้างความพอใจให้แก่ผู้บริโภคและสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ จะต้องศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่ครอบคลุมถึงการเลือกตัวผลิตภัณฑ์หรือ สายผลิตภัณฑ์การเพิ่มหรือลดชนิดของสินค้าในสายผลิตภัณฑ์ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ในเรื่องคุณภาพประสิทธิภาพ สี ขนาด รูปทรง การให้บริการ ประกอบการขาย การรับประกัน ฯลฯ ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตออกมาจำหน่ายตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มใด วงจรผลิตภัณฑ์ของสินค้ามีระยะเวลาสั้นเท่าใดในแต่ละช่วงเวลาของวงจรผลิตภัณฑ์ นั้น นักบริหารการตลาดควรจะใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างไร และเมื่อต้องการที่จะสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่กิจการธุรกิจจะต้องมีการวางแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดได้อย่างไร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

## 2.3 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต

### 2.3.1 นิยาม ความหมายของอินเทอร์เน็ต

ระบบการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่มากครอบคลุมไปทั่วโลกเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการการสื่อสารข้อมูลเช่นการบันทึกเข้าระยะไกล (Remote Login) การอ่านโอนแฟ้มไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และกลุ่มอภิปรายอินเทอร์เน็ตเป็นการเชื่อมโยงข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ซึ่งขยายออกไปอย่างกว้างขวางเพื่อการเข้าถึงของแต่ละระบบที่มีส่วนรวมอยู่หรืออาจกล่าวได้ว่าอินเทอร์เน็ตคือข่ายงานของข่ายงาน (Network of Networks) เนื่องจากเป็นข่ายงานขนาดใหญ่ที่มีการเชื่อมโยงข่ายงานทั้งหมดทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกันโดยที่อินเทอร์เน็ตตั้งอยู่ในไซเบอร์สเปซ (Cyberspace) ซึ่งเป็นจักรวาลหรือที่ว่างเสมือนที่สร้างขึ้นโดยใช้โมเด็มและติดต่อกับผู้ใช้คนอื่น ๆ ได้อินเทอร์เน็ตจึงเป็นระบบกลไกที่ถ่ายโอนข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องอื่น ๆ ทั่วโลกโดยใช้เกณฑ์วิธีการควบคุมการส่งผ่านตามมาตรฐานอินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นมาตรฐานในการสื่อสารระหว่างคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องในอินเทอร์เน็ต (กิตานันท์ มลิทอง, 2540)

### 2.3.2 ความหมาย และนิยามที่เกี่ยวข้องกับ WiFi

เครือข่ายไร้สาย WiFi เป็นเทคโนโลยีเครือข่ายระดับตำบลแบบไร้สายหรือไวเลสแลนซ์ชนิดหนึ่ง (Wireless LAN or Wireless Local Area Network) ซึ่งมีการใช้งานแพร่หลายและเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เครือข่ายคอมพิวเตอร์เฉพาะที่ ที่ปราศจากสาย หรือเรียกว่า เครือข่ายไร้สาย เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายไร้สาย แล้วจะสามารถสื่อสารข้อมูลกันได้ผ่านคลื่นวิทยุ ซึ่งสามารถใช้งานได้ทุกตำแหน่งที่คลื่นวิทยุของการ ให้บริการเครือข่ายไร้สายครอบคลุมถึงไวเลสแลนซ์ มีพื้นที่การให้บริการที่จำกัด (กิตติ วงศ์ถาวรวัฒน์, 2537)

อุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย WiFi ในการใช้งานเครือข่ายไร้สายนั้นการติดต่อสื่อสารผ่าน  
อุปกรณ์ WiFi สามารถแบ่งออกสองชนิดหลัก คือ

ก) อุปกรณ์ลูกข่าย WiFi (WiFi Client Device)

ข) อุปกรณ์แม่ข่าย WiFi (WiFi Access Point: WAP)

อุปกรณ์ลูกข่าย WiFi จะติดตั้งเข้ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งาน เช่น โน้ตบุ๊ก เครื่อง  
คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer: PC) พีดีเอ โทรศัพท์ความสามารถสูง (Smart  
Phone) สำหรับโน้ตบุ๊กทั่วไปจะติดตั้งอุปกรณ์ WiFi เป็นอุปกรณ์มาตรฐานอยู่แล้วซึ่งผู้ใช้สามารถ  
นำมาใช้งานได้โดยไม่ต้องจัดหาอุปกรณ์ลูกข่าย WiFi หรือการสื่อสารทางสายความเร็วสูง  
เพิ่มเติม สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่มีอุปกรณ์ลูกข่าย WiFi ผู้ใช้งานต้องจัดหาเพิ่มเติม ซึ่ง  
อุปกรณ์ลูกข่าย WiFi นั้นมีหลายรูปแบบ เช่น แบบ USB ซึ่งติดตั้งอุปกรณ์ผ่านช่อง USB หรือ  
แบบ PCMCIA ติดตั้งผ่านช่อง PCMCIA ของโน้ตบุ๊ก และแบบพีซีไอ (Peripheral Component  
Interconnect: PCI) ติดตั้งผ่านทางช่อง PCI บนเครื่องพีซีแบบตั้งโต๊ะ

อุปกรณ์แม่ข่าย WiFi เป็นอุปกรณ์ที่กระจายสัญญาณเพื่อเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อให้กับ  
อุปกรณ์ลูกข่าย WiFi นอกจากนี้อุปกรณ์แม่ข่าย WiFi ยังสามารถเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายแลนดอื่น ๆ  
เพื่อให้สามารถเข้าถึงเครือข่ายอื่น ๆ รวมถึงอินเทอร์เน็ตได้ อุปกรณ์แม่ข่าย WiFi จะถูกติดตั้งในที่ต่าง ๆ  
เพื่อกระจายสัญญาณให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการเครือข่ายไร้สาย WiFi

Pocket WiFi (พ็อคเก็ต ไวไฟ) คือ อุปกรณ์เปลี่ยนสัญญาณ 3G เป็นสัญญาณ WiFi  
เพื่อช่วยให้มือถือ, แท็บเล็ต หรือโน้ตบุ๊ก สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้พร้อม

Pocket WiFi เหมาะกับการใช้งานนอกสถานที่เช่น ไปทำงาน ไปเที่ยวต่างจังหวัดหรือ  
ต่างประเทศ และเหมาะกับกรณีที่ต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์มือถือ, แท็บเล็ต, โน้ตบุ๊กฯ  
พร้อมกันหลายเครื่อง (สูงสุด 10 เครื่อง) เพียงแค่ใส่ซิม 3G เข้าไปในตัวเครื่อง Pocket WiFi จากนั้น  
เปิดเครื่องก็ใช้งานได้ทันทีไม่ต้องตั้งค่าใด ๆ ใช้งานง่ายมาก และยังมีความเป็นส่วนตัว และปลอดภัย  
สูงถ้ามีเครื่อง Pocket WiFi พกติดตัว จะทำให้สามารถมี WiFi ใช้งานส่วนตัวได้ทุกที่ที่มีสัญญาณ  
โทรศัพท์ ช่วยอำนวยความสะดวก

ผู้ทำวิจัยกล่าวโดยสรุปว่า Pocket WiFi เป็นตัวกระจายสัญญาณอินเทอร์เน็ต (อุปกรณ์แม่ข่าย)  
หรือทำหน้าที่คล้ายคลึงกับ Router ที่ใช้ภายในบ้านทั่วไป การทำงานของ Pocket WiFi เมื่อผู้เช่าเช่า  
ไปใช้ในต่างประเทศ (ประเทศญี่ปุ่น) ผู้ให้เช่าจะทำการใส่ซิมซึ่งได้ซื้อแพ็คเกจอินเทอร์เน็ตของประเทศ  
นั้น ๆ ไว้อยู่แล้ว เข้าไปในตัวเครื่อง Pocket WiFi เมื่อผู้เช่าเดินทางไปถึงยังประเทศนั้น ๆ ก็สามารถทำ  
การเปิดเครื่อง Pocket WiFi และเปิดเครื่องมือที่ต้องการจะเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตค้นหาสัญญาณ WiFi  
ที่ถูกปล่อยออกมาจาก Pocket WiFi จากนั้นก็ใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ตามปกติ จะเห็นได้ว่าการใช้งาน  
สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก และมีความปลอดภัยสูง

## 2.4 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการบริการ

### 2.4.1 ความหมายและนิยามที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2542)

พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมาย และมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539)

การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
  - 1.1) ความสม่ำเสมอ (Consistency)
  - 1.2) ความพึ่งพาได้ (Dependability)
- 2) การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
  - 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
  - 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการ
  - 2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
  - 2.4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (Competency) ประกอบด้วย
  - 3.1) สามารถในการสื่อสาร
  - 3.2) สามารถในการบริการ
  - 3.3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
  - 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
  - 4.2) ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
  - 4.3) ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
  - 4.4) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
  - 4.5) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย
  - 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
  - 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
  - 5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
  - 6.1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
  - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

- 7) ความเชื่อถือ (Credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
  - 9.1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
  - 9.2) การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
  - 10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
  - 10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
  - 10.3) การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม (รัชยา กุลวานิชไชยนันท์, 2535)

ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่า การบริการในมุมมองของการให้บริการเช่า Pocket WiFi หมายถึง ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ความพร้อมของอุปกรณ์ ความพร้อมในการบริการระหว่างการให้บริการและหลังการให้บริการ การอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้เช่า Pocket WiFi ทั้งในประเทศไทย และประเทศญี่ปุ่น การเข้าถึงลูกค้า การช่วยเหลือเมื่อลูกค้าเจอกับปัญหาในการใช้บริการ การตอบคำถามลูกค้าเมื่อลูกค้ามีข้อสงสัยในเรื่องการให้บริการ ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการจากการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่น

### 2.3.2 องค์ประกอบคุณภาพการบริการ

เบอร์ลีได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่าปัจจัยอะไรที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า โดยสรุปแล้วมีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

- 1) Reliability ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะ หรือมาตรฐานการให้บริการ
- 2) Responsiveness การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
- 3) Competence ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ เหมาะสมและเชี่ยวชาญจริงจัง (มือถึง)
- 4) Access การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
- 5) Courtesy ความสุภาพ เคารพบนอบ ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ
- 6) Communication ความสามารถในการสื่อสารและสัมพันธ์กับลูกค้าทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
- 7) Creditability ความเชื่อถือได้ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
- 8) Security ความมั่นคงปลอดภัยอบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
- 9) Customer Understanding ความเข้าอกเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน

10) Tangibles ส่วนที่สัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Berry, 1988 อ้างใน ชูสิวรรณ บัวอินทร์, 2551, หน้า 56)

#### 2.4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะอาดในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิภิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2545)

#### 2.4.4 ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1) ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการส่วนหน้าเนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการหรือลูกค้ำโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งการอำลาคูค้ำนั้นเมื่อบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลงการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind) อย่างเต็มเปี่ยมและรู้จักเรียนรู้การพัฒนาศักยภาพอันนำไปสู่การเป็นนักบริการระดับมืออาชีพ ดังนี้

1.1.1) ทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้ำหรือผู้บริโภคนั้นเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้ำและทำให้ลูกค้ำมาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ



1.1.2) ทำให้เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

1.1.3) ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการโดยเฉพาะจะต้องคำนึงถึงบุคลิกภาพและการแสดงออกด้วยไมตรีจิตที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจและจิตใจใช้บริการอย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นลูกค้าประจำ

1.1.4) ทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ดังนี้

1.2.1) ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช้วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2) การทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากรหรือปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3) ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่างๆที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพการสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจ การบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4) ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่องและแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าดังนั้นลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1) ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2.2) ทำให้ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการในฐานะที่ผู้แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ใช้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องผู้ใช้บริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ (ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2555)

## 2.5 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

### 2.5.1 ความหมาย และนิยามที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการเสาะแสวงหา การเลือก การซื้อ การใช้ การประเมินผล และการกำจัดผลิตภัณฑ์และบริการหลังการใช้ เพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาอยากได้ให้ได้รับความพอใจ (G. E. Belch & Belch, 1993)

กิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงในการได้รับการบริโภค และบริการหลังการใช้รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อนและหลังการกระทำกิจกรรมเหล่านี้ (Engel, Blackwell & Miniard, 1993)

การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาและการใช้ซึ่งสินค้าและบริการ ทั้งนี้ หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจซึ่งมีมาอยู่ก่อนแล้วและซึ่งมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำดังกล่าว (ธงชัย สันติวงษ์, 2540)

พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจรวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อน และเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่าง ๆ เหล่านี้ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2536)

ผู้วิจัยกล่าวโดยสรุปว่า พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกของบุคคลต่อเหตุการณ์หนึ่ง ๆ ที่แตกต่างกันทั้งที่สามารถสังเกตได้และสังเกตไม่ได้เช่นความสนใจ ความชอบ เป็นต้น ในงานวิจัยนี้ได้แก่ พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้เช่า Pocket WiFi พฤติกรรมการใช้ว่าผู้เช่าเช่า Pocket WiFi ไปใช้ทำกิจกรรมอะไรเป็นหลัก ต้องการความเร็วเพื่อตอบสนองกิจกรรมนั้นอย่างไร



#### 2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้บริโภค

แบบจำลองพฤติกรรมของผู้บริโภค (Model of Consumer Behavior) ตามทฤษฎีสั่งเร้า (Stimuli) และการตอบสนอง (Response) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า S-R Theory ทฤษฎีที่ว่านี้ได้มาจากผลของการสังเกตและทดลองของนักจิตวิทยาหลายท่าน เช่น Pavlov, Watson, Hull และ Tolman (n.d. อ้างใน ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2553)

สิ่งเร้า (Stimuli) ในทางการตลาดนั้น เราแบ่งสิ่งเร้าออกเป็น 2 ประเภท คือ สิ่งเร้าทางการตลาดกับสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ทางการตลาด ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค

1) สิ่งเร้าทางการตลาด ได้แก่ สิ่งที่เราเรียกว่า ส่วนประสมทางการตลาดหรือ 4Ps อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดนั่นเอง

2) สิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ทางการตลาด ที่อยู่ล้อมรอบผู้บริโภคได้แก่ เศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคม การเมือง กฎหมาย และวัฒนธรรม ซึ่งมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค

สิ่งเร้าเหล่านี้เป็นตัวนำเข้าหรือ Input ที่จะเข้าไปยังกล่องดำของผู้บริโภค และส่งผลให้มีการตอบสนองออกมาเป็น Output

กล่องดำ (Black Box) คำคำนี้เป็นนามธรรม โดยสมมติว่ากล่องดำเป็นที่รวมเอาปัจจัยต่าง ๆ ที่ว่านี้ได้แก่ วัฒนธรรม สังคม ลักษณะส่วนบุคคล และลักษณะทางจิตวิทยาของผู้บริโภคแต่ละคนเอาไว้ นอกไปจากนี้ในกล่องดำยังมีกระบวนการตัดสินใจซึ่อยู่อีกด้วย สิ่งเร้าเมื่อมาถึงกล่องดำจะถูกปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวตกแต่งขัดเกลาแปรรูปออกมาเป็นการตอบสนอง ถ้าการตอบสนองเป็นไปในทางบวก กระบวนการตัดสินใจซึ่ทำงาน จนกระทั่งมีการซึ่เกิดขึ้นตามมา ถ้าตอบสนองเป็นไปในทางลบ ผู้บริโภคคงไม่ลงมือซึ่

การตอบสนอง (Response) เป็นผลลัพธ์จากอิทธิพลของปัจจัยและกลไกการทำงานของกระบวนการตัดสินใจซึ่ที่อยู่ในกล่องดำของผู้บริโภค ถ้าการตอบสนองเป็นไปในทางบวก จะสังเกตเห็นผู้บริโภคไปเลือกผลิตภัณฑ์ที่จะซึ่ เลือกตราผลิตภัณฑ์ที่จะซึ่เลือกร้านค้าที่จะซึ่ เลือกจังหวะเวลาที่จะซึ่ และเลือกจำนวนที่จะซึ่ เป็นต้น (ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2550)

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พรพิมล แก้วเกิด (2553) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่มีอายุต่างกั้มีความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในทุกด้านของการให้บริการไม่แตกต่างกัน

กัษณ ยูวรักษ์ (2552) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย WiFi กรณีศึกษา: กลุ่มประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่สยามเซ็นเตอร์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย WiFi แตกต่างกั้

สุวิมล ระวัง (2554) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกั้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน

นิติกร ก้อนแก้ว (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสถานศึกษาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL: กรณีศึกษาโครงการอินเทอร์เน็ตโรงเรียน ของบริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สำนักงาน การศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดพิจิตร พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในระดับที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ามากที่สุด

## 2.7 สมมติฐานวิจัย

2.7.1 ปัจจัยด้านกายภาพมีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศ ฐึ่ปูนของนักท่องเทียวชาวไทย

2.7.2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคมีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศ ฐึ่ปูนของนักท่องเทียวชาวไทย

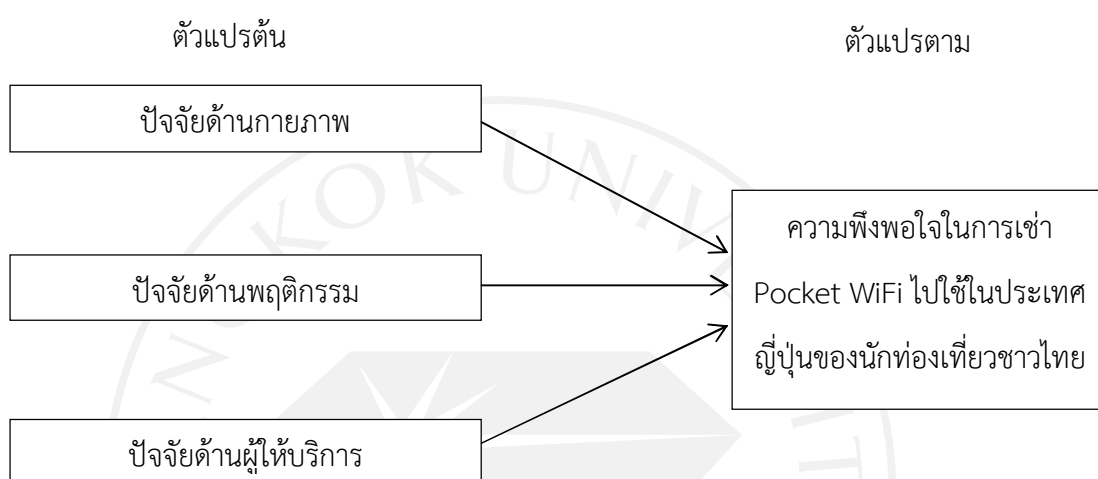
2.7.3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศ ฐึ่ปูนของนักท่องเทียวชาวไทย

2.7.4 ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศ ฐึ่ปูนของนักท่องเทียวชาวไทย

## 2.8 กรอบแนวคิดตามทฤษฎี

การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีกรอบแนวคิดดังนี้

ภาพที่ 2.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



จากกรอบแนวความคิดในการวิจัย ซึ่งได้ศึกษาตามโมเดลกรอบแนวความคิดของงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3G) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ของ ดวงรัตน์ โชคชัยศิริกุล (2555) งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้อินเทอร์เน็ต กรณีศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ของ สุวิมล ระวัง (2554) และงานวิจัยเรื่องความพึงพอใจ พฤติกรรม และแนวโน้มพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ 3G Plus เครือข่าย Truemove H ในเขต กรุงเทพมหานคร ของ วิฑูรย์ จันทวงสี (2556) ซึ่งจากโมเดลกรอบแนวความคิดข้างต้น สามารถนำมาประยุกต์ใช้ก่อให้เกิดงานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศ ญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

### บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้วิจัยนำเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยทำการวิจัยเชิงประจักษ์ (Empirical Research) และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 3.2 ประชากรและการเลือกตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปประเศญี่ปุ่นและเช่า Pocket WiFi ไปใช้ ณ ประเศญี่ปุ่น

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตัวอย่างที่ทำการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปประเศญี่ปุ่นและเช่า Pocket WiFi ไปใช้ ณ ประเศญี่ปุ่นซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง และวิธีการเลือกตัวอย่างจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างดังกล่าวโดยใช้ตารางของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ระดับร้อยละ  $\pm 5$

การเลือกตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการเลือกตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) โดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จากกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปประเศญี่ปุ่นและเช่า Pocket WiFi ไปใช้ ณ ประเศญี่ปุ่น

ผู้ทำวิจัยได้แบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็นสามสถานที่ได้แก่การเก็บข้อมูล ณ สนามบินดอนเมือง สนามบินสุวรรณภูมิ และการเก็บข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต การเลือกเก็บที่สนามบินทั้งสองเพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปยังประเศญี่ปุ่นเดินทางเข้าออกผ่านทางสนามบินทั้งสองสนามบินนี้เป็นหลักและทั้งสองสนามบินนี้ยังมีเคาน์เตอร์ให้บริการการเช่า Pocket WiFi ของหลายบริษัทอีกด้วย และการเก็บข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตนั้นสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางกลับมาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกได้แก่ผู้ที่คือนักท่องเที่ยวที่เดินทางไปประเทศญี่ปุ่น และมีการเช่า Pocket WiFi จากประเทศไทยไปใช้ในประเทศญี่ปุ่น

### 3.3 ประเภทของข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการศึกษาได้แก่ การจัดทำข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความและการสรุปผล ประกอบด้วย

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองโดยอาศัยเครื่องมือที่มีความเหมาะสมสำหรับการเก็บรวบรวมในที่นี้คือแบบสอบถาม

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เน้นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมมาจากแหล่งที่สามารถอ้างอิงได้และมีความน่าเชื่อถือได้แก่ ตำรา หนังสือเรียน เอกสารเกี่ยวกับงานวิจัยที่ผ่านมาแต่มีความเกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ และวารสารและสิ่งพิมพ์ทางวิชาการทั้งที่ใช้ระบบเอกสารและระบบออนไลน์

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถามเป็นขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ทบทวนวัตถุประสงค์ของการศึกษา และตัวแปรที่ศึกษา

3.4.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.4.3 สร้างแบบสอบถามเพื่อถามความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้

3.4.3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi

3.4.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศ

ญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเนื้อหาและเสนอแนะข้อปรับปรุงและแก้ไข

3.4.5 นำแบบสอบถามไปทดลองกับตัวอย่างจำนวน 40 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นและนำผลที่ได้เข้าปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษา

3.4.6 ทำการปรับปรุงแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาอนุมัติก่อนแจกแบบสอบถาม

3.4.7 แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

### 3.5 การตรวจสอบเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา การตรวจสอบความเชื่อมั่น ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์ครอนแบ็ชอัลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3.1: ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของคำถาม

กลุ่มคำถาม	จำนวนข้อคำถาม	Cronbach's Alpha
1. กลุ่มคำถามปัจจัยทางกายภาพ	8	.849
2. กลุ่มคำถามปัจจัยด้านพฤติกรรม	6	.734
3. กลุ่มคำถามปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	12	.912
4. กลุ่มคำถามความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi	8	.927
รวม	34	

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นของคำถามแต่ละประเด็นและความเชื่อมั่นรวมอยู่ระหว่างค่า 0.7-1.00 นอกจากนี้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นยังได้ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาเรียบร้อยแล้ว จึงได้สรุปว่าแบบสอบถามที่ได้สามารถนำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

### 3.6 องค์ประกอบของแบบสอบถาม

ผู้ทำวิจัยได้ออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน พร้อมกับวิธีการตอบคำถามดังต่อไปนี้ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อาชีพ
- 5) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi  
ได้แก่

- 1) จุดประสงค์ในการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น
- 2) ความถี่ในการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น
- 3) ระยะเวลาที่ท่านใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่น
- 4) จุดประสงค์ในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ที่ประเทศญี่ปุ่น
- 5) ท่านมีการเปรียบเทียบคุณภาพและราคาในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่น

หรือไม่

- 6) ท่านรู้จัก Pocket WiFi จากสื่อไหน

ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกคำตอบ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศไทย  
ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งแบบออกเป็น 4 กลุ่มคำถาม ได้แก่

- 1) กลุ่มคำถามปัจจัยด้านกายภาพมีคำถาม 8 ข้อปรับปรุงจาก ดวงรัตน์ โชคชัยสิริกุล (2555); สุวิมล ระวัง (2554) และวิฑูรย์ จันทร์ทวงสี (2556)

- 1.1) ผู้เช่าสามารถใช้บริการ Pocket WiFi ในพื้นที่ประเทศญี่ปุ่นได้อย่างครอบคลุม
- 1.2) ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพ สัญญาณความเร็วสม่ำเสมอ
- 1.3) ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีความเร็วตรงตามที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลไว้
- 1.4) ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีขนาดเล็ก ทนสมั้ย พกพาสะดวก
- 1.5) ท่านคิดว่า Pocket WiFi สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ได้ง่าย
- 1.6) ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้นานโดยไม่ต้องชาร์จแบตเตอรี่
- 1.7) ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีราคาการเช่าที่เหมาะสม
- 1.8) ท่านคิดว่าอุปกรณ์เสริมที่มากับ Pocket WiFi มีอย่างครบถ้วน

- 2) กลุ่มคำถามปัจจัยด้านพฤติกรรมมีคำถาม 6 ข้อปรับปรุงจาก ดวงรัตน์ โชคชัยสิริกุล (2555) และสุวิมล ระวัง (2554)

- 2.1) ท่านมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง
- 2.2) อาชีพที่ท่านทำอยู่มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลา
- 2.3) ท่านมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง
- 2.4) ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อช่วยในการเดินทางในประเทศญี่ปุ่น
- 2.5) ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสาร
- 2.6) ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อความบันเทิง

3) กลุ่มคำถามปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีคำถาม 12 ข้อปรับปรุงจาก ดวงรัตน์ โชคชัยสิริกุล (2555) และสุวิมล ระวัง (2554)

- 3.1) ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำแพคเกจการใช้งานแก่ท่าน
- 3.2) ผู้ให้บริการมีทีมงานในประเทศญี่ปุ่นเพื่อรองรับความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นกับ

ระบบ Pocket WiFi

- 3.3) พนักงาน Call Center มีความสุภาพ
- 3.4) พนักงาน Call Center สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง
- 3.5) การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง
- 3.6) สถานที่รับเครื่อง Pocket WiFi สามารถหาได้ง่าย
- 3.7) พนักงานที่ส่งมอบเครื่อง Pocket WiFi มีการแนะนำวิธีการใช้
- 3.8) ผู้ให้บริการมีการเตรียมอุปกรณ์เชื่อมต่อกับ Pocket WiFi อย่างครบถ้วน
- 3.9) ผู้ใช้บริการสามารถคืนเครื่อง Pocket WiFi ได้อย่างสะดวกเมื่อเดินทางกลับ

มาถึงประเทศไทย

- 3.10) ผู้ให้บริการมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการ
- 3.11) ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ถึงโปรโมชั่นใหม่ ๆ ของทางบริษัทให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ
- 3.12) ผู้ให้บริการมีการติดต่อเพื่อรับฟังข้อมูลย้อนหลังของผู้ใช้บริการ

4) กลุ่มคำถามความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นมีคำถาม 8 ข้อปรับปรุงจาก สุวิมล ระวัง (2554)

- 4.1) ท่านคิดว่าท่านพอใจกับราคาที่ย้ายค่าเช่า Pocket WiFi เมื่อเทียบกับ

ประโยชน์ที่ท่านได้รับ

- 4.2) ท่านคิดว่าความเร็วของ Pocket WiFi สามารถช่วยให้ท่านทำธุระของท่านได้

สำเร็จในต่างประเทศ

- 4.3) ท่านคิดว่าขนาดของ Pocket WiFi และอุปกรณ์เสริมที่บริษัทได้เตรียมไว้ให้สามารถทำให้ท่านใช้งานได้อย่างสะดวกขึ้น

- 4.4) ท่านคิดว่ากรเช่า Pocket WiFi สามารถตอบโจทย์พฤติกรรมการใช้

อินเทอร์เน็ตของท่านได้

- 4.5) ท่านคิดว่ากรบริการระหว่างการเช่า Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นเป็นส่วน

สำคัญที่ท่านให้ท่านเลือกใช้ Pocket WiFi

- 4.6) ท่านคิดว่าข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่น การลดราคาหรือแพคเกจต่าง ๆ มีส่วนให้

ท่านเลือกใช้ Pocket WiFi

- 4.7) ท่านคิดว่าท่านพอใจกับการใช้งานโดยรวม Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่น



4.8) ท่านคิดว่าการเดินทางไปญี่ปุ่นครั้งต่อไปท่านจะเลือกใช้ Pocket WiFi อีก  
ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดซึ่งประกอบด้วยคำตอบย่อยที่แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยข้อคำถามเป็น  
แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

- 1 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด
- 2 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับน้อย
- 3 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง
- 4 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมาก
- 5 คะแนน หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากที่สุด

### 3.7 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้คือ

- 1) ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับเนื้อหาภายในแบบสอบถามและวิธีการตอบแก้ตัวแทน  
และทีมงาน
- 2) ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงานเข้าไปในสถานที่ต่าง ๆ ที่ต้องการศึกษาตามที่ระบุไว้ในข้างต้น
- 3) ผู้วิจัยหรือตัวแทนและทีมงาน ได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มเป้าหมายและรอจนกระทั่ง  
ตอบคำถามครบถ้วน ซึ่งในระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบมีข้อสงสัยเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยหรือทีมงานจะตอบข้อ  
สงสัยนั้น

### 3.8 การแปลผลข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น  
เพื่อกำหนดช่วงชั้น ด้วยการใส่สูตรคำนวณและคำอธิบายแต่ละช่วงชั้นดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.2: ตารางแสดงค่าช่วงชั้นของค่าคะแนนและคำอธิบายการแปลผล

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00-1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81-2.61	ระดับน้อย
2.62-3.42	ระดับปานกลาง
3.43-4.23	ระดับมาก
4.24-5.00	ระดับมากที่สุด

### 3.9 การวิเคราะห์มาตรข้อมูล

ในขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรทั้งหมดเพื่อกำหนดค่าสถิติที่เหมาะสมสำหรับการประมวลผล การตีความและการสรุปผลการทดลองสมมติฐานและผลการศึกษาของงานวิจัย การวิเคราะห์มาตรวัดของข้อมูลซึ่งแบ่งเป็นข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed End) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีคำถามจำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3.3: ตารางแสดงค่าข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปร มาตรวัด และลักษณะของการวัด

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
เพศ	นามบัญญัติ	1=เพศชาย
		2=เพศหญิง
อายุ	นามบัญญัติ	1=ต่ำกว่า 20 ปี
		2=20-25 ปี
		3=26-30 ปี
		4=31-35 ปี
		5=36-40 ปี
		6=41-45 ปี
		7=46-50 ปี
		8=51 ปีขึ้นไป

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): ตารางแสดงค่าข้อมูลส่วนบุคคล ตัวแปร มาตรฐาน และลักษณะของการวัด

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรฐาน	ลักษณะของการวัด
ระดับการศึกษา	เรียงลำดับ	1=ต่ำกว่ามัธยมปลาย 2=มัธยมปลาย 3=อนุปริญญา 4=ปริญญาตรี 5=ปริญญาโท 6=ปริญญาเอก
อาชีพ	นามบัญญัติ	1=นักเรียน/นักศึกษา 2=เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ 3=พนักงานบริษัทเอกชน 4=ข้าราชการ 5=พนักงานรัฐวิสาหกิจ 6=แม่บ้าน/ พ่อบ้าน 7=อื่น ๆ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	นามบัญญัติ	1=ต่ำกว่า 10,000 บาท 2=10,000-20,000 บาท 3=20,001-30,000 บาท 4=30,001-40,000 บาท 5=40,001-50,000 บาท 6=50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed End) มีคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้เลือกตอบเพียงข้อเดียว มีคำถามจำนวน 6 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3.4: ตารางแสดงค่าข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi ตัวแปร  
มาตรวัด และลักษณะของการวัด

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
จุดประสงค์ที่ท่านเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น	นามบัญญัติ	1=ท่องเที่ยว 2=เรียนหนังสือ 3=ทำงาน 4=พบบญาติ 5=อื่น ๆ
ความถี่ในการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น	นามบัญญัติ	1=ต่ำกว่า 1 ครั้งต่อปี 2=1-2 ครั้งต่อปี 3=มากกว่า 2 ครั้งต่อปี
ระยะเวลาที่ท่านใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่น	นามบัญญัติ	1=1-5 วัน 2=6-10 วัน 3=11-15 วัน 4=15 วันขึ้นไป
จุดประสงค์ในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ที่ประเทศญี่ปุ่น	นามบัญญัติ	1=Social Network 2=ทำงาน 3=เล่นเกมส์ 4=ดูหนังฟังเพลง 5=E-mail 6=อื่น ๆ
ท่านมีการเปรียบเทียบคุณภาพและราคาในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นหรือไม่	นามบัญญัติ	1=เปรียบเทียบ 2=ไม่เปรียบเทียบ
ท่านรู้จัก Pocket WiFi จากสื่อไหน	นามบัญญัติ	1=อินเทอร์เน็ต 2=นิตยสาร 3=หนังสือพิมพ์ 4=เพื่อนหรือคนรู้จัก แนะนำมา 5=บริษัททัวร์ 6=อื่น ๆ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเทียะชาวไทย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scales) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยให้คะแนนรวมแบบ Rating Scale ของ Likert (Method of Summated Rating: Likert Scale) และแบ่งคำถามเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่น โดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความสำคัญ 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 3.5: ตารางแสดงคำถามข้อมูลปัจจัยด้านกายภาพ ตัวแปร มาตรวัด และลักษณะของการวัด

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรวัด	ลักษณะของการวัด
1. ผู้เช่าสามารถใช้บริการ Pocket WiFi ในพื้นที่ประเศศญี่ปุ่นได้อย่างครอบคลุม		
2. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพสัญญาณความเร็วสม่ำเสมอ		
3. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีความเร็วตรงตามที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลไว้		
4. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีขนาดเล็ก ทนสมัะพกพาสะดวก	อันตรภาค	1=เห็นด้วยน้อยที่สุด 2=เห็นด้วยน้อย 3=เห็นด้วยปานกลาง 4=เห็นด้วยมาก 5=เห็นด้วยมากที่สุด
5. ท่านคิดว่า Pocket WiFi สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ได้ง่าย		
6. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้นานโดยไม่ต้องชาร์จแบตเตอรี่		
7. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีราคาการเช่าที่เหมาะสม		
8. ท่านคิดว่าอุปกรณ์เสริมที่มากับ Pocket WiFi มีอย่างครบถ้วน		

ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่น โดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความสำคัญ 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 6 ข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 3.6: ตารางแสดงคำถามข้อมูลปัจจัยด้านพฤติกรรม ตัวแปร มาตรฐานวัด และลักษณะของการวัด

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรฐานวัด	ลักษณะของการวัด
9. ท่านมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง		
10. อาชีพที่ท่านทำอยู่มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลา		
11. ท่านมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง		1=เห็นด้วยน้อยที่สุด 2=เห็นด้วยน้อย 3=เห็นด้วยปานกลาง 4=เห็นด้วยมาก 5=เห็นด้วยมากที่สุด
12. ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อช่วยในการเดินทางในประเทศญี่ปุ่น	อันตรภาค	
13. ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสาร		
14. ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อความบันเทิง		

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่น โดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความสำคัญ 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 12 ข้อย่อย ดังนี้

ตารางที่ 3.7: ตารางแสดงคำถามข้อมูลปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ตัวแปร มาตรฐานวัด และลักษณะของการวัด

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรฐานวัด	ลักษณะของการวัด
15. ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำแพคเกจการใช้งานแก่ท่าน		1=เห็นด้วยน้อยที่สุด 2=เห็นด้วยน้อย 3=เห็นด้วยปานกลาง 4=เห็นด้วยมาก 5=เห็นด้วยมากที่สุด
16. ผู้ให้บริการมีทีมงานในประเทศญี่ปุ่นเพื่อรองรับความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นกับระบบ Pocket WiFi	อันตรภาค	

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.7 (ต่อ): ตารางแสดงคำถามข้อมูลปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ตัวแปร มาตรฐาน และลักษณะของการวัด

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตรฐาน	ลักษณะของการวัด
17. พนักงาน Call Center มีความสุภาพ		
18. พนักงาน Call Center สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง		
19. การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง		
20. สถานที่รับเครื่อง Pocket WiFi สามารถหาได้ง่าย		
21. พนักงานที่ส่งมอบเครื่อง Pocket WiFi มีการแนะนำวิธีการใช้		1=เห็นด้วยน้อยที่สุด
22. ผู้ให้บริการมีการเตรียมอุปกรณ์เชื่อมต่อ Pocket WiFi อย่างครบถ้วน	อันตรายภาค	2=เห็นด้วยน้อย
23. ผู้ใช้บริการสามารถคืนเครื่อง Pocket WiFi ได้อย่างสะดวกเมื่อเดินทางกลับมาถึงประเทศไทย		3=เห็นด้วยปานกลาง
24. ผู้ให้บริการมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการ		4=เห็นด้วยมาก
25. ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ถึงโปรโมชั่นใหม่ ๆ ของทางบริษัทให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ		5=เห็นด้วยมากที่สุด
26. ผู้ให้บริการมีการติดต่อเพื่อรับฟังข้อมูลย้อนหลังของผู้ใช้		

ความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นโดยแสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความสำคัญ 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อย่อย

ตารางที่ 3.8: ตารางแสดงคำถามข้อมูลความพึงพอใจ ตัวแปร มาตราวัด และลักษณะของการวัด

ข้อมูลของแต่ละตัวแปร	ประเภทของมาตราวัด	ลักษณะของการวัด
27. ท่านคิดว่าท่านพอใจกับราคาที่จ่ายค่าเช่า Pocket WiFi เมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ		
28. ท่านคิดว่าความเร็วของ Pocket WiFi สามารถช่วยให้คุณทำธุระของท่านได้สำเร็จในต่างประเทศ		
29. ท่านคิดว่าขนาดของ Pocket WiFi และอุปกรณ์เสริมที่บริษัทได้เตรียมไว้ให้สามารถทำให้ท่านใช้งานได้อย่างสะดวกขึ้น		1=เห็นด้วยน้อยที่สุด 2=เห็นด้วยน้อย 3=เห็นด้วยปานกลาง 4=เห็นด้วยมาก 5=เห็นด้วยมากที่สุด
30. ท่านคิดว่าการเช่า Pocket WiFi สามารถตอบโจทย์พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของท่านได้	อันตรภาค	
31. ท่านคิดว่าการบริการระหว่างการเช่า Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นเป็นส่วนสำคัญที่ท่านให้ท่านเลือกใช้ Pocket WiFi		
32. ท่านคิดว่าข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่น การลดราคาหรือแพคเกจต่าง ๆ มีส่วนให้ท่านเลือกใช้ Pocket WiFi		
33. ท่านคิดว่าท่านพอใจกับการใช้งานโดยรวม Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่น		
34. ท่านคิดว่าการเดินทางไปญี่ปุ่นครั้งต่อไป ท่านจะเลือกใช้ Pocket WiFi อีก		



### 3.10 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

3.10.1 สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach (1990) โดยใช้สูตร

$$\alpha_k = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\text{sum}S_i^2}{S_r^2} \right]$$

เมื่อ	$\alpha_k$	แทนความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	$\text{sum}S_i^2$	แทนผลรวมค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	$S_r^2$	แทนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	K	แทนจำนวนข้อในแบบสอบถาม

3.10.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2550)

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1) การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายค่าความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายค่าของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ใช้ในการอธิบายความหมายของ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ระดับ ความคิดเห็นความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไป ใช้ในประเทศญี่ปุ่นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนทั้งหมดในกลุ่ม
	N	แทน	จำนวนของคะแนนในกลุ่ม

### 3.10.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1) สถิติ T-test (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ คือ เพศที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent Sample T-test โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทนค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
	$\bar{x}_1, \bar{x}_2$	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	$S_1^2, S_2^2$	แทนค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ
	$n_1, n_2$	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มตัวอย่างที่ 2 ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 คือ ปัจจัยด้านกายภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไป ใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งมีสมการพยากรณ์ ดังนี้

2.1) สถิติทดสอบนัยสำคัญของ  $b_i$  หรือ  $\beta_i$

$$t = \frac{b}{SE(b)}, df=n-k-1$$

2.2) สถิติทดสอบนัยสำคัญของ  $R^2$

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}, df= k, n-k-1$$

### 3.11 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 3.9: แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
1. ปัจจัยด้านกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	Pearson's Correlation Coefficient
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	Pearson's Correlation Coefficient
3. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	Pearson's Correlation Coefficient
4. ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยด้านผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	Multiple Regression Analysis

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

บทนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการอธิบายและการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรแต่ละตัว ซึ่งข้อมูลดังกล่าวผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามที่มีค่าตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 7 ส่วนประกอบดังนี้

- 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi
- 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านกายภาพ
- 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต
- 4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ
- 4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่น
- 4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

##### 4.1.1 เพศ

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	119	29.8
หญิง	281	70.3
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 400 คน พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายโดยเพศหญิงมีจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 และเพศชายมีจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8

#### 4.1.2 อายุ

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	9	2.3
20-25 ปี	248	62
26-30 ปี	64	16
31-35 ปี	25	6.3
36-40 ปี	18	4.5
41-45 ปี	15	3.8
46-50 ปี	10	2.5
51 ปีขึ้นไป	11	2.8
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 400 คน พบว่า เป็นผู้มีอายุ 20-25 ปีมากที่สุด จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ผู้ที่มีอายุ 26-30 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 ผู้ที่มีอายุ 31-35 ปีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 ผู้ที่มีอายุ 36-40 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ผู้ที่มีอายุ 41-45 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ผู้ที่มีอายุ 46-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นจำนวน 2.8 และผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีน้อยที่สุด จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

#### 4.1.3 ระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	1	0.3
มัธยมปลาย	6	1.5
อนุปริญญา	10	2.5
ปริญญาตรี	277	69.5
ปริญญาโท	104	26
ปริญญาเอก	2	0.5
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 400 คน พบว่า เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมา ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 ผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 ผู้ที่มีระดับการศึกษา มัธยมปลาย จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอกจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมปลายน้อยที่สุด จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

## 4.1.4 อาชีพ

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/ นักศึกษา	115	28.8
เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ	59	14.8
พนักงานบริษัทเอกชน	164	41
ข้าราชการ	23	5.8
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	9.0
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน	3	0.8
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 400 คน พบว่า เป็นผู้ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาเป็นนักเรียน/ นักศึกษาจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 เป็นผู้ประกอบอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 เป็นผู้ประกอบอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 เป็นผู้ประกอบอาชีพข้าราชการจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และเป็นผู้ประกอบอาชีพแม่บ้าน/ พ่อบ้านน้อยที่สุด จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

#### 4.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	39	9.8
10,000-20,000 บาท	163	40.8
20,001-30,000 บาท	100	25.0
30,001-40,000 บาท	45	11.3
40,001-50,000 บาท	24	6.0
50,001 บาทขึ้นไป	29	7.3
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 400 คน พบว่า เป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท มากที่สุดจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 รองลงมา ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไปจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 24 คนคิดเป็นร้อยละ 6.0



## 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi

การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi ของผู้ตอบแบบสอบถาม

### 4.2.1 จุดประสงค์ที่ท่านเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.6: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามจุดประสงค์ที่ท่านเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น

จุดประสงค์	จำนวน	ร้อยละ
ท่องเที่ยว	377	94.3
เรียนหนังสือ	7	1.8
ทำงาน	11	2.8
พบญาติ	5	1.3
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 400 คน พบว่า เป็นผู้ที่มีจุดประสงค์เดินทางไปประเทศญี่ปุ่นเพื่อท่องเที่ยวมากที่สุดจำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 94.3 รองลงมาเป็นผู้ที่มีจุดประสงค์เดินทางไปประเทศญี่ปุ่นเพื่อทำงานจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 เป็นผู้ที่มีจุดประสงค์เดินทางไปประเทศญี่ปุ่นเพื่อเรียนหนังสือจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 และเป็นผู้ที่มีจุดประสงค์เดินทางไปประเทศญี่ปุ่นเพื่อพบญาติน้อยที่สุดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

#### 4.2.2 ความถี่ในการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.7: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามความถี่ในการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น

ความถี่ในการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ครั้งต่อปี	294	73.5
1-2 ครั้งต่อปี	100	25.0
มากกว่า 2 ครั้งต่อปี	6	1.5
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 400 คนพบว่าเป็นผู้ที่เดินทางไปประเทศญี่ปุ่นความถี่ ต่ำกว่า 1 ครั้งต่อปีมากที่สุด จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 รองลงมาเป็นผู้ที่เดินทางไปประเทศญี่ปุ่นความถี่ 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และเป็นผู้ที่เดินทางไปประเทศญี่ปุ่นความถี่มากกว่า 2 ครั้งต่อปีน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

#### 4.2.3 ระยะเวลาที่ท่านใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่น

ตารางที่ 4.8: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามระยะเวลาที่ท่านใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่น

ระยะเวลาที่อยู่ในประเทศญี่ปุ่น	จำนวน	ร้อยละ
1-5 วัน	233	58.3
6-10 วัน	141	35.3
11-15 วัน	9	4.8
15 วันขึ้นไป	7	1.8
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่นมากที่สุด 1-5 วัน จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมา ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่น 6-10 วัน จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่น 11-15 วัน จำนวน 9 วัน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และผู้ตอบแบบสอบถามใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่นน้อยที่สุด 15 วันขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

#### 4.2.4 จุดประสงค์ในการเช่า Pocket WiFi

ตารางที่ 4.9: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามจุดประสงค์ในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่น

จุดประสงค์ในการเช่า	จำนวน	ร้อยละ
Pocket WiFi		
Social Network	320	80
ทำงาน	20	5
เล่นเกมส์	15	3.8
ดูหนังฟังเพลง	20	5
E-Mail	25	6.3
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 400 คน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเช่า Pocket WiFi เพื่อ Social Network มากที่สุดจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80 รองลงมานักท่องเที่ยวชาวไทยเช่า Pocket WiFi เพื่อส่ง/ รับ E-Mail จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 นักท่องเที่ยวชาวไทยเช่า Pocket WiFi เพื่อทำงานและดูหนังฟังเพลงจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และนักเที่ยวชาวไทยเช่า Pocket WiFi เพื่อเล่นเกมส์น้อยที่สุดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8

#### 4.2.5 มีการเปรียบเทียบคุณภาพและราคาในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่่น

ตารางที่ 4.10: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่่นของนักท่องเที่ยวยาวไทยจำแนกตามการเปรียบเทียบคุณภาพและราคา

เปรียบเทียบ/ไม่เปรียบเทียบ	จำนวน	ร้อยละ
เปรียบเทียบ	308	77
ไม่เปรียบเทียบ	92	33
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเศศญี่ปุ่่นจำนวน 400 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการเปรียบเทียบคุณภาพและราคามากที่สุด 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77 และไม่มีการเปรียบเทียบคุณภาพและราคาน้อยที่สุด 92 คน คิดเป็นร้อยละ 33

#### 4.2.6 รู้จัก Pocket WiFi จากสื่อ

ตารางที่ 4.11: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่่นของนักท่องเที่ยวยาวไทยจำแนกตามการรู้จัก Pocket WiFi

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
อินเทอร์เน็ต	240	60
นิตยสาร	15	3.8
หนังสือพิมพ์	1	0.3
เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำมา	120	30
บริษัททัวร์	24	6
รวม	400	100

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นจำนวน 400 คน พบว่า นักท่องเที่ยวรู้จัก Pocket WiFi จากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุดจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมานักท่องเที่ยวรู้จัก Pocket WiFi จากเพื่อนหรือคนรู้จักจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30 นักท่องเที่ยวรู้จัก Pocket WiFi จากบริษัททัวร์จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 นักท่องเที่ยวรู้จัก Pocket WiFi จากสื่อนิตยสารจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และนักท่องเที่ยวรู้จัก Pocket WiFi จากสื่อหนังสือพิมพ์น้อยที่สุดจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.3

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยใช้มาตรวัดระดับความพึงพอใจมาตราส่วนประเมิน 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	ความพึงพอใจมากที่สุด
4	ความพึงพอใจมาก
3	ความพึงพอใจปานกลาง
2	ความพึงพอใจน้อย
1	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

การแปลผลข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดค่าอันตรภาคชั้น สำหรับการแปลผลข้อมูลโดยคำนวณค่าอันตรภาคชั้น เพื่อกำหนดช่วงชั้น ดังนี้

ช่วงชั้นของค่าคะแนน	คำอธิบายสำหรับการแปลผล
1.00-1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81-2.61	ระดับน้อย
2.62-3.42	ระดับปานกลาง
3.43-4.23	ระดับมาก
4.24-5.00	ระดับมากที่สุด

#### 4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านกายภาพ

ปัจจัยทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ศึกษานำมาใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจได้แก่ ความครอบคลุมของสัญญาณ ความมีประสิทธิภาพ ความเร็ว ลักษณะภายนอก (รูปลักษณ์) ความสามารถในการเชื่อมต่อ ประสิทธิภาพของแบตเตอรี่ ราคาในการเช่า และอุปกรณ์เสริม

ตารางที่ 4.12: ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านกายภาพ	ระดับการเห็นด้วย					S.D.	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ผู้เช่าสามารถใช้บริการ Pocket WiFi ในพื้นที่ประเทศญี่ปุ่นได้อย่างครอบคลุม	139 (34.8)	191 (47.8)	56 (14)	14 (3.5)	0 (0)	.781	4.14 มาก
2. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพ สัญญาณความเร็วสม่ำเสมอ	94 (23.5)	197 (49.3)	89 (22.3)	19 (4.8)	1 (0.3)	.815	3.91 มาก
3. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีความเร็วตรงตามที่คุณให้บริการให้ข้อมูลไว้	96 (24)	202 (50.5)	81 (20.3)	21 (5.3)	0 (0)	.806	3.93 มาก
4. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีขนาดเล็กทันสมัย พกพาสะดวก	136 (34)	178 (44.5)	70 (17.5)	16 (4)	0 (0)	.818	4.09 มาก
5. ท่านคิดว่า Pocket WiFi สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ได้ง่าย	146 (36.5)	171 (42.8)	60 (15)	21 (5.3)	2 (0.5)	.873	4.10 มาก
6. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้นานโดยไม่ต้องชาร์จแบตเตอรี่	77 (19.3)	193 (48.3)	109 (27.3)	20 (5)	1 (0.3)	.809	3.81 มาก
7. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีราคาการเช่าที่เหมาะสม	92 (23)	187 (46.8)	100 (25)	19 (4.8)	2 (0.5)	.837	3.87 มาก
8. ท่านคิดว่าอุปกรณ์เสริมที่มาพร้อมกับ Pocket WiFi มีอย่างครบถ้วน	88 (22)	210 (52.5)	82 (20.5)	20 (5)	0 (0)	.787	3.92 มาก
รวม						.816	3.97 มาก

จากตาราง 4.12 แสดงระดับการเห็นด้วยจากปัจจัยด้านกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งแบ่งตามลักษณะทางกายภาพได้ดังนี้

ผู้เช่าสามารถใช้บริการ Pocket WiFi ในพื้นที่ประเทศญี่ปุ่นได้อย่างครอบคลุมพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพ สัญญาณความเร็วสม่ำเสมอพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีความเร็วตรงตามที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลไว้พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีขนาดเล็ก ทันสมัย พกพาสะดวกพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่า Pocket WiFi สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ได้ง่ายพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องชาร์จแบตเตอรี่พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีราคาการเช่าที่เหมาะสมพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่าอุปกรณ์เสริมที่มากับ Pocket WiFi มีอย่างครบถ้วนพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.97$ ) และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D. = 0.816$ ) โดยปัจจัยด้านกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในระดับมากที่สุด คือ การใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นได้อย่างครอบคลุม ( $\bar{x} = 4.14$ ) รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ความสามารถในการเชื่อมต่ออุปกรณ์อื่น ๆ ได้ง่าย ( $\bar{x} = 4.10$ ) ขนาดของ Pocket WiFi ( $\bar{x} = 4.09$ ) ความเร็วของ Pocket WiFi ตรงตามข้อมูลที่ผู้ให้บริการแจ้งไว้ ( $\bar{x} = 3.93$ ) อุปกรณ์เสริมมีให้อย่างครบถ้วน ( $\bar{x} = 3.92$ ) Pocket

WiFi มีประสิทธิภาพมีความเร็วสม่ำเสมอ ( $\bar{x} = 3.91$ ) ราคาการเช่า Pocket WiFi ( $\bar{x} = 3.87$ ) และประสิทธิภาพในด้านของแบตเตอรี่ที่สามารถใช้งานได้นาน ต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.81$ )

#### 4.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต

ปัจจัยทางพฤติกรรมที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่น ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจได้แก่ ความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ต ความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ตทำงาน ความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การใช้ Pocket WiFi เพื่อช่วยในการเดินทางในประเทศญี่ปุ่น การใช้ Pocket WiFi เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสาร และการใช้ Pocket WiFi เพื่อความบันเทิง

ตารางที่ 4.13: ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านพฤติกรรม	ระดับการเห็นด้วย					S.D.	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ท่านมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง	101 (25.3)	132 (33)	99 (24.8)	30 (7.5)	38 (9.5)	1.214	มาก
2. อาชีพที่ท่านทำอยู่มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลา	94 (23.5)	133 (33.3)	102 (25.5)	27 (6.8)	44 (11)	1.232	มาก
3. ท่านมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง	123 (30.8)	173 (43.3)	86 (21.5)	14 (3.5)	4 (1)	.869	มาก
4. ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อช่วยในการเดินทางในประเทศญี่ปุ่น	133 (33.3)	156 (39)	88 (22)	19 (4.8)	4 (1)	.913	มาก
5. ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสาร	119 (29.8)	185 (46.3)	73 (18.3)	20 (5)	3 (0.8)	.866	มาก
6. ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อความบันเทิง	133 (33.3)	158 (39.5)	77 (19.3)	22 (5.5)	10 (2.5)	.985	มาก
รวม						3.84 1.013	มาก



จากตาราง 4.13 แสดงระดับการเห็นด้วยจากปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งแบ่งตามพฤติกรรมได้ดังนี้

ท่านมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง พบว่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

อาชีพที่ท่านทำอยู่มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลาพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อช่วยในการเดินทางในประเศศญี่ปุ่นพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสาร พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อความบันเทิงพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.84$ ) และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.= 1.013) โดยปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้ใช้บริการ Pocket WiFi มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง, ผู้ใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อการเดินทางในประเศศญี่ปุ่นและ ผู้ใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสาร ( $\bar{x} = 3.99$ ) รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ผู้ใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อความบันเทิง ( $\bar{x} = 3.96$ ) ผู้ใช้บริการ Pocket WiFi มีอาชีพที่มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 3.52$ ) และผู้ให้บริการ Pocket WiFi มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลา ต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.57$ )

#### 4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการ

ปัจจัยทางด้านผู้ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจได้แก่ การแนะนำแพคเกจ ทีมงานในประเทศญี่ปุ่น Call Center มีความสุภาพ Call Center ให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน และถูกต้อง สถานที่ในการรับ Pocket WiFi มีพนักงานแนะนำการใช้เครื่อง อุปกรณ์เชื่อมต่อผู้ให้บริการมีให้อย่างครบถ้วน สามารถคืนเครื่อง Pocket WiFi ได้อย่างสะดวกหลังจากเสร็จสิ้นการเดินทาง มีบริการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามจากลูกค้า มีการประชาสัมพันธ์โปรโมชั่นใหม่ ๆ ของทางบริษัท มีการติดตามข้อมูลย้อนหลังของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.14: ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	ระดับการเห็นด้วย					S.D.	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำแพคเกจการใช้งานแก่ท่าน	67 (16.8)	228 (57)	87 (21.8)	16 (4)	2 (0.5)	.755	3.86 มาก
2. ผู้ให้บริการมีทีมงานในประเทศญี่ปุ่นเพื่อรองรับความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นกับระบบ Pocket WiFi	80 (20)	168 (42)	108 (27)	32 (8)	12 (3)	.980	3.68 มาก
3. พนักงาน Call Center มีความสุภาพ	98 (24.5)	189 (47.3)	89 (22.3)	20 (5)	4 (1)	.865	3.89 มาก
4. พนักงาน Call Center สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง	114 (28.5)	177 (44.3)	91 (22.8)	14 (3.5)	4 (1)	.862	3.96 มาก
5. การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	92 (23)	207 (51.8)	78 (19.5)	20 (5)	3 (0.8)	.829	3.91 มาก
6. สถานที่รับเครื่อง Pocket WiFi สามารถหาได้ง่าย	120 (30)	180 (45)	82 (20.5)	18 (4.5)	0 (0)	.829	4.01 มาก
7. พนักงานที่ส่งมอบเครื่อง Pocket WiFi มีการแนะนำวิธีการใช้	95 (23.8)	193 (48.3)	94 (23.5)	16 (4)	2 (0.5)	.819	3.91 มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.14 (ต่อ): ระดับความพึงพอใจจากปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	ระดับการเห็นด้วย					S.D.	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
8. ผู้ให้บริการมีการเตรียมอุปกรณ์	108	206	74	10	2		4.02
เชื่อมต่อกับ Pocket WiFi อย่างครบถ้วน	(27)	(51.5)	(18.5)	(2.5)	(0.5)	.775	มาก
9. ผู้ใช้บริการสามารถคืนเครื่อง Pocket							
WiFi ได้อย่างสะดวกเมื่อเดินทางกลับ	124	181	77	17	1		4.03
มาถึงประเทศไทย	(31)	(45.3)	(19.3)	(4.3)	(0.3)	.834	มาก
10. ผู้ให้บริการมีการรับฟังปัญหาหรือข้อ	94	197	88	19	2		3.91
ซักถามของผู้ใช้บริการ	(23.5)	(49.3)	(22)	(4.8)	(0.5)	.826	มาก
11. ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ถึง							
โปรโมชั่นใหม่ๆของทางบริษัทให้	95	183	97	22	3		3.86
ผู้บริการได้รับทราบ	(23.8)	(45.8)	(24.3)	(5.5)	(0.8)	.866	มาก
12. ผู้ให้บริการมีการติดต่อเพื่อรับฟัง	99	163	104	33	1		3.82
ข้อมูลย้อนหลังของผู้ใช้บริการ	(24.8)	(40.8)	(26)	(8.3)	(0.3)	.910	มาก
							3.90
รวม						.846	มาก

จากตาราง 4.14 แสดงระดับการเห็นด้วยจากปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งแบ่งตามการบริการได้ดังนี้

ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำแพคเกจการใช้งานแก่ท่านพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ผู้ให้บริการมีทีมงานในประเทศญี่ปุ่นเพื่อรองรับความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นกับระบบ Pocket WiFi พบว่า คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

พนักงาน Call Center มีความสุภาพพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

พนักงาน Call Center สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและถูกต้องพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

สถานที่รับเครื่อง Pocket WiFi สามารถหาได้ง่ายพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

พนักงานที่ส่งมอบเครื่อง Pocket WiFi มีการแนะนำวิธีการใช้พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ผู้ให้บริการมีการเตรียมอุปกรณ์เชื่อมต่อกับ Pocket WiFi อย่างครบถ้วนพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ผู้ให้บริการสามารถคืนเครื่อง Pocket WiFi ได้อย่างสะดวกเมื่อเดินทางกลับมาถึงประเทศไทยพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ผู้ให้บริการมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ถึงโปรโมชั่นใหม่ ๆ ของทางบริษัทให้ผู้ให้บริการได้รับทราบพบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ผู้ให้บริการมีการติดต่อเพื่อรับฟังข้อมูลย้อนหลังของผู้ใช้บริการ พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.90$ ) และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.=0.846) โดยปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยชาวไทย ในระดับมากที่สุด คือ สามารถคืนเครื่อง Pocket WiFi ได้อย่างสะดวกเมื่อเสร็จสิ้นการเดินทาง ( $\bar{x} = 4.03$ ) รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ผู้ให้บริการมีการเตรียมอุปกรณ์เสริมให้อย่างครบถ้วน ( $\bar{x} = 4.02$ ) สถานที่ในการรับเครื่อง Pocket WiFi ( $\bar{x} = 4.01$ ) Call Center สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.96$ ) การบริการของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง พนักงานมีการนำวิธีการใช้ Pocket WiFi ผู้ให้บริการมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามจากลูกค้า ( $\bar{x} = 3.91$ ) Call Center มีความสุภาพ ( $\bar{x} = 3.89$ ) ผู้ให้บริการมีการแนะนำแพคเกจการใช้งานแก่ลูกค้า ผู้ให้บริการมีการประชาสัมพันธ์ถึงโปรโมชั่นใหม่ ๆ ของทางบริษัท ( $\bar{x} = 3.86$ ) มีการติดตามข้อมูลย้อนหลัง ( $\bar{x} = 3.82$ ) และผู้ให้บริการมีทีมงานในประเทศศญี่ปุ่นเพื่อรองรับความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นกับระบบ Pocket WiFi ต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.68$ )

#### 4.6 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ในประเทศศญี่ปุ่น

ความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยชาวไทยที่ผู้ศึกษานำมาใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจได้แก่ ความเหมาะสมระหว่างราคาและประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับ ความเร็วสามารถช่วยให้ฐานะของผู้ใช้บริการสำเร็จในต่างประเทศ Pocket WiFi และอุปกรณ์เสริมช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้อย่างสะดวกขึ้น Pocket WiFi สามารถตอบโจทยัพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการได้ ความสำคัญของการบริการในประเทศศญี่ปุ่น ความสำคัญของการประชาสัมพันธ์ ความพอใจในการใช้ Pocket WiFi โดยรวม การเลือกใช้ Pocket WiFi ซ้ำในครั้งหน้าที่ผู้ใช้บริการเดินทาง

ตารางที่ 4.15: ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ระดับการเห็นด้วย					S.D.	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ท่านคิดว่าท่านพอใจกับราคาที่จ่ายค่าเช่า Pocket WiFi เมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ	94 (23.5)	202 (50.5)	86 (21.5)	17 (4.3)	1 (0.3)	.799	3.93 มาก
2. ท่านคิดว่าความเร็วของ Pocket WiFi สามารถช่วยให้ท่านทำธุระของท่านได้สำเร็จในต่างประเทศ	119 (29.8)	211 (52.8)	60 (15)	10 (2.5)	0 (0)	.734	4.10 มาก
3. ท่านคิดว่าขนาดของ Pocket WiFi และอุปกรณ์เสริมที่บริษัทได้เตรียมไว้ให้สามารถทำให้ท่านใช้งานได้อย่างสะดวกขึ้น	112 (28)	202 (50.5)	67 (16.8)	18 (4.5)	1 (0.3)	.807	4.02 มาก
4. ท่านคิดว่าการเช่า Pocket WiFi สามารถตอบโจทย์พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของท่านได้	128 (32)	204 (51)	60 (15)	8 (2)	0 (0)	.731	4.13 มาก
5. ท่านคิดว่าการบริการระหว่างการเช่า Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นเป็นส่วนสำคัญที่ท่านให้ท่านเลือกใช้ Pocket WiFi	130 (32.5)	183 (45.8)	70 (17.5)	17 (4.3)	0 (0)	.817	4.07 มาก
6. ท่านคิดว่าข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่น การลดราคาหรือแพคเกจต่าง ๆ มีส่วนให้ท่านเลือกใช้ Pocket WiFi	134 (33.5)	180 (45)	71 (17.8)	14 (3.5)	1 (0.3)	.819	4.08 มาก
7. ท่านคิดว่าท่านพอใจกับการใช้งานโดยรวม Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่น	109 (27.3)	227 (56.8)	50 (12.5)	14 (3.5)	0 (0)	.730	4.08 มาก
8. ท่านคิดว่าการเดินทางไปญี่ปุ่นครั้งต่อไปท่านจะเลือกใช้ Pocket WiFi อีก	135 (33.8)	196 (49)	59 (14.8)	10 (2.5)	0 (0)	.753	4.14 มาก
รวม						.774	4.07 มาก

จากตาราง 4.15 แสดงระดับการเห็นด้วยในการใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งแบ่งตามการบริการได้ดังนี้

ท่านคิดว่าท่านพอใจกับราคาที่จ่ายค่าเช่า Pocket WiFi เมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่าความเร็วของ Pocket WiFi สามารถช่วยให้ท่านทำธุระของท่านได้สำเร็จในต่างประเทศ พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่าขนาดของ Pocket WiFi และอุปกรณ์เสริมที่บริษัทได้เตรียมไว้ให้สามารถทำให้ท่านใช้งานได้อย่างสะดวกขึ้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่ากรเช่า Pocket WiFi สามารถตอบโจทย์พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของท่านได้ พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่ากรบริการระหว่างการเช่า Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นเป็นส่วนสำคัญที่ท่านให้ท่านเลือกใช้ Pocket WiFi พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่าข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่น การลดราคาหรือแพคเกจต่างๆมีส่วนให้ท่านเลือกใช้ Pocket WiFi พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่าท่านพอใจกับการใช้งานโดยรวม Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่น พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

ท่านคิดว่ากรเดินทางไปญี่ปุ่นครั้งต่อไปท่านจะเลือกใช้ Pocket WiFi อีก พบว่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 แสดงระดับความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจมาก

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.07$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.=0.774$ ) ความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในระดับมากที่สุด คือ การกลับมาใช้ Pocket WiFi ซ้ำเมื่อผู้ใช้บริการเดินทางครั้งต่อไป ( $\bar{x} = 4.14$ ) รองลงมาเรียงตามลำดับ ได้แก่ Pocket WiFi สามารถตอบโจทย์พฤติกรรมกร



ใช้งานของผู้ใช้บริการได้ ( $\bar{x} = 4.13$ ) Pocket WiFi สามารถช่วยให้ฐานะของผู้ใช้บริการสำเร็จได้ในต่างประเทศ ( $\bar{x} = 4.10$ ) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและโปรโมชั่นมีส่วนทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ ผู้ใช้บริการพอใจกับการใช้งานโดยรวมของ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่น ( $\bar{x} = 4.08$ ) การบริการระหว่างการใช้งานในประเทศญี่ปุ่นเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลือกใช้ Pocket WiFi ( $\bar{x} = 4.07$ ) อุปกรณ์เสริมที่บริษัทเตรียมไว้ช่วยให้ผู้ใช้บริการใช้งานได้อย่างสะดวกขึ้น ( $\bar{x} = 4.02$ ) และผู้ใช้บริการพอใจกับราคาเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ ต่ำที่สุด ( $\bar{x} = 3.93$ )

#### 4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานวิจัย

- 1) ปัจจัยด้านกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย
- 2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย
- 3) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย
- 4) ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ตารางที่ 4.16: การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามโดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ของข้อมูลด้านกายภาพ ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ด้านผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

Variable	Mean	S.D.	Conbach's Alpha	ด้านกายภาพ	ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค	ด้านผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ
ด้านกายภาพ	3.96	.516	.849	1			
ด้านพฤติกรรมผู้บริโภค	3.83	.670	.734	0.389**	1		
ด้านผู้ให้บริการ	3.90	.518	.912	0.679**	0.349**	1	
ความพึงพอใจ	4.06	.509	.927	0.655**	0.413**	0.664**	1



จากตารางที่ 4.16 สามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านกายภาพมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือไม่ผลจากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านกายภาพ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย (Pearson's Correlation เท่ากับ 0.655) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือไม่ผลจากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย (Pearson's Correlation เท่ากับ 0.413) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยหรือไม่ผลจากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยด้านกายภาพ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย (Pearson's Correlation เท่ากับ 0.664) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สมมติฐานข้อที่ 4 จากการที่ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยด้านกายภาพปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยด้านผู้ให้บริการ มีอิทธิพลเชิงบวกความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตารางที่ 4.17: แสดงผลการหาอิทธิพลและผลกระทบ

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 <sup>a</sup>	.537	.533	.34846

a. Predictors: (Constant), ด้านผู้ให้บริการ, ปัจจัยด้านพฤติกรรม, ปัจจัยด้านกายภาพ

ตารางที่ 4.18: แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

ปัจจัย	ความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของ นักท่องเที่ยวชาวไทย						
	Std.Error	B	$\beta$	T	Sig.	Tolerrance	VIF
ค่าคงที่	.153	.840		5.501	.000	-	-
ปัจจัยด้านกายภาพ	.047	.332	.336	7.034	.000	.512	1.952
ปัจจัยด้านพฤติกรรม	.028	.113	.148	3.953	.000	.835	1.197
ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ	.046	.378	.384	8.182	.000	.530	1.887

#### การอ่านค่า

R Square หรือ  $R^2$  (อาร์สแควร์) หมายถึง ตัวแปรอิสระทั้งหมดในการวิจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรม ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ สามารถพยากรณ์ตัวแปรตาม (ความพึงพอใจ)

Sig (นัยสำคัญ) = ระดับนัยสำคัญทางสถิติต้องมีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่าตัวแปรอิสระ มีอิทธิพลหรือมีผลต่อตัวแปรตาม

Beta ( $\beta$ ) = ค่าเบต้า จะชี้ให้เห็นถึงผลกระทบ หรืออิทธิพลที่ตัวแปรต้นส่งไปยังตัวแปรตาม โดยที่ค่าเบต้ายิ่งมากก็ยิ่งแสดงให้เห็นว่า มีน้ำหนักของผลกระทบมาก หรือมีอิทธิพลมากนั่นเอง

S.E. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t = ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ

Tolerance = ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการที่มีความสัมพันธ์กัน

VIF = ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน

จากตารางที่ 4.18 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ปัจจัยด้านกายภาพ (Sig.=0.000) ปัจจัยด้านพฤติกรรม (Sig.=0.000) ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ (Sig.=0.000)

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ( $\beta=0.384$ ) ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยว

ชาวไทย มากที่สุดรองลงมาคือ ปัจจัยด้านกายภาพ ( $\beta=0.336$ ) และปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ( $\beta=0.148$ ) ตามลำดับ

นอกจากนี้สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2=537$ ) แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย คิดเป็นร้อยละ 53.7 ที่เหลืออีกร้อยละ 46.3 เป็นผลอันเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

จากการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกินกว่า 5.0 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.197-1.952 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาจากค่า Tolerance เกณฑ์ที่นิยมใช้คือ ตัวแปรใดที่มีค่า Tolerance ต่ำกว่า .10 ถือว่าได้รับอิทธิพลจากชุดตัวแปรอิสระด้วยกันเอง (Hair et al., 1995, p. 127) และจากการทดสอบพบว่าตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ .512-.835 ซึ่งทั้งหมดมีค่าเกินกว่า .10 จึงสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระดังกล่าวไม่สูงมากนัก

ตารางที่ 4.19: สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1. ปัจจัยด้านกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ยอมรับ
2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ยอมรับ
3. ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ยอมรับ
4. ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ยอมรับ

## บทที่ 5

### สรุป และอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจคุณภาพการบริการของบริษัทให้เช่า Pocket WiFi ในประเทศไทย เพื่อวิเคราะห์การให้บริการ คุณภาพ และมาตรฐาน ของบริษัทให้เช่า Pocket WiFi เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการ คุณสมบัติ ของ Pocket WiFi ของแต่ละบริษัท เพื่อสำรวจความสำคัญ ของปัจจัยทางกายภาพของ Pocket WiFi ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi เพื่อสำรวจความสำคัญ ของปัจจัยด้านผู้ให้บริการ Pocket WiFi ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi เพื่อสำรวจความสำคัญ ของปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้ใช้ Pocket WiFi ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เช่า Pocket WiFi ไปใช้ที่ประเทศญี่ปุ่น และกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวน 400 ตัวอย่าง ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 21 สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนาได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- 5.3 การอภิปรายผล
- 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้ในทางธุรกิจ
- 5.5 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย มีรายละเอียดสรุปดังนี้

##### 5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจจำนวน 400 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.3 มีอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 62 โดยส่วนใหญ่เป็นผู้จบ

การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 69.5 และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 74 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือ 10,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.8

#### 5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi

จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจจำนวน 400 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ทั้งเพศชายและเพศหญิง เป็นผู้ที่เดินทางไปประเทศญี่ปุ่นเพื่อการท่องเที่ยวมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 94.3 และเป็นผู้ที่มีความถี่ในการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นต่ำกว่า 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 73.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่นเป็นระยะเวลา 1-5 วันมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 58.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นเพื่อเล่น Social Network คิดเป็นร้อยละ 80 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการเปรียบเทียบคุณภาพและราคาในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นคิดเป็นร้อยละ 77 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รู้จัก Pocket WiFi มาจากสื่ออินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 60

5.1.3 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่ความครอบคลุมของพื้นที่ใช้งานและสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย และความสามารถในการใช้ความเร็วอินเทอร์เน็ตไร้สาย

จากปัจจัยด้านกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.97) และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.=0.816) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านความเป็นรูปธรรมของแต่ละรายการพบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยด้านกายภาพระดับมากที่สุดได้แก่ ผู้เช่าสามารถใช้บริการ Pocket WiFi ในพื้นที่ประเทศญี่ปุ่นได้อย่างครอบคลุม (ค่าเฉลี่ย = 4.14) รองลงมาตามลำดับได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า Pocket WiFi สามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์ได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.10) ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า Pocket WiFi มีขนาดเล็ก ทันสมัยและสามารถพกพาได้สะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.09) ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า Pocket WiFi มีความเร็วตรงตามที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลไว้ (ค่าเฉลี่ย = 3.93) ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าอุปกรณ์เสริมที่มาพร้อมกับ Pocket WiFi มีอย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย = 3.92) ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพสัญญาณความเร็วสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย = 3.91) ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า Pocket WiFi มีราคาเช่าที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย = 3.87) และผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้ยาวนานโดยไม่ต้องชาร์จแบตเตอรี่ (ค่าเฉลี่ย = 3.81)

5.1.4 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย

จากปัจจัยด้านพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.84) และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.=1.1013) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านความเป็นรูปธรรมของแต่ละรายการพบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยด้านพฤติกรรมระดับมากที่สุดได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง, ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อช่วยในการเดินทางในประเทศญี่ปุ่น และผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสาร (ค่าเฉลี่ย = 3.99) รองลงมาตามลำดับได้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อความบันเทิง (ค่าเฉลี่ย = 3.96) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง (ค่าเฉลี่ย = 3.57) และอาชีพที่ผู้ตอบแบบสอบถามทำอยู่มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ย = 3.52)

5.1.5 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้อินเทอร์เน็ตไร้สาย และการให้ข้อมูลข่าวสารและโปรโมชั่น

จากปัจจัยด้านผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.90) และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.=0.846) นอกจากนี้เมื่อพิจารณาด้านความเป็นรูปธรรมของแต่ละรายการพบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยด้านผู้ให้บริการระดับมากที่สุดได้แก่ ผู้ใช้บริการสามารถคิดเครื่อง Pocket WiFi ได้อย่างสะดวกเมื่อเดินทางกลับมาถึงประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย = 4.03) รองลงมาตามลำดับได้แก่ ผู้ให้บริการมีการเตรียมอุปกรณ์เชื่อมต่อกับ Pocket WiFi อย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย = 4.02) สถานที่รับเครื่อง Pocket WiFi สามารถหาได้ง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.01) พนักงาน Call Center สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนแล้วถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย = 3.96) การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว, พนักงานที่ส่งมอบเครื่อง Pocket WiFi มีการแนะนำวิธีการใช้และผู้ให้บริการมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 3.91) พนักงาน Call Center มีความสุภาพ (ค่าเฉลี่ย = 3.89) ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำแพคเกจการใช้งานแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ถึงโปรโมชั่นใหม่ ๆ ของทางบริษัทให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับทราบ (ค่าเฉลี่ย = 3.86) ผู้ให้บริการมีการติดต่อเพื่อรับฟังข้อมูลย้อนหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม (ค่าเฉลี่ย = 3.82) และผู้ให้บริการมีทีมงานในประเทศญี่ปุ่นเพื่อรองรับความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นกับระบบ Pocket WiFi (ค่าเฉลี่ย = 3.68)



## 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานจากการนำข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คน ได้ผลสรุปดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยด้านผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค และปัจจัยด้านผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

## 5.3 การอภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในครั้งนี้ได้นำผลสรุปมาเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันเพื่ออธิบายสมมติฐานและวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้

ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงรัตน์ โชคชัยสิริกุล (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3G) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่พบว่า ปัจจัยด้านกายภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3G)

ผลการศึกษาดังกล่าวผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกายภาพดังนั้นผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องความครอบคลุมของสัญญาณในประเทศญี่ปุ่น ความมีเสถียรภาพและประสิทธิภาพในการใช้งาน ให้ความสำคัญกับความเร็วดังตรงตามที่ได้แจ้งกับผู้บริโภคไว้ รวมถึงขนาดของ Pocket WiFi เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้อย่างสะดวกไม่เป็นภาระของผู้ใช้ ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับราคาการเช่าและอุปกรณ์ที่จะเพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ในอนาคตผู้ประกอบการต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถของ Pocket WiFi ขึ้นไปเช่น ความเร็วที่เพิ่มมากขึ้น ความมีเสถียรภาพของสัญญาณที่เพิ่มมากขึ้น เพิ่มความจุของแบตเตอรี่ของ Pocket WiFi เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานได้ยาวนานขึ้นโดยไม่ต้องชาร์จแบตเตอรี่ระหว่างวัน เป็นต้น

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านพฤติกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวิมล ระวัง (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่าวัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษาดังกล่าวปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้บริโภคส่งผลต่อความพึงพอใจดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการศึกษาความจำเป็น วัตถุประสงค์ของผู้เช่า Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่น เพื่อให้สามารถตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภคได้อย่างแท้จริงเช่น ผู้บริโภคที่มีความจำเป็นในการใช้ Pocket WiFi ไปใช้เพื่อทำงานในประเทศญี่ปุ่น ผู้ประกอบการควรมีการให้ความเร็วที่มากขึ้นในช่วงเวลากลางวันเพื่อให้ผู้บริโภคใช้ Pocket WiFi ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิติกร ก้อนแก้ว (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของสถานศึกษาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL กรณีศึกษาอินเทอร์เน็ต



โรงเรียนของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดพิจิตร พบว่า ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ให้บริการที่ดูแลรับผิดชอบด้าน ICT ของสถานศึกษาแต่ละแห่ง จะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ของบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

ผลการศึกษายังสรุปได้ว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการบริการของผู้ให้บริการดังนั้น ผู้ประกอบการต้องพิจารณาเพื่อการบริการทั้งก่อนขาย ระหว่างการขาย และหลังการขาย เพื่อความสะดวกสบายในการรับและคืน Pocket WiFi เพิ่มทีมงานในการโปรโมทประชาสัมพันธ์ถึงโปรโมชั่นต่าง ๆ เพิ่มทีมงานในการให้การช่วยเหลือเมื่อเกิดเหตุผิดพลาดในการใช้ Pocket WiFi ในต่างประเทศ เพิ่มประสิทธิภาพของ Call Center มีการตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับโดยการติดต่อผู้ใช้ Pocket WiFi หลังจากการใช้เสร็จสิ้นเพื่อหาข้อผิดพลาดและดำเนินการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการบริการที่ดีที่สุดจากผู้ประกอบการ

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัย ด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภคและ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ผลการศึกษายังสรุปได้ว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญกับทุกตัวแปรต้นที่ผู้ทำวิจัยได้คิดค้นขึ้นมา กล่าวคือ ปัจจัยด้านกายภาพ รูปลักษณ์ รูปแบบ คุณลักษณะ คุณสมบัติ รวมถึงความสามารถของตัว Pocket WiFi ปัจจัยด้านพฤติกรรมผู้บริโภค วัตถุประสงค์ในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ตในต่างประเทศ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ชีตความสามารถของผู้ให้บริการ การบริการก่อน ระหว่าง และหลังการขาย ความพร้อมในการให้บริการ โปรโมชั่น รายการส่งเสริมการขายต่าง ๆ ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการเช่า Pocket WiFi จำเป็นจะต้องดูแลและใส่ใจความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอต้องมีการสำรวจและวิจัยเพื่อวิเคราะห์ขีดความสามารถในการให้บริการที่บริษัทเราสามารถทำได้และบริษัทคู่แข่งสามารถทำได้ รวมถึงการพัฒนาตัว Pocket WiFi ให้ทันสมัย รองรับเทคโนโลยีใหม่ได้ในอนาคต มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว เป็นผู้นำในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลไปใช้ในทางธุรกิจ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญ่ปุ่นของนักท่องเที่ยวยาวไทย ในครั้งนี้พบว่าปัจจัยด้านกายภาพส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญ่ปุ่นมากที่สุด ปัจจัยด้านกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากที่สุด คือเรื่องความครอบคลุมของสัญญาณในประเทศญ่ปุ่น และความง่ายในการใช้งานความสะดวกสบายเวลาเชื่อมต่อ ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับ Pocket WiFi ต้องรักษาและให้ความสำคัญกับความมีเสถียรภาพของสัญญาณ ณ ประเทศญ่ปุ่นและความสะดวก สบายในการใช้งาน คิดหาเทคโนโลยีใหม่ๆที่สามารถเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ใช้ Pocket WiFi ได้ และที่สำคัญผู้ประกอบการต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาความสามารถของ Pocket WiFi เพื่อที่จะรองรับสัญญาณใหม่ ๆ ของประเทศญ่ปุ่นได้ เพื่อจะให้ผู้ใช้สามารถใช้ความเร็วจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มที่ ปัจจัยรองลงมาที่ผู้ใช้บริการ Pocket WiFi ให้ความสำคัญได้แก่ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ Pocket WiFi ได้แก่ผู้ใช้บริการสามารถคืนเครื่อง Pocket WiFi ได้อย่างสะดวกเมื่อเดินทางกลับมาถึงประเทศไทยแล้ว และผู้ให้บริการมีการเตรียมอุปกรณ์เชื่อมต่อกับ Pocket WiFi อย่างครบถ้วน ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขาย เพิ่มความสะดวกสบายให้แก่ผู้ใช้บริการหลังกลับมาจากประเทศญ่ปุ่น เช่น ผู้ใช้บริการไม่ต้องคืนเครื่องที่สนามบินแต่ผู้ประกอบการส่งพนักงานมารับเครื่องถึงที่พักอาศัยของผู้ใช้ในวันรุ่งขึ้นของการเดินทาง เป็นต้น และอุปกรณ์เชื่อมต่อ Pocket WiFi เป็นอีกหนึ่งเรื่องที่ใช้ Pocket WiFi ให้ความสำคัญ ดังนั้นผู้ประกอบการควรจะมีการเตรียมความพร้อมและศึกษาสิ่งจำเป็นในการเชื่อมต่อ Pocket WiFi ในต่างประเทศเช่น ตัวแปลงเต้าเสียบของประเทศนั้น ๆ สายชาร์จ Pocket WiFi ในอนาคตผู้ประกอบการอาจจะต้องเตรียม Power Bank เพื่อผู้ใช้บริการ Pocket WiFi สามารถชาร์จ Pocket WiFi ได้ทันทีเมื่อแบตเตอรี่ของ Pocket WiFi หมด ปัจจัยสุดท้ายที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญได้แก่ ปัจจัยด้านพฤติกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในหัวข้อปัจจัยด้านพฤติกรรมถึง 3 เรื่อง ได้แก่ ความจำเป็นในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การใช้ Pocket WiFi เพื่อช่วยในการเดินทางภายในประเทศญ่ปุ่น และผู้ใช้บริการ Pocket WiFi ใช้เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสารดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับความเร็วและความมีเสถียรภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตจาก Pocket WiFi เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เช่า Pocket WiFi ต้องการที่จะใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง และผู้ใช้ Pocket WiFi มีความจำเป็นจะต้องใช้ Pocket WiFi ในประเทศญ่ปุ่นเพื่อช่วยในการเดินทางภายในประเทศญ่ปุ่น

### 5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศ ญีปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาผู้ใช้ Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญีปุ่นเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปผู้ทำวิจัยควรทำการศึกษากับประเทศอื่น ๆ ที่มีกรให้บริการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศนั้น ๆ เช่น ประเทศเกาหลี ประเทศจีน ประเทศสิงคโปร์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi อย่างแท้จริง



## บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2558). *สถานการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ตของประชาชนชาวไทย*. สืบค้นจาก <http://www.mict.go.th/>.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัษณ ยูวรัชช์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายวายฟาย (WiFi) กรณีศึกษา: กลุ่มประชาชนทั่วไปในเขตพื้นที่สยามเซ็นเตอร์ กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). *ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2558). *สถิตินักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางออกไปต่างประเทศ*. สืบค้นจาก <http://marketingdatabase.tat.or.th/>.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2540). *ความหมายของอินเทอร์เน็ต = เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ วงศ์ถาวรวัฒน์. (2537). *วิทยาการเครือข่ายไร้สายแบบไวไฟ*. สืบค้นจาก [http://www.thaitelecomkm.org/TTE/topic/attach/Principle\\_of\\_WiFi\\_Networks/index.php](http://www.thaitelecomkm.org/TTE/topic/attach/Principle_of_WiFi_Networks/index.php).
- กองบริหารความเสี่ยง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2559). *การฟื้นฟูตลาดการท่องเที่ยวของญี่ปุ่นและบทเรียนจากเหตุการณ์ภัยพิบัติ*. สืบค้นจาก <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-web-etatjournal/menu-2012/menu-2012-apr-jun/450-22555-japan>.
- คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (2554). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. สืบค้นจาก <http://elearning.bu.ac.th/mua/course/mk212/ch4.htm>.
- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). *สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชุลีวรรณ บัวอินทร์. (2551). *คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินส่วนแยกบ้านโป่งจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- เช่า Pocket wifi, Premium Wifi, อินเทอร์เน็ตในญี่ปุ่น. (2558). สืบค้นจาก <http://www.rentinternet.com/wifi.html>.
- ดวงรัตน์ โขชัยสิริกุล. (2555). ความพึงพอใจของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (รายงานผลการวิจัย). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทฤษฎีความพึงพอใจ. (2556). สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000>.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิติกร ก้อนแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของสถานศึกษาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL: กรณีศึกษาโครงการอินเทอร์เน็ตของโรงเรียน ของบริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) ในพื้นที่สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดพิจิตร. การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- แนวคิดความพึงพอใจ. (2557). สืบค้นจาก <http://maitree3.blogspot.com/2011/03/blog-post.html>.
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ. (2556). สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492001>.
- บริษัท สมาร์ท ไอที เซอร์วิส จำกัด. (2554). Wi-Fi คืออะไร. สืบค้นจาก <http://www.smart-itservice.com/index.php?lay=show&ac=article&id=539433543>.
- Prasert rk. (2554). ทฤษฎีความพึงพอใจ. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/492000%20%2812>.
- ประกายดาว ดำรงพันธ์. (2536). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านสินเชื่อ: กรณีศึกษา ศูนย์ธุรกิจสะพานขาว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในไทย ปี 58 เผยคนไทยออนไลน์ผ่านมือถือทุกช่วงเวลา. (2558). สืบค้นจาก <http://www.it24hrs.com/2015/thailand-internet-user-profile-2015-2558/>.
- พรพิมล แก้วเกิด. (2553). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- ภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. (2553). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. สืบค้นจาก <http://elearning.bu.ac.th/mua/course/mk212/ch4.htm>.
- ยาซีเราะห์ เจะหลง, อีซัน สะแต, ณัฐนิชา ดาวประดับ, นารีหมีะ นิมะ, สุรียานี เจะละ และนุรฮายาตี ปีตาราโซ. (2556). *ความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา*. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
- ระบบ 4G. (2554). สืบค้นจาก <http://www.xn--12cg1cxhd0a2gzc1c5d5a.net>.
- Let's Internet jp. (2558). *เหตุผลที่ต้องเช่า pocket WiFi*. สืบค้นจาก <http://www.rentinternet.com/wifi.html>.
- วาณี ทองเสวด. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุดวิทยาลัยพยาบาลกึ่งการุณย์* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช.
- วิทย์ เทียงบุรณธรรม. (2541). *ความพึงพอใจในการรับบริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วิฑูรย์ จันทวงสี. (2556). *ความพึงพอใจ พฤติกรรม และแนวโน้มพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อการใช้บริการ 3G Plus เครือข่าย True Move H ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). *พฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการร้านอาหารแบบบริการตนเอง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2558). สืบค้นจาก <https://www.kasikornresearch.com/>.
- สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงโตเกียว. (2558). *สถานการณ์การท่องเที่ยวของญี่ปุ่น*. สืบค้นจาก <http://www.thaiembassy.jp/>.
- สมบัติทางกายภาพ. (2557). สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2559). *ผลสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตปี 58*. สืบค้นจาก <https://www.etda.or.th/content/thailand-internet-user-profile-2015.html>.
- สุวิมล ระวัง. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตกรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2546). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- Anun Katelue. (2556). *ประวัติของเทคโนโลยี 4G*. สืบค้นจาก <http://datacommunicationand.blogspot.com/2013/01/4g-forth-generation.html>.

- Easy Pocket WiFi*. (2558). สืบค้นจาก [http://easypocketwifi.com/pocketwifi/japan?gclid=COHFuY\\_nw8kCFRleaAodTUIK4Q](http://easypocketwifi.com/pocketwifi/japan?gclid=COHFuY_nw8kCFRleaAodTUIK4Q).
- 4G เทคโนโลยีใหม่มาแรง. (2554). สืบค้นจาก [http://www.dmc.tv/pages/top\\_of\\_week/3G](http://www.dmc.tv/pages/top_of_week/3G).
- Belch, G. E., & Belch, M. A. (1993). *Introduction to advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective*. Boston: Richard D. Irwin.
- Churchill, J. R., Gillbert, A., & Surprenant, C. (1982). An investigation into the determinants of customer satisfaction. *Journal of Marketing Research*, XIX, 491-504.
- Domabedian, A. (1980). *Explorations in quality assessment and monitoring: Vol. I. the definition of quality and approaches to its assessment*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1993). *Consumer behavior*. Fort Worth: The Dryden Press.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: A general structural equation model. *European Journal of marketing*, 37(11/12), 1762-1800.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and personality*. New York: Harper & Row.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfaction in the white collar job*. Ann Arbor: University of Michigan.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. London: Litton Educational.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). Tokyo: John Weatherill.







## เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญ่ปุ่่น

### ของนักท่องเท่ยชาวไทย

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ(เน้นการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาความพึงพอใจการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเศศญ่ปุ่่นของนักท่องเท่ยชาวไทย ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

#### 1. เพศ

- 1) ชาย  2) หญิง

#### 2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี  2) 20- 25 ปี  3) 26- 30 ปี  
 4) 31 -35 ปี  5) 36 -40 ปี  6) 41 - 45 ปี  
 6) 46 - 50 ปี  7) 51 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมปลาย  2) มัธยมปลาย  3) อนุปริญญา  
 4) ปริญญาตรี  5) ปริญญาตรี  6) ปริญญาโท  
 7) ปริญญาเอก

#### 4. อาชีพ

- 1) นักเรียน/ นักศึกษา  2) เจ้าของธุรกิจ/ อาชีพอิสระ  3) พนักงานบริษัทเอกชน  
 4) ข้าราชการ  5) พนักงานรัฐวิสาหกิจ  6) แม่บ้าน/ พ่อบ้าน  
 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท       2) 10,000 – 20,000 บาท  
 3) 20,001 – 30,000บาท       4) 30,001 – 40,000 บาท  
 5) 40,001 - 50,000 บาท       6) 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่นและการเช่า Pocket WiFi

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

6. จุดประสงค์ที่ท่านเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น

- 1) ท่องเที่ยว       2) เรียนหนังสือ       3) ทำงาน  
 4) พบญาติ       7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

7. ความถี่ในการเดินทางไปประเทศญี่ปุ่น

- 1) ต่ำกว่า 1 ครั้งต่อปี       2) 1-2 ครั้งต่อปี       3) มากกว่า 2 ครั้งต่อปี

8. ระยะเวลาที่ท่านใช้ชีวิตอยู่ในประเทศญี่ปุ่น

- 1) 1-5 วัน       2) 6-10 วัน  
 3) 11-15 วัน       4) 15 วันขึ้นไป

9. จุดประสงค์ในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ที่ประเทศญี่ปุ่น

- 1) Social Network       2) ทำงาน       3) เล่นเกมส์       4) ดูหนังฟังเพลง  
 5) E-mail       7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

10. ท่านมีการเปรียบเทียบคุณภาพและราคาในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นหรือไม่

- 1) เปรียบเทียบ       2) ไม่เปรียบเทียบ

11. ท่านรู้จัก Pocket WiFi จากสื่อไหน

- 1) อินเทอร์เน็ต       2) นิตยสาร  
 3) หนังสือพิมพ์       4) เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำมา  
 5) บริษัททัวร์       7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ในประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ใน ประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←————→			เห็นด้วย น้อยที่สุด
<b>ปัจจัยด้านกายภาพ</b>					
1. ผู้เช่าสามารถใช้บริการ Pocket WiFi ในพื้นที่ประเทศญี่ปุ่นได้อย่างครอบคลุม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพ สัญญาณความเร็วสม่ำเสมอ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีความเร็วตรงตามที่ผู้ให้บริการให้ข้อมูลไว้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีขนาดเล็ก ทนสม้ย พกพาสะดวก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. ท่านคิดว่า Pocket WiFi สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ได้ง่าย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
6. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้นานโดยไม่ต้องชาร์จแบตเตอรี่	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
7. ท่านคิดว่า Pocket WiFi มีราคาการเช่าที่เหมาะสม	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
8. ท่านคิดว่าอุปกรณ์เสริมที่มาพร้อมกับ Pocket WiFi มีอย่างครบถ้วน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ปัจจัยด้านพฤติกรรม</b>					
9. ท่านมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอด 24 ชั่วโมง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
10. อาชีพที่ท่านทำอยู่มีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตตลอดเวลา	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ใน ประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←————→			เห็นด้วย น้อยที่สุด
11. ท่านมีความจำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
12. ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อช่วยในการเดินทางในประเทศ ญี่ปุ่น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
13. ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อการติดตามข้อมูลข่าวสาร	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
14. ท่านใช้บริการ Pocket WiFi เพื่อความบันเทิง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ</b>					
15. ผู้ให้บริการมีการให้คำแนะนำแพคเกจการใช้งานแก่ท่าน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
16. ผู้ให้บริการมีทีมงานในประเทศญี่ปุ่นเพื่อรองรับความผิดพลาดที่ จะเกิดขึ้นกับระบบ Pocket WiFi	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
17. พนักงาน Call Center มีความสุภาพ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
18. พนักงาน Call Center สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วนและ ถูกต้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
19. การทำงานของพนักงานเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
20. สถานที่รับเครื่อง Pocket WiFi สามารถหาได้ง่าย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
21. พนักงานที่ส่งมอบเครื่อง Pocket WiFi มีการแนะนำวิธีการใช้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
22. ผู้ให้บริการมีการเตรียมอุปกรณ์เชื่อมต่อกับ Pocket WiFi อย่าง ครบถ้วน	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23. ผู้ใช้บริการสามารถคืนเครื่อง Pocket WiFi ได้อย่างสะดวกเมื่อ เดินทางกลับมาถึงประเทศไทย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
24. ผู้ให้บริการมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้ใช้บริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
25. ผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์ถึงโปรโมชั่นใหม่ ๆ ของทางบริษัทให้ ผู้บริการได้รับทราบ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
26. ผู้ให้บริการมีการติดต่อเพื่อรับฟังข้อมูลย้อนหลังของผู้ใช้บริการ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
<b>ความพึงพอใจในการใช้ Pocket WiFi ในประเทศญี่ปุ่น</b>					
27. ท่านคิดว่าท่านพอใจกับราคาที่จ่ายค่าเช่า Pocket WiFi เมื่อ เทียบกับประโยชน์ที่ท่านได้รับ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเช่า Pocket WiFi ไปใช้ใน ประเทศญี่ปุ่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด	←————→			เห็นด้วย น้อยที่สุด
28. ท่านคิดว่าความเร็วของ Pocket WiFi สามารถช่วยให้ท่านทำธุระ ของท่านได้สำเร็จในต่างประเทศ	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
29. ท่านคิดว่าขนาดของ Pocket WiFi และอุปกรณ์เสริมที่บริษัทได้ เตรียมไว้ให้สามารถทำให้ท่านใช้งานได้อย่างสะดวกขึ้น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
30. ท่านคิดว่า การเช่า Pocket WiFi สามารถตอบโจทย์พฤติกรรม การใช้อินเทอร์เน็ตของท่านได้	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
31. ท่านคิดว่า การบริการระหว่างการเช่า Pocket WiFi ในประเทศ ญี่ปุ่นเป็นส่วนสำคัญที่ท่านให้ท่านเลือกใช้ Pocket WiFi	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
32. ท่านคิดว่า ข้อมูลข่าวสาร โปรโมชั่น การลดราคาหรือแพ็คเกจ ต่าง ๆ มีส่วนให้ท่านเลือกใช้ Pocket WiFi	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
33. ท่านคิดว่า ท่านพอใจกับการใช้งานโดยรวม Pocket WiFi ใน ประเทศญี่ปุ่น	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34. ท่านคิดว่า การเดินทางไปญี่ปุ่นครั้งต่อไปท่านจะเลือกใช้ Pocket WiFi อีก	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

**\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\***

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ - นามสกุล

นายเจตริน ศรีโสมะสังจะกุล

อีเมล

jatarin.sris@bumail.net

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจ  
สาขาการจัดการธุรกิจสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6  
โรงเรียนอัสสัมชัญ





มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 30 เดือน มกราคม พ.ศ. 2560

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ธีรธเนศ ตรีโรจน์กิจจกุล อยู่บ้านเลขที่ 33  
ซอย - ถนน จันทน์ ตำบล/แขวง ทุ่งวัดดอน  
อำเภอ/เขต จันทน์ จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10120  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7570202445  
ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก  
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ  
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย  
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้


ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/  
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งาน Pocket WiFi ในร้าน  
ประเภทร้านอาหารที่จตุจักร


ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีการ  
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่  
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้  
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ  
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ  
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ  
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา  
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย  
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ  ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( 6๐๓๖๓ ๐๖/๖๐๓๖๓๖๖๖ )

ลงชื่อ  ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)  
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลีมลาลัย)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ  พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร