



# The Fiber To The Home Internet services quality of Lao Telecommunication Public Company in Luang Prabang Province

Khamsouk Sipaseuth\*, Chahue Yangsanesay<sup>1</sup>, Dalounny Indavong<sup>2</sup>

Office of Lao Telecommunications Public Company, Luangprabang Lao PDR

## Abstract

### \*Correspondence: Khamsouk

Sipasueh, Office of Lao,

Tel: 020-55500502,

E-mail: khamsoukltclpb@gmail.com

<sup>1</sup> Faculty of Economics and Tourism,

Souphanouvong University

<sup>2</sup> Administrative office,

Souphanouvong University

The objectives of this research were to examine Customers' decisions to use Fiber to the Home (FTTH) internet services; to study customers' opinions regarding the quality of FTTH internet services; and to analyze the service quality factors influencing customers' decisions to use FTTH internet services provided by Lao Telecommunication Public Company in Luang Prabang Province. The study employed a questionnaire as the data collection instrument and collected data from 383 customers who use FTTH internet services of Lao Telecommunication Public Company in Luang Prabang Province. The reliability of the questionnaire, measured by Cronbach's alpha, was 0.953. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, and binary regression analysis.

The results revealed that customers demonstrated a strong intention to continue using FTTH internet services and to recommend the services of Lao Telecommunication Public Company to others. Overall, customers reported a high level of satisfaction with the service. Regarding customers' opinions on the quality of FTTH internet services provided by Lao Telecommunication Public Company, Luang Prabang Branch, the overall service quality was rated as good. Among the service quality dimensions, tangibles received the highest rating, followed by reliability, empathy, and responsiveness, while assurance was rated the lowest. The analysis of service quality factors influencing customers' decisions to use FTTH internet services indicated that three service quality dimensions tangibles, responsiveness, and empathy had a positive and statistically significant effect on customers' decisions at the 0.05 significance level.

**Keywords:** *The service quality, Customer, Fiber to the Home Internet*

### Article Info:

Submitted: November 20, 2025

Revised: December 10, 2025

Accepted: December 18, 2025

## 1. ພາກສະເໜີ

ບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ເປັນບໍລິສັດທຳອິດທີ່ໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານການສື່ສານໂທລະຄົມດ້ານເຄືອຂ່າຍໃຫ້ກັບສັງຄົມຢູ່ພາຍໃນປະເທດລາວ ເຊິ່ງເປັນອົງກອນທີ່ໃຫ້ບໍລິການລະບົບການສື່ສານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ໃນທົ່ວປະເທດລາວ ໃນກ່ອນປີ ຄສ 1993 ສປປ ລາວ ເຮົາ ໄດ້ດຳເນີນການຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງໃນການພັດທະນາການໃຫ້ບໍລິການ ລະບົບສື່ສານໂທລະຄົມມະນາຄົມ ຕາມແຜນແມ່ບົດ (Master Plan) ເຊິ່ງນັບໄດ້ວ່າເປັນບັດໄຈພື້ນຖານຂອງການພັດທະນາລະບົບໂທລະຄົມແບບຄົບວົງຈອນ ຈົນມາຮອດປີ 2016 ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ໄດ້ມີການພັດທະນາລະບົບເຄືອຂ່າຍຂຶ້ນໃນຫຼາຍຮູບແບບ ເຊັ່ນ: ບໍລິການແອັບພິເຄຊັນ ໂທດ້ວຍສຽງ, ບໍລິການມິຕິ

3G/4G ແລະ ບໍລິການ Fiber to the Home (FTTH) ເປັນຕົ້ນມາ (Lao Telecommunications Public Company, 2025) ໂດຍໄລຍະຜ່ານມາມີລູກຄ້າລົງທະບຽນໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຕົວຈິງ ໃນປີ 2020 ຈຳນວນ 2,927 User ແລະ ມີຈຳນວນລູກຄ້າໃຊ້ງານບໍ່ສະດວກທີ່ໄດ້ມີການໂທແຈ້ງຕິດຂັດ ແລະ ໄດ້ມີການໃຫ້ບໍລິການສ້ອມແປງແກ້ໄຂ ມີຈຳນວນ 914 User ແລະ ມາໃນປີ 2024 ມີລູກຄ້າລົງທະບຽນໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດເພີ່ມຂຶ້ນເປັນ 8,849 User ໂດຍເພີ່ມຂຶ້ນສະເລ່ຍ 41.68% ຕໍ່ປີ ແລະ ເຫັນວ່າມີຈຳນວນລູກຄ້າໃຊ້ງານບໍ່ສະດວກໄດ້ແຈ້ງຕິດຂັດ ແລະ ການໃຫ້ບໍລິການສ້ອມແປງ ມີທັງໝົດ 1,506 ໝາຍເລກ ໂດຍສະເລ່ຍມີອັດຕາເພີ່ມຂຶ້ນ 14.32% ຕໍ່ປີ (Lao Telecommunications Public Company, 2024) ຈາກເປີເຊັນການເພີ່ມຂຶ້ນຂອງຕົວເລກຂ້າງເທິງນີ້

ສະແດງໃຫ້ເຫັນໄດ້ເຖິງໄພອັນຕະລາຍຂອງການເຮັດໃຫ້ເກີດຄວາມບໍ່  
ຝ່າໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບຂອງການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ໃນ  
ປັດຈຸບັນ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ກໍ່ຍັງປະຊຶມກັບພາວະການ  
ແຂ່ງຂັນຂອງບັນດາບໍລິສັດໂທລະຄົມອື່ນທີ່ໃຫ້ບໍລິການໃນຂົງເຂດດຽວ  
ກັນ ເຊັ່ນ: ບໍລິສັດສະຕາຣາໂຟນ (Unitel), ບໍລິສັດອີທີເອລ (ETL) ແລະ  
ບໍລິສັດສະກາຍ (Best telecom) ຈາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ສິ່ງຜົນໃຫ້ລູກ  
ຄ້າມີທາງເລືອກໃນການໃຊ້ບໍລິການຫຼາຍຂຶ້ນ ເຊິ່ງເຮັດໃຫ້ບໍລິສັດຕ້ອງໄດ້  
ມີການແຂ່ງຂັນກັບຄູ່ແຂ່ງເພື່ອຍາດແຍ່ງລູກຄ້າ ເພາະຜູ້ໃຊ້ບໍລິການອື່ນເຕີ  
ເນັດຖືໄດ້ວ່າເປັນຜູ້ບໍລິໂພກທີ່ມັກຄວາມທ້າທາຍ ແລະ ມັກໃນດ້ານເຕັກ  
ໂນໂລຊີທີ່ວ່ອງໄວ ແລະ ມີແນວໂນ້ມວ່າໃນອານາຄົດຈະມີຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ  
ອື່ນເຕີເນັດນັບມື້ນັບເພີ່ມຂຶ້ນ. ດັ່ງນັ້ນ, ບໍລິສັດ ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ  
ທຸກໜ່ວຍງານຕ້ອງໄດ້ໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນກັບຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໃນກຸ່ມນີ້ເພື່ອທີ່  
ຈະເພີ່ມຜູ້ບໍລິໂພກໃຫ້ມາໃຊ້ບໍລິການເຄື່ອນຍ້າຍຂອງຕົນເອງຫຼາຍຂຶ້ນ ໂດຍ  
ມີຄວາມຈໍາເປັນຕ້ອງໄດ້ມີການປັບປຸງຄຸນນະພາບການ ໂດຍມີການນໍາໃຊ້  
ວິທີທາງສະຖິຕິໃນການຄົ້ນຄວ້າວິໄຈ ແລະ ເຕັກນິກຕ່າງໆ ເພື່ອສ້າງຄວາມ  
ຝ່າໃຈສູງສຸດໃຫ້ກັບລູກຄ້າ ແລະ ເຮັດໃຫ້ກາຍເປັນການບໍລິການທີ່ດີເລີດ  
ມີຄຸນນະພາບສູງ ສາມາດຕອບສະໜອງໄດ້ຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າ  
ແລະ ທີ່ສໍາຄັນແມ່ນເປັນການສ້າງຄວາມໄດ້ປຽບທາງການແຂ່ງຂັນທີ່ສູງ  
ຂຶ້ນໃນອານາຄົດ. ເຊິ່ງຖ້າຫາກບໍລິສັດຫາກຮັກສາໄດ້ດ້ານຄຸນນະພາບການ  
ໃຫ້ບໍລິການ ກໍ່ຈະເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າເກີດຄວາມຝ່າໃຈ ແລະ ຄວາມໄວ້ວາງໃຈ  
ທີ່ລູກຄ້າໄດ້ຮັບຈາກການນໍາໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ ຫລື ການບໍລິການຂອງ  
ບໍລິສັດຕໍ່ໄປ, ເຮັດໃຫ້ລູກຄ້າກຸ່ມໃໝ່ມີການຕັດສິນໃຈຊື້ ຫຼື ການໃຊ້  
ສິນຄ້າ ແລະ ບໍລິການເພີ່ມຂຶ້ນ, ການບອກຕໍ່ແກ່ລູກຄ້າຄົນອື່ນ, ການນໍາ  
ໃຊ້ສິນຄ້າ ຫຼື ບໍລິການຊໍ້າ ແລະ ບໍ່ປຽນໃຈໄປນໍາໃຊ້ບໍລິການລາຍອື່ນ ໃນ  
ທາງກົງກັນຂ້າມ, ຖ້າຄຸນນະພາບບໍ່ເປັນທີ່ໜ້າປະທັບໃຈຜົນທີ່ໄດ້ຮັບກໍ່ຄື  
ເກີດການຍົກເລີກການນໍາໃຊ້ສິນຄ້າ ແລະ ບໍລິການ, ເກີດຄວາມບໍ່ໄວ້  
ວາງໃຈ, ການບອກຕໍ່ໃນທາງທີ່ເສຍຫາຍ, ເສຍລູກຄ້າ ແລະອື່ນໆ ທີ່ເປັນ  
ໃນແງ່ລົບຂອງອົງກອນ. ດັ່ງນັ້ນ, ເພື່ອເປັນການເຜີຍແຜ່ຂໍ້ມູນຂ່າວສານ  
ບັນດາຜະລິດຕະພັນໃຫ້ລູກຄ້າ, ສັງຄົມໄດ້ຮັບຮູ້ ແລະ ເຂົ້າໃຈຕໍ່ກັບການ  
ຊົມໃຊ້ຜະລິດຕະພັນ ແລະ ເພື່ອເປັນການປັບປຸງຄຸນນະພາບການໃຫ້  
ບໍລິການຂອງທະນາຄານໃຫ້ມີປະສິດທິພາບ ແລະ ປະສິດທິຜົນ ນັ້ນການ  
ໃຫ້ບໍລິການທີ່ດີຄວນຈະຕ້ອງມີຄຸນນະພາບ ເພື່ອຕອບສະໜອງຄວາມ  
ຝ່າໃຈໃຫ້ກັບລູກຄ້າຜູ້ທີ່ຊົມໃຊ້ບໍລິການ.

ຈາກເຫດຜົນຂ້າງເທິງນີ້, ຜູ້ສຶກສາຈຶ່ງມີຄວາມສົນໃຈທີ່ຈະສຶກສາ  
ກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ການບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The  
Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງຫຼວງພະ  
ບາງ ໂດຍຈຸດປະສົງໃນການສຶກສາໃນຄັ້ງນີ້ແມ່ນ: ສຶກສາການຕັດສິນໃຈ  
ຂອງລູກຄ້າຕໍ່ການເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home  
ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ຂາສາ ແຂວງຫຼວງພະ  
ບາງ, ສຶກສາລະດັບຄວາມຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການ  
ໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະ  
ຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ຂາສາ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ແລະ ສຶກສາປັດໄຈ  
ຄຸນນະພາບການສິ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ  
Fiber To The Homeຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ  
ຂາສາ ແຂວງຫຼວງພະບາງ.

2.5 ແນວຄິດ ການຄົ້ນຄວ້າ

- ປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາຂອງການ  
ບໍລິການ/ລັກສະນະທາງກາຍຍະພາບ (Tangibles).
- ປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ວາງໃຈໄດ້  
(Reliability).

2. ອຸປະກອນ ແລະ ວິທີການຄົ້ນຄວ້າ

2.1 ປະຊາກອນ ແລະ ກຸ່ມຕົວຢ່າງ

ປະຊາກອນທີ່ໃຊ້ໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ແມ່ນ ລູກຄ້າ  
ລົງທະບຽນນໍາໃຊ້ອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດ  
ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ຂາສາ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ໃນປີ  
2024 ມີທັງໝົດຈໍານວນ 8,849 ໝາຍເລກ (Lao  
Telecommunications Public Company, 2024) ແລະ ໄດ້ກໍາ  
ນົດຂະໜາດກຸ່ມຕົວຢ່າງແບບຮູ້ປະຊາກອນທີ່ແນ່ນອນຂອງ ທາໂຮ  
ຍາມາເນ (Yamane, 1973) ເຊິ່ງສາມາດກໍານົດໄດ້ 383 ໝາຍເລກ.

2.2 ເຄື່ອງມືໃນການເກັບຂໍ້ມູນ

ໃນການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ເປັນການຄົ້ນຄວ້າແບບສໍາຫຼວດທາງ  
ປະລິມານ (Survey Quantitative Research) ເຄື່ອງມືທີ່ໃຊ້ເຂົ້າໃນ  
ການຄົ້ນຄວ້າຄັ້ງນີ້ປະກອບດ້ວຍ: ແບບສອບຖາມ (Questionnaires)  
ເຊິ່ງໄດ້ອີງຕາມແນວຄິດຄຸນນະພາບຂອງ (ອ້າງອີງຈາກ: Parasuraman  
et al. (1955) ແລະ ແນວຄິດການຕັດສິນໃຈຊື້ຂອງຜູ້ບໍລິໂພກ ຂອງ  
Serirat (2003) ໂດຍມີຂໍ້ຄໍາຖາມທີ່ເປັນແບບເລືອກຕອບຕາມລາຍການ  
(Check List) ແລະ ມີຄໍາຖາມເປັນແບບມາດຕາສ່ວນຕາມແບບຂອງ  
Likerts Scales ເຊິ່ງການສ້າງແບບສອບຖາມແມ່ນນໍາໃຊ້ທິດສະດີຄຸນ  
ນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ແນວຄິດການຕັດສິນໃຈຊື້ສິນຄ້າຂອງຜູ້  
ບໍລິໂພກ ໂດຍມີຄ່າຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື (Cronbach's Alpha) ເທົ່າກັບ  
0.953 ແລະ ມີຄ່າ IOC ສູງກວ່າ 0.67 ໂດຍແບ່ງອອກເປັນ 3 ສ່ວນຄື:

- ສ່ວນທີ 1: ແມ່ນຂໍ້ມູນສ່ວນຕົວຂອງຜູ້ຕອບແບບສອບຖາມ
- ສ່ວນທີ 2: ແມ່ນຂໍ້ມູນການຕັດສິນໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ການ  
ເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດ  
ລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ຂາສາ ແຂວງຫຼວງພະບາງ.
- ສ່ວນທີ 3: ແມ່ນຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບຄວາມຄວາມຄິດເຫັນຂອງ  
ລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The  
Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ຂາສາ ແຂວງ  
ຫຼວງພະບາງ.

2.3 ການເກັບກໍາຂໍ້ມູນ

ຜູ້ຄົນຄວ້າໄດ້ແຈກແບບສອບຖາມໃຫ້ກຸ່ມຕົວຢ່າງທັງໝົດ  
383 ສະບັບ ໂດຍເລີ່ມເກັບກໍາຂໍ້ມູນ ແຕ່ເດືອນຕຸລາ - ທັນວາ 2025  
ເຊິ່ງສາມາດເກັບ ແລະ ລວບລວມຄືນໄດ້ທັງໝົດ 100% ເຊິ່ງໃຊ້ວິທີ  
ການສຸ່ມຕົວຢ່າງແບບເຈາະຈົງ (Purposive Sampling) ແລະ ແຈກ  
ແບບສອບຖາມໃຫ້ກຸ່ມຕົວຢ່າງແບບສະດວກ (Convenience  
sampling) (Cochran, 1963).

2.4 ການວິເຄາະຂໍ້ມູນ

ການວິເຄາະຂໍ້ມູນແມ່ນນໍາໃຊ້ສະຖິຕິຜັນລະນາ ແລະ ສະຖິຕິ  
ອ້າງອີງ ອ້າງໃນ (Siljiru, 2010) ເຊິ່ງເປັນການວິເຄາະຊອກຫາຄ່າທາງ  
ສະຖິຕິຕ່າງໆ ເຊັ່ນ: ຄ່າຄວາມຖີ່, ຄ່າສ່ວນຮ້ອຍ, ຄ່າສະເລ່ຍ (Mean),  
ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ (S.D) ແລະ ຄ່າສໍາປະສິດສະຫະສໍາຜັນ  
ການຖົດຖອຍໂລຈິສຕິກແບບສອງທາງເລືອກ (Binary regression  
Correlation Coefficient) , ດ້ວຍການນໍາໃຊ້ໂປຼແກມ SPSS  
version 22.0 ເຂົ້າໃນການວິເຄາະຂໍ້ມູນ.

ຮູບທີ 1: ສະແດງກອບແນວຄິດຂອງການຄົ້ນຄວ້າ

3. ຜົນໄດ້ຮັບ

ຈາກຜົນການວິເຄາະຂໍ້ມູນໃນການຄົ້ນຄວ້າສາມາດສະແດງຜົນໄດ້ດັ່ງນີ້:

1) ຝຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມ ມະຫາຊົນ ສາຂາແຂວງຫຼວງພະບາງ ສ່ວນຫຼາຍລູກຄ້າມີການໃຊ້ງານອິນເຕີເນັດ ສະເລ່ຍຕໍ່ມື້ແມ່ນມີການໃຊ້ງານອິນເຕີເນັດຫຼາຍກວ່າ 4 ຊົ່ວໂມງ ມີຈຳນວນ 271 ຄົນ ເທົ່າກັບ 70.8%, ມັກໃຊ້ອິນເຕີເນັດໃນຊ່ວງກາງຄືນ (19:01 – 24:00 ນຫ) ມີຈຳນວນ 159 ຄົນ ເທົ່າກັບ 41.5%, ນຳໃຊ້ສະມາດໂຟນ ມີຈຳນວນ 285 ຄົນ ເທົ່າກັບ 74.4%, ນຳໃຊ້ອິນເຕີເນັດເພື່ອໃຊ້ງານສ່ວນບຸກຄົນທົ່ວໄປ ມີຈຳນວນ 176 ຄົນ ເທົ່າກັບ 46%, ນິຍົມໃຊ້ WhatsApp ມີຈຳນວນ 168 ຄົນ ເທົ່າກັບ 43.9%, ມີຄ່າໃຊ້ຈ່າຍສະເລ່ຍ 165,000 ກີບ ມີຈຳນວນ 208 ຄົນ ເທົ່າກັບ 54.3%, ຮູ້ຈັກກັບການບໍລິການອິນເຕີເນັດຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມຈາກການໂຄສະນາຜ່ານທາງ Internet ມີຈຳນວນ 282 ຄົນ ເທົ່າກັບ 73.6%, ການຕັດສິນໃຈຂອງລູກຄ້າໃນການໃຊ້ເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດແບບມີສາຍ ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຍັງສືບຕໍ່ໃຊ້ບໍລິການຢູ່ ມີຈຳນວນ 317 ຄົນ ເທົ່າກັບ 82.8%, ເຫດຜົນທີ່ລູກຄ້າຕັດສິນໃຈຍົກເລີກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຍ້ອນສັນຍານອິນເຕີເນັດບໍ່ສະຖຽນ ມີຈຳນວນ 35 ຄົນ ເທົ່າກັບ 53%, ມີການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການຍ້ອນລາຄາ, ໄປໂມຊັນ ສ່ວນຫຼຸດ ສິດທິພິເສດອື່ນໆ ມີຄວາມໜ້າສົນໃຈ ເໝາະສົມກັບການໃຊ້ງານ ມີຈຳນວນ 212 ຄົນ ເທົ່າກັບ 55.4%, ດ້ານຄຸນສົມບັດຂອງຜະລິດຕະພັນ/ການບໍລິການອິນເຕີເນັດເປັນປັດໄຈຫຼັກທີ່ລູກຄ້າໃຊ້ຝຶຈາລະນາເພື່ອປະເມີນທາງເລືອກໃນການຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຂອງລາວໂທລະຄົມ ມີຈຳນວນ 221 ຄົນ ເທົ່າກັບ 57.7%, ເປັນການຕັດສິນໃຈດ້ວຍຕົວຂອງລູກຄ້າເອງ ມີຈຳນວນ 317 ຄົນ ເທົ່າກັບ 82.8%, ສະມາຊິກຄອບຄົວເປັນບຸກຄົນທີ່ມີອິດທິພົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຂອງລູກຄ້າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນ ມີຈຳນວນ 247 ຄົນ ເທົ່າກັບ 64.5%, ໂດຍລວມແລ້ວມີຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ ຕໍ່ການໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມ ມີຄ່າສະເລ່ຍເທົ່າ 3.79 ແລະ ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານເທົ່າ 0.89, ການຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດໃນອະນາຄົດຂອງລູກຄ້າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນສືບຕໍ່ໃຊ້ບໍລິການແນ່ນອນ ມີຈຳນວນ 263 ຄົນ ເທົ່າກັບ 68.7% ໂດຍມີການໃຫ້ເຫດຜົນວ່າຍ້ອນເປັນເຄື່ອນຂ່າຍທີ່ມີສັນຍານດີ ແລະ ໃນອານາຄົດລູກຄ້າຈະມີການແນະ

ນຳບຸກຄົນອື່ນໆນຳໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດໃນອະນາຄົດ ມີຈຳນວນ 236 ຄົນ ເທົ່າກັບ 616% ໂດຍມີການໃຫ້ເຫດຜົນວ່າຍ້ອນເປັນເຄື່ອນຂ່າຍທີ່ມີຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື.

2) ຄວາມຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ສາຂາ ແຂວງຫຼວງພະບາງ.

ໂດຍລວມແລ້ວລູກຄ້າໄດ້ໃຫ້ຄວາມຄິດເຫັນວ່າການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ສາຂາແຂວງຫຼວງພະບາງ ແມ່ນມີຄຸນນະພາບໃນລະດັບດີ ( $\bar{X} = 3.70$  ແລະ  $SD = 0.59$ ) ເຊິ່ງໃນນີ້ດ້ານທີ່ມີຄວາມຄິດເຫັນວ່າມີຄຸນນະພາບໃນລະດັບໃນລຳດັບທຳອິດແມ່ນດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທຳ (Tangibles) ( $\bar{X} = 3.76$  ແລະ  $SD = 0.63$ ), ຮອງລົງມາແມ່ນດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ໄວາງໃຈ ( $\bar{X} = 3.74$  ແລະ  $SD = 0.62$ ), ຖັດມາແມ່ນດ້ານຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິການ ( $\bar{X} = 3.70$  ແລະ  $SD = 0.67$ ), ດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນການບໍລິການ ( $\bar{X} = 3.68$  ແລະ  $SD = 0.68$ ) ແລະ ລຳດັບສຸດທ້າຍແມ່ນ ດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ ( $\bar{X} = 3.63$  ແລະ  $SD = 0.66$ ) (ຕາຕະລາງ 1).

3) ປັດໄຈຄຸນນະພາບການສົ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມ ມະຫາຊົນ ສາຂາ ແຂວງຫຼວງພະບາງ.

ຈາກການວິເຄາະສຳປະສິດຖືດຖອຍໂລຈິສຕິກ ເຫັນວ່າ: ປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມ ທັງໝົດ 5 ປັດໄຈ ສາມາດອະທິບາຍການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງລູກຄ້າ ໄດ້ 51.1% ( $R^2=0.511$ ), ສົມຜົນຖືດຖອຍໂລຈິສຕິກຂອງແບບຈຳລອງນີ້ສາມາດພະຍາກອນໄດ້ຖືກຕ້ອງເຖິງ 83.3% ແລະ ເຫັນວ່າ ຄ່າ Sig. ຂອງຕົວປ່ຽນປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ໄວາງໃຈ ( $X_2$ ) ມີຄ່າ Sig. ເທົ່າກັບ 0.973 ແລະ ປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນການບໍລິການ ( $X_4$ ) ມີຄ່າ Sig. ເທົ່າກັບ 0.971 ເຊິ່ງເຫັນວ່າເປັນຄ່າທີ່ໃຫຍ່ກວ່າ 0.05 ເຊິ່ງໝາຍຄວາມວ່າຕົວປ່ຽນປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ໄວາງໃຈ ( $X_2$ ) ແລະ ປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນການບໍລິການ ( $X_4$ ) ນີ້ບໍ່ສົ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງລາວໂທລະຄົມມະຫາຊົນ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ແລະ ເຫັນວ່າປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທຳ ( $X_1$ ) ມີຄ່າ Sig. ເທົ່າ

ກັບ 0.047, ປັດໄຈດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ (X3) ມີຄ່າ Sig. ເທົ່າກັບ 0.003 ແລະ ດ້ານຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິການ (X5) ມີຄ່າ Sig. ເທົ່າກັບ 0.040 ເຊິ່ງມີຄ່ານ້ອຍກວ່າ 0.05. ດັ່ງນັ້ນ, ໃນການຄົ້ນຄວ້ານີ້ຈະໝາຍຄວາມວ່າຕົວປ່ຽນປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາ (X1), ປັດໄຈດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ (X3) ແລະ ດ້ານຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິການ (X5) ສິ່ງຜິດຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງລາວໂທລະຄົມມະຫາຊືນ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ໃນລະດັບຄວາມສໍາພັນທາງສະຖິຕິທີ່ລະດັບ 0.05 (ຕາຕະລາງ 2). ດັ່ງນັ້ນ, ໃນການຄົ້ນຄວ້າສາມາດຂຽນສົມຜົນຂອງການພະຍາກອນໂອກາດທີ່ລູກຄ້າຈະຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງລາວໂທລະຄົມມະຫາຊືນ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ໄດ້ດັ່ງນີ້:

$$g(X) = - 3.098 + 0.694 (X_1) + 0.015 (X_2) + 1.419 (X_3) + 0.015 (X_4) + 0.789 (X_5)$$

(Wald) (11.056\*\* (2.750)\* (0.001)<sup>ns</sup>  
(9.077)\*\* (0.001)<sup>ns</sup> (4.207)\*

ໝາຍເຫດ: \*\*\* ໝາຍເຖິງມີລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິທີ່ລະດັບ 0.01 ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ 99%.

\* ໝາຍເຖິງມີລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິທີ່ລະດັບ 0.05 ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ 90%.

ns ໝາຍເຖິງບໍ່ມີຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ ບໍ່ມີຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ.

#### 4. ວິພາກຜົນ

ດ້ານພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ສ່ວນຫຼາຍພົບວ່າ: ມີການໃຊ້ງານອິນເຕີເນັດ ຫຼາຍກວ່າ 4 ຊົ່ວໂມງ, ມັກໃຊ້ອິນເຕີເນັດໃນຊ່ວງກາງຄືນ (19:01 – 24:00 ນທ) ແລະ ເຄື່ອຄ້າຍສັງຄົມອອນໄລທີ່ລູກຄ້າມັກນິຍົມໃຊ້ແມ່ນ WhatsApp, ອຸປະກອນທີ່ໃຊ້ງານອິນເຕີເນັດແມ່ນນໍາໃຊ້ສະມາດໂຟນ, ວັດຖຸປະສົງຂອງການໃຊ້ງານອິນເຕີເນັດຂອງລູກຄ້າທີ່ແມ່ນເພື່ອໃຊ້ງານສ່ວນບຸກຄົນທົ່ວໄປ, ຮູ້ຈັກກັບການບໍລິການອິນເຕີເນັດຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມຈາກການໂຄສະນາຜ່ານທາງ Internet ເຊິ່ງຜົນການຄົ້ນຄວ້າແມ່ນສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Kanthaduang and Inmor (2019) ທີ່ໄດ້ສຶກສາຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ທຸວາຍຝາຍ ກໍລະນີສຶກສາລູກຄ້າໃນເຂດກຸງເທບ ໂດຍພົບວ່າ: ການພຶດຕິກຳການໃຊ້ບໍລິການສ່ວນຫຼາຍແມ່ນໃຊ້ອິນເຕີເນັດໃຊ້ຜ່ານທາງສະມາດໂຟນ, ໃຊ້ງານສ່ວນບຸກຄົນ ເຊິ່ງໃນນີ້ຜົນການສຶກສາແມ່ນບໍ່ສອດຄ່ອງໃນດ້ານການມີໄລຍະເວລາໃຊ້ງານຕໍ່າກວ່າ 1 ຊົ່ວໂມງຕໍ່ຄັ້ງ, ໃຊ້ງານໃນຊ່ວງຕອນແລງ (16.00-19.00 ນທ) ແລະ ໃຊ້ເຄື່ອຂ່າຍສັງຄົມອອນໄລປະເພດ Line.

ການຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດໃນອະນາຄົດຂອງລູກຄ້າສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຍັງຈະສືບຕໍ່ໃຊ້ບໍລິການແນ່ນອນ ແລະ ການຕັດສິນໃຈແນະນຳບຸກຄົນອື່ນໆ ມາເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມໃນອະນາຄົດຂອງລູກຄ້າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຈະແນະນຳແນ່ນອນ ແລະ ຄວາມຮູ້ສຶກຂອງລູກຄ້າຫຼັງຈາກການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber to the Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະຫາຊືນ ໂດຍລວມແລ້ວລູກຄ້າມີຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍ ເຊິ່ງຜົນການຄົ້ນຄວ້າມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບ Thaviphone (2024) ໄດ້ສຶກສາ ຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຄວາມໄວສູງ Fiber to the Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະຫາຊືນ

ມະຫາຊືນ ສາຂາແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍພົບວ່າ: ລູກຄ້າມີຄວາມພໍໃຈຫຼາຍທີ່ສຸດແມ່ນດ້ານສະພາບແວດລ້ອມຂອງການບໍລິການ, ຮອງລົງມາແມ່ນດ້ານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຫຼາຍ, ດ້ານຂະບວນການໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານລາຄາຄ່າບໍລິການ, ດ້ານສະຖານທີ່ບໍລິການ, ດ້ານການສົ່ງເສີມການບໍລິການ ແລະ ດ້ານຜະລິດຕະພັນ ແລະ ບໍລິການ ຕາມລຳດັບ.

ຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະຫາຊືນ ມະຫາຊືນ ສາຂາແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວວ່າການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະຫາຊືນ ມະຫາຊືນ ສາຂາແຂວງຫຼວງພະບາງແມ່ນມີຄຸນນະພາບໃນລະດັບດີ ເຊິ່ງໃນນີ້ດ້ານທີ່ມີຄວາມຄິດເຫັນວ່າມີຄຸນນະພາບໃນລະດັບໃນລຳດັບທຳອິດແມ່ນດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາ, ຮອງລົງມາແມ່ນດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ໄວງໃຈ, ຖັດມາແມ່ນດ້ານຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິການ, ດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ ແລະ ລຳດັບສຸດທ້າຍແມ່ນດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນການບໍລິການ ເຊິ່ງຜົນຂອງການຄົ້ນຄວ້າມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Vannapheng (2017) ໂດຍພົບວ່າ: ດ້ານຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງ ລັດວິສາຫະກິດລາວໂທລະຄົມມະຫາຊືນ ສາຂາ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວສ່ວນຫຼາຍແມ່ນມີຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຢູ່ໃນລະດັບປານກາງເມື່ອພິຈາລະນາລະອຽດແລ້ວເຫັນວ່າ: ມີ 1 ດ້ານທີ່ມີຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການລະດັບຫຼາຍຄື: ດ້ານຄວາມສາມາດ ສ່ວນອີກ 9 ດ້ານແມ່ນມີລະດັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການປານກາງມີຄື: ດ້ານລັກສະນະການໃຫ້ບໍລິການ, ດ້ານຄວາມໄວວາງໃຈ, ດ້ານຄວາມກະຕືລືລົ້ນ, ດ້ານຄວາມມີໄມຕິຈິດ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ດ້ານຄວາມປອດໄພ, ດ້ານການເຂົ້າເຖິງບໍລິການ, ດ້ານການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ແລະ ດ້ານການເຂົ້າໃຈລູກຄ້າ ແລະ ມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບ Mitthivong (2023) ໄດ້ສຶກສາຄວາມຄິດເຫັນຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດໄຟເບີ ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະຫາຊືນ ມະຫາຊືນ ສາຂາແຂວງຫຼວງພະບາງ ເຊິ່ງພົບວ່າການໃຫ້ບໍລິການມີຄຸນນະພາບດີ ໂດຍລຳດັບທຳອິດແມ່ນ ດ້ານການໃຫ້ຄວາມໝັ້ນໃຈແກ່ລູກຄ້າ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື ແລະ ຄວາມໄວວາງໃຈ, ດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາຂອງການບໍລິການ, ດ້ານການຕອບສະໜອງລູກຄ້າ ແລະ ສຸດທ້າຍດ້ານຄວາມໃສ່ໃຈລູກຄ້າ. ໃນນີ້, ຜົນການຄົ້ນຄວ້າຍັງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບ Deekhantod (2018) ທີ່ໄດ້ສຶກສາຄວາມພໍໃຈໃນການໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດປະເພດໄຟເບີອອບຕິກຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໃນເຂດກຸງເທບ ໂດຍໄດ້ຊື້ໃຫ້ເຫັນປະເດັນສໍາຄັນຄື ຄຸນນະພາບໃນການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດໂດຍລວມແລ້ວມີຄຸນນະພາບໃນລະດັບດີ ໄດ້ແກ່: ຄຸນນະພາບການບໍລິການດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ດ້ານການສ້າງຄວາມໝັ້ນໃຈ, ດ້ານຮູບລັກສະນະທາງກາຍະພາບ, ດ້ານການເບິ່ງແຍງເອົາໃຈໃສ່ ແລະ ດ້ານການຕອບສະໜອງ ແລະ ຍັງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບ Kanthaduang and Inmor (2019) ໄດ້ສຶກສາຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ທຸວາຍຝາຍ ກໍລະນີສຶກສາລູກຄ້າໃນເຂດກຸງເທບໂດຍພົບວ່າ: ລູກຄ້າມີຄວາມພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການໃນລະດັບຫຼາຍທີ່ສຸດໄດ້ແກ່: ລັກສະນະທາງກາຍະພາບແມ່ນມີຄຸນນະພາບຫຼາຍທີ່ສຸດ, ສໍາລັບດ້ານການຕອບສະໜອງທີ່ວ່ອງໄວ, ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ດ້ານການຮັບປະກັບ ແລະ ດ້ານການເບິ່ງແຍງເອົາໃຈໃສ່ແມ່ນມີຄວາມພໍໃຈຕໍ່ຄຸນນະພາບໂດຍລວມໃນລະດັບຫຼາຍ, ແລະ ມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບ Yusof et al. (2010) ຜົນການສຶກສາພົບວ່າ: ຄຸນນະພາບການບໍລິການທັງດ້ານ

ສິ່ງທີ່ຈັບຕ້ອງໄດ້, ຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ການຕອບສະໜອງຕໍ່ລູກຄ້າ ແລະ ການສ້າງຄວາມເຊື່ອໝັ້ນ ມີຄວາມສໍາຄັນທາງບວກຕໍ່ຄວາມພໍໃຈຂອງລູກຄ້າ ໂດຍສະເພາະດ້ານສິ່ງທີ່ຈັບຕ້ອງໄດ້ ແລະ ການຕອບສະໜອງຕໍ່ລູກຄ້າ ແມ່ນມີຄ່າສະເລ່ຍຫຼາຍທີ່ສຸດ. ໃນນີ້ຜົນການຄົ້ນຄວ້າແມ່ນບໍ່ມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບ Srijun (2014) ເຊິ່ງໄດ້ສຶກສາກ່ຽວກັບ ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການຂອງສູນທຸຊອບທີ່ມີຜົນຕໍ່ຄວາມພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ 4G LTC ເຄື່ອຂ້າຍທຸມຸບ ເອັດ ແຂວງຊຽງໃໝ່ ໂດຍໄດ້ຊີ້ໃຫ້ເຫັນປະດັບສໍາຄັນຄື: ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖື, ດ້ານການຕອບສະໜອງ ແລະ ດ້ານການເອົາໃຈໃສ່ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບປານກາງ ເຊິ່ງເປັນຜົນທີ່ບໍ່ມີຄວາມສອດຄ່ອງກັນ ແຕ່ສໍາລັບຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາ ແລະ ດ້ານການໃຫ້ຄວາມໝັ້ນໃຈ ແມ່ນຢູ່ໃນລະດັບດີ ເຊິ່ງຜົນການຄົ້ນຄວ້າດັ່ງກ່າວນີ້ມີຄວາມສອດຄ່ອງກັນ.

ປັດໄຈຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການທີ່ສິ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ປະກອບມີ 3 ປັດໄຈທີ່ສິ່ງຜົນທາງບວກຄື: ປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາ, ປັດໄຈດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ ແລະ ດ້ານຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິການ ເຊິ່ງຜົນຂອງການຄົ້ນຄວ້າມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Churam (2018) ໄດ້ສຶກສາປັດໄຈທີ່ສິ່ງຜົນໃຫ້ເກີດການໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຄວາມໄວສູງໃນເຂດພື້ນທີ່ຫ່າງໄກຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ເຊິ່ງຜົນການຄົ້ນຄວ້າຝັ່ງວ່າ: ປັດໄຈດ້ານຄຸນນະພາບເປັນປັດໄຈທີ່ສິ່ງຜົນເຮັດໃຫ້ເກີດການໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຄວາມໄວສູງໃນເຂດພື້ນທີ່ຫ່າງໄກຢ່າງຕໍ່ເນື່ອງ ແລະ ຍັງມີຄວາມສອດຄ່ອງກັບຜົນການຄົ້ນຄວ້າຂອງ Buakeaw (2015) ໄດ້ສຶກສາກ່ຽວກັບກົນລະຍຸດສ່ວນປະສົມທາງການຕະຫຼາດກັບການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຄວາມໄວສູງຂອງຜູ້ໃຊ້ງານຕາມບ້ານ ໃນເຂດກຸງເທບ ແລະ ປະລິມົນທົນ. ເຊິ່ງໄດ້ຊີ້ໃຫ້ເຫັນວ່າ: ປັດໄຈດ້ານຄຸນນະພາບຜະລິດຕະພັນ/ການບໍລິການ ແລະ ລາຄາ ເປັນປັດໄຈທີ່ສິ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຄວາມໄວສູງ ຂອງຜູ້ໃຊ້ງານຕາມບ້ານ ໃນເຂດກຸງເທບ ແລະ ປະລິມົນທົນ ໂດຍສະແດງໃຫ້ເຫັນວ່າຖ້າຫາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສາມາດໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຄວາມໄວສູງໄດ້ຕາມຄວາມວ່ອງໄວຂ້າງເທິງ, ສາມາດເຂົ້າເວັບໄຊໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ, ເນັດບໍ່ຫຼຸດ, ແກ້ໄຂບັນຫາຄັດຂ້ອງດ້ານເຕັກນິກໄດ້ຢ່າງວ່ອງໄວ ແລະ ຄິດໄລ່ຄ່າບໍລິການເໝາະສົມ ຍ່ອມສິ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດຄວາມໄວສູງຂອງຜູ້ໃຊ້ງານ, ຜົນການຄົ້ນຄວ້າຍັງສອດຄ່ອງກັບ Sisomphone et al. (2025) ໄດ້ສຶກສາປັດໄຈຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈດ້ານການປະເມີນຜົນທາງເລືອກໃຊ້ບໍລິການສິນເຊື່ອ ຂອງທະນາຄານ ມາຮູຮານ ເຈແປນລາວ ຈໍາກັດ ໜ່ວຍບໍລິການຫຼວງພະບາງ ເຊິ່ງຜົນການຄົ້ນຄວ້າຝັ່ງວ່າ: ປັດໄຈຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການສິ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈດ້ານການປະເມີນຜົນທາງເລືອກໃຊ້ບໍລິການສິນເຊື່ອດ້ານການປະເມີນຜົນທາງເລືອກແມ່ນປັດໄຈດ້ານຄວາມເຊື່ອຖືໄວ້ ວາງໃຈ ທີ່ມີລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິ 0.1.

### 5. ສະຫຼຸບ

ການຕັດສິນໃຈໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດໃນອະນາຄົດຂອງລູກຄ້າສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຍັງຈະສືບຕໍ່ໃຊ້ບໍລິການແນ່ນອນ ແລະ ການຕັດສິນໃຈ

ແນະນໍາບຸກຄົນອື່ນໆ ມາເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມໃນອະນາຄົດຂອງລູກຄ້າ ສ່ວນຫຼາຍແມ່ນຈະແນະນໍາແນ່ນອນ ແລະ ໂດຍລວມແລ້ວມີຄວາມພໍໃຈໃນລະດັບຫຼາຍຕໍ່ການເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມ.

ຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າທີ່ມີຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມມະຫາຊົນ ສາຂາແຂວງຫຼວງພະບາງ ໂດຍລວມແລ້ວການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມມະຫາຊົນ ສາຂາແຂວງຫຼວງພະບາງແມ່ນມີຄຸນນະພາບໃນລະດັບດີ ເຊິ່ງໃນນີ້ດ້ານທີ່ມີຄວາມຄິດເຫັນວ່າມີຄຸນນະພາບໃນລະດັບໃນລໍາດັບທໍາອິດແມ່ນດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາ (Tangibles), ຮອງລົງມາແມ່ນດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ໄວງໃຈ (Reliability), ຖັດມາແມ່ນດ້ານຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິການ (Empathy), ດ້ານການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ (Responsiveness) ແລະ ລໍາດັບສຸດທ້າຍແມ່ນດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນການບໍລິການ (Assurance).

ປັດໄຈຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການທີ່ສິ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມ ມະຫາຊົນ ແຂວງຫຼວງພະບາງ ປະກອບມີ 3 ປັດໄຈທີ່ສິ່ງຜົນທາງບວກຄື: ປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາ, ປັດໄຈດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ ແລະ ດ້ານຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິການ ທີ່ມີລະດັບຄວາມສໍາຄັນທາງສະຖິຕິທີ່ລະດັບ 0.05.

ປັດໄຈທີ່ສິ່ງຜົນຕໍ່ການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ເຊິ່ງບໍລິສັດລາວໂທລະຄົມມະນາຄົມມະຫາຊົນ ສາມາດນໍາຂໍ້ມູນໄປໃຊ້ເປັນແນວທາງໃນການວາງແຜນປັບປຸງຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການ ເພື່ອໃຫ້ຖືກຕ້ອງຕາມຄວາມຕ້ອງການ ແລະ ຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າໄດ້ຫຼາຍຂຶ້ນ ໂດຍສະເພາະແມ່ນປັດໄຈຄຸນນະພາບດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທໍາ, ປັດໄຈດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນການບໍລິການ ແລະ ປັດໄຈດ້ານຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິການ ດັ່ງນັ້ນ ເພື່ອເປັນການຈຸງໃຫ້ລູກຄ້າຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການຫຼາຍຂຶ້ນ ຈຶ່ງຄວນໃຫ້ຄວາມສໍາຄັນ ແລະ ວາງແຜນປັບປຸງສາມດ້ານນີ້ໃຫ້ຫຼາຍຂຶ້ນ ເຊັ່ນ: ສ້າງການໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີຄວາມທັນສະໄໝຂອງລະບົບຂໍ້ມູນຂ່າວສານ ແລະ ອຸປະກອນ, ສ້າງການໃຫ້ບໍລິການໃຫ້ມີມາດຕະຖານ, ສ້າງຊ່ອງທາງການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ແລກປ່ຽນຄວາມຄິດເຫັນໄດ້ຕະຫຼອດເວລາ, ພັດທະນາລະບົບການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ແລະການສ້າງຄວາມສໍາພັນທີ່ດີກັບລູກຄ້າ, ສ້າງເງື່ອນໄຂທີ່ອໍານວຍຄວາມສະດວກສະບາຍ ແລະ ງ່າຍຕໍ່ການຕິດຕໍ່ສື່ສານ ແລະ ການລົງທະບຽນຂໍໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດແກ່ລູກຄ້າ, ສ້າງເງື່ອນໄຂເພື່ອຊ່ວຍໃຫ້ລູກຄ້າສາມາດໃນການເຂົ້າເຖິງ ແລະ ເກີດຄວາມວ່ອງໄວໃນການຕິດຕໍ່ຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມໃນການບໍລິການອິນເຕີເນັດ, ໃຫ້ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອດ້ວຍຫຼາຍຊ່ອງທາງ, ກະກຽມຄວາມພ້ອມ ແລະ ຄວາມພຽງພໍຂອງພະນັກງານຕໍ່ການໃຫ້ບໍລິການ, ປັບປຸງຄວາມສາມາດຕອບສະໜອງໄດ້ທັນເວລາຕໍ່ຄວາມຕ້ອງການໃຊ້ບໍລິການຂອງລູກຄ້າ ແລະ ປັບປຸງສັນຍານອິນເຕີເນັດໃຫ້ຄອບຄຸມພື້ນທີ່ຢ່າງທົ່ວເຖິງ ແລະ ພິເສດແມ່ນການເບິ່ງແຍງເອົາໃຈໃສ່ລູກຄ້າໃຫ້ເກີດຄວາມພໍໃຈຕໍ່ການມາໃຊ້ບໍລິການທຸກຄັ້ງ.

### 6. ຂໍ້ຂັດແຍ່ງ

ຂ້າພະເຈົ້າໃນນາມຜູ້ຄົນຄວ້າວິທະຍາສາດຂໍປະຕິຍານຕົນວ່າ ຂໍ້ມູນທັງໝົດທີ່ມີໃນບົດຄວາມວິຊາການດັ່ງກ່າວນີ້ແມ່ນບໍ່ມີຂໍ້ຂັດແຍ່ງທາງຜົນປະໂຫຍດກັບພາກສ່ວນໃດ ແລະ ບໍ່ໄດ້ເອື້ອປະໂຫຍດໃຫ້ກັບ

ພາກສ່ວນໃດພາກສ່ວນໜຶ່ງ, ກໍລະນີມີການລະເມີດໃນຮູບການໃດໜຶ່ງ ຂ້າພະເຈົ້າມີຄວາມຍິນດີ ທີ່ຈະຮັບຜິດຊອບແຕ່ພຽງຜູ້ດຽວ.

**7. ເອກະສານອ້າງອີງ**

Buakeaw, N. (2015). *Factors Affecting consumer choice of the high -speed internet service in the bankok metropolitan area*. [Master]. Faculty of commerce and accountancy. Thammasat University.

Churam, T. (2018). *Factors of internet adoption towards the continuance of Broadband inrention in rural Thailand*. Thailand: [Master Thesis]. Technology management college of innovation Thammasat University.

Deekhuntod, T. (2018). *Service usage satisfaction of consumers of in broadband internet with fiber optics in the Bangkok metropolitan area*. [Master]. Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University.

Kanthaduang, P., & Inmor, A. P. (2019). Quality of True Wi-Fi Service: A Case Study of Customers in Bangkok. *Phatumthani University Academic Journal*. Vol.11 No. 1, pp 120-131.

Lao Telecommunications Public Company. (2024). *Annual report*.

Lao Telecommunications Public Company. (2025). *Annual report*.

Mitthivong, L. (2023). *Service Quality Internet Fiber of Lao Telecommunication Public Company Luangprabang Branch*. [Final Report]. Faculty of Economic and tourism, Souphanouvong University.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. 64. 12-40.

Serirat, S. (2003). *Marketing Mangement*.

Siljiru, T. (2010). *Research and Statistical data analysis by SPSS and AMOS*. (11<sup>th</sup> Ed). Bangkok: business R and D ordinary partnership.

Sisomphone, S., Somesamone, V., Sengchanh, S., & indavong, D. (2025). Factors Affecting the Decision of Customers' Decision to Use the Credit Services of Maruhan Japan Bank Lao Ltd, Luang Prabang Service Unit. *Souphanouvong University Journal of Multidisciplinary Research and Development*. 11(3). p 172-178.

Srijun, K. (2014). *Service Quality of True Shop Service Center Affecting User Satisfaction of 4G LTE TrueMove H Network in Chiang Mai Province*. [Master thesis]. Faculty of Business Administration. Rajamangala University of Technology Thanyaburi.

Thaviphone, B. (2024). *Customers Satisfaction toward Fiber to the Home (FTTH) of Service of Lao Telecom Public Company Luang Prabang Branch*. [Final report]. Faculty of Economic and tourism, Souphanouvong University.

Vannapheng, S. (2017). *Opinion of Customers toward on the service quality improvement of Lao telecome State Enterprise in Luangprabang Branch*. Laos: [Thises]. Faculty of Economic and tourism, Souphanouvong University.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis (3 rd ed.)*. New York: Harper and Row.

Yusof, N. M., Ibrahim, A. A., Muhammad, R., and Ismail, T. A. T. (2016). *Determinants of UiTM Students' Revisit Intention to Kopitiam in Penang*. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 222, 315-323.

**ຕາຕະລາງທີ 1:** ສະແດງຄ່າສະເລ່ຍ, ຄ່າຜັນປ່ຽນມາດຕະຖານ ແລະ ລະດັບຄວາມຄິດເຫັນຂອງລູກຄ້າ ຕໍ່ຄຸນນະພາບການໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home.

ລ/ດ	ຄຸນນະພາບການບໍລິການ	$\bar{X}$	S.D	ການແປຜິນ
-----	--------------------	-----------	-----	----------

1	ດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທຳຂອງການບໍລິການ/ລັກສະນະທາງກາຍຍະພາບ (Tangibles)	3.76	0.63	ມີຄຸນນະພາບດີ
2	ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ວາງໃຈໄດ້ (Reliability)	3.74	0.62	ມີຄຸນນະພາບດີ
3	ການຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການ (Responsiveness)	3.63	0.66	ມີຄຸນນະພາບດີ
4	ດ້ານຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນການບໍລິການ (Assurance)	3.68	0.68	ມີຄຸນນະພາບດີ
5	ດ້ານຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິການ (Empathy)	3.70	0.67	ມີຄຸນນະພາບດີ
<b>ຄ່າສະເລ່ຍໂດຍລວມ</b>		<b>3.70</b>	<b>0.59</b>	ມີຄຸນນະພາບດີ

**ຕາຕະລາງທີ 2:** ສະແດງຄ່າສຳປະສິດສະໜະສຳພັນຖືກຖອຍໂລຈິສຕິກ ຂອງການຕັດສິນໃຈເລືອກໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ Fiber To The Home ຂອງລູກຄ້າ

		Variables in the Equation					
		B	S.E.	Wald	df	Sig.	Exp(B)
Step 1 <sup>a</sup>	ດ້ານຄວາມເປັນຮູບປະທຳ (X1)	0.694	0.418	2.750	1	0.047*	2.002
	ດ້ານຄວາມໜ້າເຊື່ອຖືໄວ້ວາງໃຈ (X2)	0.015	0.448	0.001	1	0.973	1.015
	ດ້ານການຕອບສະໜອງຢ່າງວ່ອງໄວ (X3)	1.419	0.471	9.077	1	0.003**	4.133
	ດ້ານການຮັບປະກັນ/ຄວາມເຊື່ອໝັ້ນໃນການບໍລິການ (X4)	0.015	0.421	0.001	1	0.971	1.015
	ດ້ານຄວາມເອົາໃຈໃສ່ໃນການບໍລິການ (X5)	0.789	0.385	4.207	1	0.040*	0.454
	ຄ່າຄົງທີ່	-3.098	0.932	11.056	1	0.001**	0.045
-2 Log likelihood = 307.233 R <sup>2</sup> = 0.511 Nagelkerke R <sup>2</sup> = 0.184 Percentage Correct = 83.3%							

a. Variable(s) entered on step 1: X1, X2, X3, X4, X5

**Remark:** \* significant at 0.05; \*\* significant at 0.01; <sup>ns</sup> not significant.