

สารบัญเรื่อง

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญเรื่อง	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและปัญหาในการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	6
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี	
แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	7
โมเดลส่วนผสมทางการตลาดสำหรับตลาดบริการ	7
ทบทวนวรรณกรรม	8
นิยามศัพท์	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษาวิจัย	18
การเก็บข้อมูล	18
วิธีการศึกษาค้นคว้า	18
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	19
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	20
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ	
ส่วนที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
สอบถาม	
ส่วนที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ต	
2.1. พฤติกรรมการใช้บริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม	26

	หน้า
2.2. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อปัจจัย ทางด้านการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตเอก ชน	35
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการต่อการ ให้บริการของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต	45
ตอนที่ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับพฤติกรรม ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และปัญหาที่พบ	47
ตอนที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุ กับพฤติกรรม ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และปัญหาที่พบ	66
ตอนที่ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับพฤติกรรม ความคิดเห็น เห็น ความพึงพอใจ และปัญหาที่พบ	86
ตอนที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับพฤติกรรม ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และปัญหาที่พบ	107
ตอนที่ 6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับพฤติกรรม ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และปัญหาที่พบ	128
บทที่ 5 บทสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	149
อภิปรายผลการศึกษา	174
ข้อค้นพบ	176
ข้อเสนอแนะ	177
บรรณานุกรม	180
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	181
ประวัติผู้เขียน	187

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	22
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอายุ	22
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามระดับการศึกษา	23
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามอาชีพ	24
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามรายได้	25
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้อินเตอร์เน็ต	26
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามการเคยเป็นสมาชิกของบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตอื่น ก่อนที่จะมาเป็นสมาชิกในบริษัทที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน	27
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามระยะเวลาของการเป็นสมาชิกของบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในปัจจุบัน	28
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามบุคคลผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต	29
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในรหัสเดียวกัน	30
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามการใช้บริการในอินเทอร์เน็ต	31
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามเหตุผลที่สมัครเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ต	32
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามระยะเวลาที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อเดือน	33
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความคิดเห็นของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตต่อไปในอนาคต 6 เดือนข้างหน้า	34
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามสิ่งที่ทำให้รู้จักบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต	35

ตารางที่		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามสื่อที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกบริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต	36
17	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความคิดเห็นต่อความสำคัญ ของปัจจัยทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต	37
18	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความคิดเห็นต่อความสำคัญ ของปัจจัยทางการตลาดด้านราคา ในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต	38
19	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความคิดเห็นต่อความสำคัญ ของปัจจัยทางการตลาด ด้านสถานที่ตั้งของบริษัท ในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต	39
20	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความคิดเห็นต่อความสำคัญ ของปัจจัยทางการตลาดด้านการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย ในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต	40
21	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความคิดเห็นต่อความสำคัญ ของปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร ในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต	41
22	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความคิดเห็นต่อความสำคัญ ของปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต	42
23	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความคิดเห็นต่อความสำคัญ ของปัจจัยทางการตลาดด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต	43
24	แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความคิดเห็นต่อความสำคัญ ของปัจจัยทางการตลาดด้านการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ต	44
25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามความพึงพอใจของการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	45
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แยกตามปัญหาที่พบระหว่างการใช้บริการ	46
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต (ในประเทศไทย) กับเพศ	47
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตของ ISP ในปัจจุบันกับเพศ	48
29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ต กับเพศ	49

ตารางที่		หน้า
30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในบัญชีเดียวกัน กับเพศ	50
31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับบริการ ในอินเทอร์เน็ตที่ใช้บ่อยที่สุด	51
32	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลที่สมัครเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ต	52
33	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับจำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อเดือน	53
34	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักอินเทอร์เน็ตทางสื่อต่างๆกับเพศ	54
35	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสื่อที่สำคัญที่สุดที่ช่วยในการตัดสินใจกับเพศ	55
36	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	56
37	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศและปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	57
38	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศและปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	58
39	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศและปัจจัยทางด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย ที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	59
40	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศและปัจจัยทางด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	60
41	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศและปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ของ ISP	61
42	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศและปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์องค์กร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	62
43	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศและปัจจัยทางด้านการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าเป็น สมาชิกของ ISP	63
44	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่พบระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ต กับเพศของผู้ใช้ บริการ	64
45	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและเพศ	65

ตารางที่		หน้า
46	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต (ในประเทศไทย) กับอายุ	66
47	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตของ ISP ในปัจจุบันกับอายุ	67
48	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ต กับอายุ	68
49	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในบัญชีเดียวกันกับอายุ	69
50	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับบริการในอินเทอร์เน็ตที่ใช้บ่อยที่สุด	70
51	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลที่สมัครเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ต	71
52	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับจำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อเดือน	72
53	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักอินเทอร์เน็ตทางสื่อต่างๆกับอายุ	73
54	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสื่อที่สำคัญที่สุดที่ช่วยในการตัดสินใจกับอายุ	74
55	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	75
56	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุและปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	76
57	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุและปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	77
58	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุและปัจจัยทางด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย ที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	78
59	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุและปัจจัยทางด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	79
60	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุและปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ของ ISP	80
61	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุและปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์องค์กร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	81

ตารางที่		หน้า
62	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุและปัจจัยทางด้านการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าเป็น สมาชิกของ ISP	82
63	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่พบระหว่างใช้อินเทอร์เน็ต กับอายุของผู้ใช้	83
64	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและอายุ	85
65	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต (ในประเทศ ไทย)กับระดับการศึกษา	86
66	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตของ ISP ใน ปัจจุบันกับระดับการศึกษา	87
67	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ต กับระดับการศึกษา	88
68	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในบัญชีเดียวกันกับระดับการ ศึกษา	89
69	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้บ่อยที่สุด	90
70	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผลที่สมัครเข้ามาใช้บริการ อินเทอร์เน็ต	91
71	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับจำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อเดือน	92
72	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักอินเทอร์เน็ตทางสื่อต่างๆกับระดับการศึกษา	93
73	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสื่อที่สำคัญที่สุดที่ช่วยในการตัดสินใจกับระดับการศึกษา	94
74	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	95
75	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาและปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	96
76	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาและปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	97
77	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาและปัจจัยทางด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการ ขาย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	98

ตารางที่		หน้า
78	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาและปัจจัยทางด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ของ ISP	99
79	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาและปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการ เลือกใช้บริการของ ISP	100
80	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาและปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์องค์กร ที่มีผลต่อการเลือกใ้ บริการของ ISP	101
81	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาและปัจจัยทางด้านการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัคร เข้าเป็นสมาชิกของ ISP	102
82	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่พบบ่อยระหว่างใช้อินเทอร์เน็ต กับระดับการศึกษาของ ผู้ใช้	104
83	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและระดับการ ศึกษา	106
84	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต (ในประเทศไทย) กับอาชีพ	107
85	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตของ ISP ใน ปัจจุบันกับอาชีพ	108
86	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ต กับระดับอาชีพ	109
87	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในบัญชีเดียวกันกับอาชีพ	110
88	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับบริการในอินเทอร์เน็ตที่ใช้บ่อยที่สุด	111
89	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลที่สมัครเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ต	112
90	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับจำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อเดือน	113
91	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรู้จักอินเทอร์เน็ตทางสื่อต่างๆกับอาชีพ	114
92	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสื่อที่สำคัญที่สุดที่ช่วยในการตัดสินใจกับอาชีพ	115

ตารางที่		หน้า
93	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	116
94	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพและปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	117
95	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพและปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	118
96	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพและปัจจัยทางด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย ที่มีผล ต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	119
97	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพและปัจจัยทางด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	121
98	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพและปัจจัยทางด้านการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใ้ บริการของ ISP	122
99	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพและปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์องค์กร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ของ ISP	123
100	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอาชีพและปัจจัยทางด้านการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจสมัครเข้าเป็น สมาชิกของ ISP	124
101	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่พบระหว่างใช้อินเทอร์เน็ต กับอาชีพของผู้ใช้	125
102	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและอาชีพ	127
103	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ต (ในประเทศ ไทย)กับระดับรายได้	128
104	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาของการเป็นสมาชิกอินเทอร์เน็ตของ ISP ใน ปัจจุบันกับระดับรายได้	129
105	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ตัดสินใจใช้อินเทอร์เน็ต กับระดับรายได้	130

ตารางที่		หน้า
106	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในบัญชีเดียวกันกับระดับรายได้	131
107	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับบริการในอินเทอร์เน็ตที่ใช้บ่อยที่สุด	132
108	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับเหตุผลที่สมัครเข้ามาใช้บริการอินเทอร์เน็ต	133
109	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับจำนวนชั่วโมงที่ใช้อินเทอร์เน็ตต่อเดือน	134
110	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการใช้บริการอินเทอร์เน็ตทางสื่อต่างๆกับระดับรายได้	135
111	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสื่อที่สำคัญที่สุดที่ช่วยในการตัดสินใจกับระดับรายได้	137
112	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	138
113	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้และปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	139
114	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้และปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	140
115	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้และปัจจัยทางด้านการประชาสัมพันธ์ และการส่งเสริมการขาย ที่มี ผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	141
116	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้และปัจจัยทางด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของ ISP	142
117	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้และปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการของ ISP	143
118	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับรายได้และปัจจัยทางด้านภาพลักษณ์องค์กร ที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการของ ISP	144
119	แสดงค่าเฉลี่ยของการให้ความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ อินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้และปัจจัยทางด้านการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจ สมัครเข้าเป็นสมาชิกของ ISP	145
120	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาที่พบระหว่างใช้อินเทอร์เน็ต กับระดับรายได้ ของผู้ใช้	146
121	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตและรายได้	148