

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ทฤษฎี และแนวคิด	5
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
3.1 ขอบเขตเนื้อหา	11
3.2 ขอบเขตประชากร	11
3.3 วิธีการศึกษา	12
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	13
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอล ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	23
ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	29

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อบริการเอดีเอสแอลของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน)	37
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นที่มีต่อบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	44
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	60
5.1 สรุปผลการศึกษา	60
5.2 อภิปรายผล	66
5.3 ข้อค้นพบ	69
5.4 ข้อเสนอแนะ	71
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	76
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	77
ภาคผนวก ข เฉลยแบบสอบถาม	87
ภาคผนวก ค เอกสารประกอบ	89
ประวัติผู้เขียน	95

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
4. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการให้บริการอินเทอร์เน็ต	16
5. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้าน	17
6. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต	17
7. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของธุรกิจ	18
8. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างๆของร้านบริการอินเทอร์เน็ต	18
9. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าบริการอินเทอร์เน็ตต่อชั่วโมง	19
10. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการติดตั้งระบบเอทีเอสแอล	19
11. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน จำแนกตามการใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอดีต	20
12. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสาเหตุที่ยกเลิกการใช้บริการเอทีเอสแอล	21
13. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในปัจจุบัน	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด(มหาชน)จำแนกตามการรู้จักบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	23
15. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลจำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับบริการเอทีเอสแอลของบริษัททีทีแอนด์ทีจำกัด (มหาชน)	24
16. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสาเหตุที่ยังไม่ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	25
17. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความสนใจในการติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	26
18. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการติดตั้งระบบเอทีเอสแอลในอนาคต	27
19. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการรู้จักผู้ให้บริการเอทีเอสแอล	28
20. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเหตุผลที่ติดตั้งบริการเอทีเอสแอล	29
21. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับบริการเอทีเอสแอล	30
22. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความต้องการในการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นในลักษณะใกล้เคียงกับบริการเอทีเอสแอล	31

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการแนะนำบริการเอทีเอสแอลให้ธุรกิจประเภทเดียวกัน	32
24. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการขยายกิจการร้านบริการอินเทอร์เน็ตในอนาคต	33
25. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่จะขยายสาขาหรือกิจการแน่นอนและอาจจะขยายสาขาหรือกิจการ จำแนกตามความต้องการในการใช้บริการเอทีเอสแอลหากจะขยายสาขาหรือกิจการ	34
26. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่จะขยายสาขาหรือกิจการแน่นอนและอาจจะขยายสาขาหรือกิจการที่มีความต้องการใช้บริการเอทีเอสแอลจำแนกตามความต้องการในการเลือกใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอนาคต	35
27. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่จะขยายสาขาหรือกิจการแน่นอนและอาจจะขยายสาขาหรือกิจการที่มีความต้องการใช้บริการเอทีเอสแอล ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอนาคต จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	36
28. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในบริการเอทีเอสแอล	37
29. แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในบริการเอทีเอสแอล และการติดคั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
30. แสดงค่าเฉลี่ยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของความคิดเห็นต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	44
31. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ	45
32. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยด้านราคา	47
33. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยด้านสถานที่	49
34. แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	51
35. แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการที่มีผลต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) และการติดตั้งระบบเอทีเอสแอล	53
36. แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) และการติดตั้งระบบเอทีเอสแอล	55
37. แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) และการติดตั้งระบบเอทีเอสแอล	57
38. แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) และการติดตั้งระบบเอทีเอสแอล	59