

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	8
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	13
3.2 สมมติฐานในการศึกษา	16
3.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	17
3.4 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	17
3.5 วิธีการและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	17

บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL	19
4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL	25
4.3 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL	67
4.4 ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL	72
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	78
5.2 ข้อเสนอแนะ	81
เอกสารอ้างอิง	82
ภาคผนวก	83
ประวัติผู้เขียน	89

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ทั่วประเทศ ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในปี พ.ศ. 2548-2549	3
1.2 จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ 1 กันยายน 2547 – 31 ธันวาคม 2549	4
1.3 ค่าบริการรายเดือนแบบเหมาจ่ายของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	4
1.4 จำนวนผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL กลุ่มบุคคลทั่วไป ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ 1 กันยายน 2547 – 31 ธันวาคม 2549	5
4.1 เพศของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับความเร็ว	20
4.2 อายุของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับความเร็ว	21
4.3 ระดับการศึกษาของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับความเร็ว	22
4.4 อาชีพของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับความเร็ว	23
4.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต ADSL ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับความเร็ว	24
4.6 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	25
4.7 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีโปรโมชัน ในช่วงที่เลือกใช้บริการของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	32
4.8 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีโปรโมชัน ในช่วงที่เลือกใช้บริการของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วสูง จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	34

- 4.9 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการรายเดือน
ของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ
จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ 36
- 4.10 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าบริการรายเดือน
ของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วสูง
จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ 38
- 4.11 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการหลังการขาย
ของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ
จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ 40
- 4.12 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการหลังการขาย
ของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วสูง
จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ 42
- 4.13 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ
และชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
ในระดับความเร็วต่ำ จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ 44
- 4.14 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์/ความน่าเชื่อถือ
และชื่อเสียงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ
ในระดับความเร็วสูง จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ 46
- 4.15 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล
ของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ
จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ 48
- 4.16 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูล
ของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วสูง
จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ 50
- 4.17 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์จากการใช้งาน
ที่หลากหลายของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ
จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ 52
- 4.18 การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์จากการใช้งาน
ที่หลากหลายของลูกค้ายกกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วสูง
จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้ 54

4.19	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	56
4.20	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้อินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วสูง จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	58
4.21	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการขอใช้บริการของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำ จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	60
4.22	การทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการขอใช้บริการของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วสูง จำแนกตามกลุ่มอายุ อาชีพ และรายได้	62
4.23	สรุปผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในระดับความเร็วต่ำและความเร็วสูง	66
4.24	วัตถุประสงค์ในการใช้อินเทอร์เน็ตของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	68
4.25	ช่วงเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นประจำของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	69
4.26	ระยะเวลาในการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อครั้งของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	70
4.27	ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อสัปดาห์ ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	71
4.28	วิธีการชำระค่าบริการรายเดือนของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	72
4.29	ความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตระบบ ADSL ของลูกค้ากลุ่มตัวอย่าง	76