

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก.
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิด และทฤษฎี	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการ เลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กรและปัจจัย ระหว่างบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบ โทรศัพท์ผ่าน อินเทอร์เน็ต	60
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการศึกษา	79
อภิปรายผล	109
ข้อค้นพบ	110
ข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	116
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	117
ภาคผนวก ข เฉลยคำถามด้านความรู้ ความเข้าใจระบบ โทรศัพท์ผ่าน อินเทอร์เน็ต	125
ภาคผนวก ค ระบบอินเทอร์เน็ต	126
ภาคผนวก ง ตัวอย่างอัตราค่าโทรศัพท์ไปต่างประเทศ	128
ประวัติผู้เขียน	129

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท การดำเนินธุรกิจ	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเทศที่ มีการติดต่อ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่าย ในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระบบ อินเทอร์เน็ต	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความเร็ว ในการรับส่งข้อมูลของระบบอินเทอร์เน็ต	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการทราบ ข้อมูลระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม แหล่งข้อมูลของระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบ แบบสอบถาม	17
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต	18
9 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความมีผลของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสินค้า	19
10 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความมีผลของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านราคา	21
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความมีผลของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	22
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความมีผลของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	23
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความมีผลของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	25
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	26
16	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสินค้า จำแนกตามประเภทธุรกิจ	27
17	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามประเภทธุรกิจ	31
18	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	34
19	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย จำแนกตามประเภทธุรกิจ	37
20	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	40
21	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	43
22	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ	46
23	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสินค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ที่ไปต่างประเทศ	49
24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยด้านสินค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ที่ไปต่างประเทศ	51
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ที่ไปต่างประเทศ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ที่ไปต่างประเทศ	54
27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการ โทรศัพท์ที่ไปต่างประเทศ	55
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการ โทรศัพท์ที่ไปต่างประเทศ	57
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการ โทรศัพท์ที่ไปต่างประเทศ	59
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยสิ่งแวดล้อม	60
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยภายในองค์กร	61
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยระหว่างบุคคล	62
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม จำแนกตามประเภทธุรกิจ	63
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยภายในองค์กร จำแนกตามประเภทธุรกิจ	66
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยระหว่างบุคคล จำแนกตามประเภทธุรกิจ	69
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการ โทรศัพท์ที่ไปต่างประเทศ	72
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยภายในองค์กร จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการ โทรศัพท์ที่ไปต่างประเทศ	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความมีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยระหว่างบุคคล จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ	75
39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต	76
40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต	76
41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแนวโน้มที่จะใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต	76
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเหตุผลที่จะมีการใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต	77
43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่ยังไม่แน่ใจว่าจะมีการใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต	78
44 แสดงระดับความมีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดจำแนกตามประเภทธุรกิจ	82
45 แสดงระดับความมีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ	94
46 แสดงระดับความมีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล จำแนกตามประเภทธุรกิจ	100
47 แสดงระดับความมีผลอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ	106