

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(11)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค	7
ทฤษฎีการตัดสินใจของผู้บริโภค	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	21
ข้อมูลการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 3	วิธีการดำเนินการวิจัย	43
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	43
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
	วิธีการรวบรวมข้อมูล	44
	การวิเคราะห์ข้อมูล	44
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
	วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	49
	วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ต	52
	วิเคราะห์การความคิดเห็นของการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ในหอพักของผู้ใช้บริการจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	59
บทที่ 5	สรุปผลการวิจัยอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	79
	วิธีดำเนินการวิจัย	79
	สรุปผลการวิจัย	80
	การอภิปรายผล	83
	ข้อเสนอแนะ	85
บรรณานุกรม		87
ภาคผนวก		91
	แบบสอบถาม	93
	ประวัติผู้วิจัย	97

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	49
4.2 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	49
4.3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	50
4.4 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	50
4.5 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	51
4.6 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ อินเทอร์เน็ต	52
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สถานที่ที่ใช้อินเทอร์เน็ต	53
4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะ เวลาใช้อินเทอร์เน็ต	54
4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโดยเฉลี่ย ใช้อินเทอร์เน็ตจำนวนกี่ครั้งต่อ 1 สัปดาห์	55
4.11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้ อินเทอร์เน็ตวันใดมากที่สุด	56
4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้ อินเทอร์เน็ตในช่วงเวลาใดมากที่สุด	56
4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้ อินเทอร์เน็ตเพื่อวัตถุประสงค์ใด	57
4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลปัญหา และอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ต	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	59
4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ	62
4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	66
4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	69
4.19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพสมรส	72
4.20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	75

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
2.1 รูปแบบของพฤติกรรมผู้บริโภคพื้นฐาน	9
2.2 พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค	11
2.3 โครงสร้างของระบบการบริการ	24
2.4 ข้อมูลการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย	27
2.5 แผนผังเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงหอพักกรุงเทพและปริมณฑล	29
2.6 แผนผังเครือข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงหอพักต่างจังหวัด	30