# สารบัญ


หน้า

**บทคัดย่อภาษาไทย** (1)

**บทคัดย่อภาษาอังกฤษ** (3)

**กิตติกรรมประกาศ** (5)

**สารบัญ** (7)

**สารบัญตาราง** (9)

**สารบัญภาพ** (11)

**บทที่ 1 บทนำ** 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2

สมมุติฐานของการวิจัย 3

ขอบเขตของการศึกษา 3

กรอบแนวความคิดในการวิจัย 4

นิยามศัพท์เฉพาะ 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 5

**บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง** 7

ทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ 7

หลักการทำงานของอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง 16

ประวัติความเป็นมาและการให้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) 22

การสำรวจการสื่อสารอินเตอร์เน็ตในประเทศไทย 24

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 26

# สารบัญ (ต่อ)


| | | หน้า |
|---|---|---|
| **บทที่ 3** | **วิธีดำเนินการวิจัย** | **33** |
| | ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง | 33 |
| | การเก็บรวบรวมข้อมูล | 34 |
| | การวิเคราะห์ข้อมูล | 34 |
| | สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 35 |
| **บทที่ 4** | **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล** | **37** |
| | ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 39 |
| | ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล | 42 |
| | ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล | 77 |
| **บทที่ 5** | **สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ** | **103** |
| | สรุปผลการวิจัย | 104 |
| | อภิปรายผล | 107 |
| | ข้อเสนอแนะ | 109 |
| **บรรณานุกรม** | | **111** |
| **ภาคผนวก** | | **113** |
| | แบบสอบถาม | 115 |
| **ประวัติผู้วิจัย** | | **119** |

หอสมุดมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

# สารบัญตาราง


| ตารางที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 2.1 | อัตราค่าใช้บริการอินเตอร์ความเร็วสูงแพ็คเกจ Home User ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | 23 |
| 2.2 | อัตราค่าใช้บริการอินเตอร์ความเร็วสูงแพ็คเกจ Business ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) | 23 |
| 4.1 | จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล | 39 |
| 4.2 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ | 42 |
| 4.3 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ | 46 |
| 4.4 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ | 50 |
| 4.5 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา | 54 |
| 4.6 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 59 |
| 4.7 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ | 64 |
| 4.8 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาในการใช้บริการ/วัน | 68 |
| 4.9 | ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ | 72 |
| 4.10 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ | 77 |
| 4.11 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ | 79 |

# สารบัญตาราง (ต่อ)


| ตารางที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 4.12 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ | 82 |
| 4.13 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา | 86 |
| 4.14 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | 90 |
| 4.15 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานที่ใช้บริการ | 93 |
| 4.16 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเวลาในการใช้บริการ/วัน | 95 |
| 4.17 | การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนปัญหาในการใช้บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะการใช้บริการ | 98 |

# สารบัญภาพ


| ภาพที่ | | หน้า |
|---|---|---|
| 1.1 | กรอบแนวคิดในการวิจัย | 4 |
| 2.1 | โมเดลคุณภาพการบริการ (Service-Quality Model) | 12 |
| 2.2 | ช่องสัญญาณแบบ CAP : Carrierless Amplitude /Phase | 16 |
| 2.3 | แสดงช่องสัญญาณแบบ DMT : Discrete Multi Tone | 17 |
| 2.4 | แสดงลักษณะการทำงานของ ADSL | 18 |
| 2.5 | จำนวนผู้ใช้บริการอินเตอร์เน็ตในประเทศไทย | 28 |
| 2.6 | จำนวนผู้ใช้บริการอินเตอร์เน็ตในประเทศไทย | 29 |
| 2.7 | แบนด์วิธในการใช้งานอินเตอร์เน็ตของ IIG | 29 |
| 2.8 | จำนวนแบนด์วิธในการใช้งานอินเตอร์เน็ตภายในและต่างประเทศ | 30 |