

บทที่ 4

วิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ทักษะคติของผู้ประกอบการร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการให้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษา ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทการให้บริการอินเทอร์เน็ต จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้าน ระยะเวลาในการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต ประเภทของธุรกิจ การตัดสินใจเลือกซื้อหรือเลือกใช้บริการต่างๆของร้านบริการอินเทอร์เน็ต ค่าบริการอินเทอร์เน็ตต่อชั่วโมง การติดตั้งระบบเอดีเอสแอล สาเหตุที่ยกเลิกการใช้บริการเอดีเอสแอล การใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 13)

ส่วนที่ 2 สำหรับร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย รู้จักบริการเอดีเอสแอลของบริษัททีทีแอนด์ที แหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอล สาเหตุที่ไม่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ความสนใจในการติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) การจะติดตั้งระบบ เอดีเอสแอลในอนาคต การรู้จักผู้ให้บริการเอดีเอสแอล (ตารางที่ 14 ถึงตารางที่ 19)

ส่วนที่ 3 สำหรับร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย สาเหตุที่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอล แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอล ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ความต้องการในการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นในลักษณะใกล้เคียงกับบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) การแนะนำบริการ เอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ให้ธุรกิจประเภทเดียวกัน การขยายกิจการร้านบริการอินเทอร์เน็ตในอนาคต ความต้องการในการใช้บริการเอดีเอสแอลในอนาคต ความต้องการในการเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)ในอนาคต เหตุผลในการเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 20 ถึง ตารางที่ 27)

ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจ ประกอบด้วย การรู้จักลักษณะการให้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) (ตารางที่ 28 ถึงตารางที่ 29)

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นที่มีต่อบริการเอซีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(ตารางที่ 30 ถึง ตารางที่ 38)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	96	57.83
หญิง	70	42.17
รวม	166	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57.83 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 42.17

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	144	86.75
31-40 ปี	17	10.24
41-50 ปี	3	1.81
51 ปีขึ้นไป	2	1.20
รวม	166	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 86.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.24 อายุระหว่าง 41- 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.81 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	9.64
ปริญญาตรี	144	86.75
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.61
รวม	166	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 86.75 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 9.64 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการให้บริการอินเทอร์เน็ต

ประเภทการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
เกมส์ออนไลน์	27	16.27
บริการอินเทอร์เน็ต (WWW)	118	71.08
อื่นๆ*	21	12.65
รวม	166	100.00

หมายเหตุ : * อื่นๆ หมายถึง ร้านที่ให้บริการเกมส์ออนไลน์และบริการอินเทอร์เน็ต

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้บริการอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 71.08 รองลงมาคือ ให้บริการเกมส์ออนไลน์ คิดเป็นร้อยละ 16.27 และประเภทการให้บริการอื่นๆ คือ ให้บริการอินเทอร์เน็ตและเกมส์ออนไลน์คิดเป็นร้อยละ 12.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์
ในร้าน

จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้าน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 11 เครื่อง	15	9.04
11- 20 เครื่อง	119	71.69
มากกว่า 20 เครื่อง	32	19.27
รวม	166	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ในร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวน 11 – 20 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 71.69 รองลงมาคือมีจำนวนมากกว่า 20 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.27 และน้อยกว่า 11 เครื่อง คิดเป็นร้อยละ 9.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาในการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
0-1 ปี	74	44.58
1-3 ปี	76	45.78
มากกว่า 3 ปี	16	9.64
รวม	166	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการเปิดให้บริการอินเทอร์เน็ต 1 - 3 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45.78 รองลงมาคือ 0 – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.58 และ มากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.64 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของธุรกิจ

ประเภทของธุรกิจ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของคนเดียว	164	98.80
ห้างจำกัด	1	0.60
บริษัทจำกัด	0	0.00
ห้างหุ้นส่วนสามัญ	1	0.60
รวม	166	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประเภทของธุรกิจเป็นแบบเจ้าของคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 98.80 รองลงมา คือห้างจำกัด และห้างหุ้นส่วนสามัญ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างๆของร้านบริการอินเทอร์เน็ต

การตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างๆของร้านบริการอินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ	71	42.77
ตัดสินใจเอง	81	48.80
ปรึกษากันระหว่างหุ้นส่วน	2	1.20
ปรึกษาช่างเทคนิค	12	7.23
อื่นๆ	0	0.00
รวม	166	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการต่างๆของร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามจะตัดสินใจเองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.80 รองลงมาคือ ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 42.77 ปรึกษาช่างเทคนิค คิดเป็นร้อยละ 7.23 และปรึกษากันระหว่างหุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าบริการอินเทอร์เน็ตต่อชั่วโมง

ค่าบริการอินเทอร์เน็ตต่อชั่วโมง	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10 บาท	21	12.65
10 – 30 บาท	145	87.35
31 บาทขึ้นไป	0	0.00
รวม	166	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ค่าบริการอินเทอร์เน็ตของร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ราคาอยู่ในช่วง 10 - 30 บาท คิดเป็นร้อยละ 87.35 และรองลงมาคือ ต่ำกว่า 10 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.65 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามการติดตั้งระบบเอดีเอสแอล

การติดตั้งระบบเอดีเอสแอล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอล	99	59.64
ใช้บริการเอดีเอสแอล	67	40.36
รวม	166	100.00

จากตารางที่ 10 ได้กำหนดร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 59.64 และใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 40.36 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบัน จำแนกตามการให้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอดีต

การให้บริการเอดีเอสแอลในอดีต	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยใช้บริการเอดีเอสแอล	90	90.91
เคยใช้บริการเอดีเอสแอล	9	9.09
รวม	99	100.00

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 99 คน

จากตารางที่ 11 พบว่า ร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 90.91 และเคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 9.09 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสาเหตุที่ยกเลิกการใช้บริการเอดีเอสแอล

สาเหตุที่ยกเลิกการใช้บริการเอดีเอสแอล	จำนวน	ร้อยละ
ราคาแพง	5	55.55
คุณภาพการให้บริการไม่ดี	4	44.44
การแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องล่าช้า	6	66.66
อื่นๆ *	1	11.11

หมายเหตุ : ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเอดีเอสแอลของ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 9 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

* อื่นๆ ได้แก่ คุณภาพสัญญาณไม่เสถียร เกิดเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องบ่อย

จากตารางที่ 12 พบว่า สาเหตุที่ยกเลิกการใช้บริการเอดีเอสแอลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คือการแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องล่าช้ามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมาคือ ราคาแพง คิดเป็นร้อยละ 55.55 คุณภาพการให้บริการไม่ดี คิดเป็นร้อยละ 44.44 และอื่นๆ ได้แก่ คุณภาพสัญญาณไม่เสถียร เกิดเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องบ่อย คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน) ที่ปัจจุบันยังคงมีการใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัทอื่น

ปัจจุบันยังคงมีการใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของ บริษัทอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	9	100.00
ไม่ใช่	0	0.00
รวม	9	100.00

หมายเหตุ : บริการอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงในปัจจุบันของผู้ที่เคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน) คือ บริการเคเบิลโมเด็ม
ผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน)
จำนวน 9 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันยังคงมีการใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูงของบริษัทอื่น คิดเป็น ร้อยละ 100 โดยเปลี่ยนมาใช้บริการเคเบิลโมเด็ม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสำหรับร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท
ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของ
บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการรู้จักบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที
จำกัด (มหาชน)

รู้จักบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
รู้จัก	75	83.33
ไม่รู้จัก	15	16.67
รวม	90	100.00

หมายเหตุ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที
จำกัด (มหาชน)

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของ บริษัท
ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่รู้จักบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด
(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 83.33 และไม่รู้จักบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด
(มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอล
จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด
(มหาชน)

แหล่งข้อมูลที่ทำให้ทราบเกี่ยวกับบริการเอทีเอสแอล	จำนวน	ร้อยละ
โทรทัศน์	20	26.67
สื่อสิ่งพิมพ์	31	41.33
ธุรกิจประเภทเดียวกัน	34	45.33
พนักงานขาย/ติดตั้งบริการเอทีเอสแอล	36	48.00
อื่นๆ	0	0.00

หมายเหตุ : ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของ บริษัท
ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 75 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้
มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 พบว่า แหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบเกี่ยวกับบริการ
เอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คือ พนักงานขายและพนักงานติดตั้งบริการ
เอทีเอสแอลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ ธุรกิจประเภทเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 45.33
สื่อสิ่งพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 41.33 และ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 26.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสาเหตุที่ยังไม่ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

สาเหตุที่ยังไม่ติดตั้งบริการเอทีเอสแอล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่จำเป็น	25	33.33
ระบบเดิมที่ใช้ดีอยู่แล้ว	47	62.67
ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับบริการเอทีเอสแอล	2	2.67
ค่าใช้จ่ายสูง	5	6.67
อยู่นอกพื้นที่ให้บริการ	17	22.67
อื่นๆ	0	0.00

หมายเหตุ : ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 75 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 16 พบว่า สาเหตุที่ร้านบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ที่ยังไม่ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เนื่องมาจากระบบเดิมที่ใช้ดีอยู่แล้วคิดเป็นร้อยละ 62.67 รองลงมาคือ ไม่จำเป็น คิดเป็นร้อยละ 33.33 อยู่นอกพื้นที่ให้บริการคิดเป็นร้อยละ 22.67 ค่าใช้จ่ายสูง คิดเป็นร้อยละ 6.67 และไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับบริการเอทีเอสแอล คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความสนใจในการติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ความสนใจในการติดตั้งบริการเอทีเอสแอล	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	9	12.00
มาก	15	20.00
น้อย	58	77.33
น้อยที่สุด	3	4.00
ไม่สนใจ	5	6.67
รวม	75	100.00

หมายเหตุ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยติดตั้งบริการเอทีเอสแอล และรู้จักบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 75 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่า ความสนใจในการติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีระดับความสนใจน้อยในการติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 77.33 รองลงมาคือ ระดับความสนใจมาก คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับความสนใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.00 ไม่สนใจคิดเป็นร้อยละ 6.67 และระดับความสนใจน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการติดตั้งระบบเอดีเอสแอลในอนาคต

การติดตั้งระบบเอดีเอสแอลในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
ทำแน่นอน	17	22.67
อาจจะทำ	24	32.00
ไม่แน่ใจ	45	60.00
อาจจะไม่ทำ	2	2.67
ไม่ทำแน่นอน	2	2.67
รวม	75	100.00

หมายเหตุ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยติดตั้งบริการเอดีเอสแอล และรู้จักบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 75 ราย

จากตารางที่ 18 พบว่า การติดตั้งระบบเอดีเอสแอลในอนาคตของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าในอนาคตจะติดตั้งบริการเอดีเอสแอลหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 60.00 อาจจะติดตั้งบริการเอดีเอสแอลในอนาคต คิดเป็นร้อยละ 32.00 ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 22.67 และอาจจะไม่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลและไม่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลแน่นอน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอล ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการรู้จักผู้ให้บริการเอทีเอสแอล

รู้จักบริการเอทีเอสแอล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รู้จัก	11	12.22
รู้จัก	79	87.78
รวม	90	100.00

หมายเหตุ : ผู้ให้บริการเอทีเอสแอลที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จัก ได้แก่ ทีทีแอนด์ที, บริษัท เอเชีย มัลติมีเดีย จำกัด, และ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยติดตั้งบริการบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 90 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ได้ติดตั้งบริการเอทีเอสแอล ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่จะรู้จักผู้ให้บริการเอทีเอสแอล คิดเป็นร้อยละ 87.78 ซึ่งผู้ให้บริการเอทีเอสแอลที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้จักได้แก่ บริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) บริษัท เอเชีย มัลติมีเดีย จำกัด และ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และ ไม่รู้จัก คิดเป็นร้อยละ 12.22 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลสำหรับร้านบริการอินเทอร์เน็ตที่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเหตุผลที่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอล

เหตุผลที่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอล	จำนวน	ร้อยละ
ลูกค้าเพิ่ม	29	43.28
เล็งเห็นถึงประโยชน์ในระยะยาว	22	32.84
ประหยัดค่าใช้จ่าย	25	37.31
เหมาะสมกับขนาดของธุรกิจที่ทำอยู่	20	29.85
คนแนะนำ	15	22.39
ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น	53	79.10

หมายเหตุ : ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท

ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 67 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 พบว่าเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) เนื่องจาก ความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 79.10 รองลงมาคือ ลูกค้าเพิ่ม คิดเป็นร้อยละ 43.28 ประหยัดค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 37.31 เล็งเห็นถึงประโยชน์ในระยะยาว คิดเป็นร้อยละ 32.84 เหมาะสมกับขนาดของธุรกิจที่ทำอยู่ คิดเป็นร้อยละ 29.85 และมีคนแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 22.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอล

แหล่งข้อมูลที่ทราบเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอล	จำนวน	ร้อยละ
ได้รับการติดต่อจากพนักงานขาย	28	41.79
การแนะนำจากธุรกิจประเภทเดียวกัน	24	35.82
จากโฆษณาทางสิ่งพิมพ์	22	32.84
จากสำนักงานบริการทีทีแอนด์ที	26	38.81
ค้นหาจากอินเทอร์เน็ต	22	32.84

หมายเหตุ : ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลของบริษัท

ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 67 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คือ ได้รับการติดต่อจากพนักงานขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.79 รองลงมาคือ จากสำนักงานบริการ ทีทีแอนด์ที คิดเป็นร้อยละ 38.81 การแนะนำจากธุรกิจประเภทเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 35.82 และค้นหาจากอินเทอร์เน็ตและจากโฆษณาทางสิ่งพิมพ์ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 32.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามความต้องการในการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นในลักษณะใกล้เคียงกับบริการเอทีเอสแอล

ความต้องการในการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับบริการเอทีเอสแอล	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยน	4	5.97
ไม่เปลี่ยน	38	56.72
ไม่แน่ใจ	25	37.31
รวม	67	100.00

หมายเหตุ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 67 ราย

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่ไม่ต้องการเปลี่ยนเป็นบริการอื่นที่ใกล้เคียงกับบริการเอทีเอสแอล คิดเป็นร้อยละ 56.72 รองลงมาคือไม่แน่ใจที่จะเปลี่ยนไปใช้บริการอื่น คิดเป็นร้อยละ 37.31 และเปลี่ยนไปใช้บริการอื่น คิดเป็นร้อยละ 5.97 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการแนะนำบริการเอดีเอสแอลให้ธุรกิจประเภทเดียวกัน

การแนะนำบริการเอดีเอสแอลให้ธุรกิจประเภทเดียวกัน	จำนวน	ร้อยละ
ทำแน่นอน	27	40.30
อาจจะทำ	34	50.75
ไม่แน่ใจ	4	5.97
อาจจะไม่ทำ	1	1.49
ไม่ทำแน่นอน	1	1.49
รวม	67	100.00

หมายเหตุ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 67 ราย

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการแนะนำบริการเอดีเอสแอลของบริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ให้ธุรกิจประเภทเดียวกันของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือ อาจจะแนะนำบริการเอดีเอสแอลให้ธุรกิจประเภทเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 50.75 รองลงมาคือ แนะนำแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 40.30 ไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 5.97 และอาจจะไม่แนะนำและไม่แนะนำแน่นอน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 1.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการขยายกิจการร้านบริการอินเทอร์เน็ตในอนาคต

การขยายกิจการร้านบริการ อินเทอร์เน็ตในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
ขยายกิจการ	16	23.88
ไม่แน่ใจ	44	65.67
ไม่ขยายกิจการ	7	10.45
รวม	67	100.00

หมายเหตุ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน) จำนวน 67 ราย

จากตารางที่ 24 พบว่า ในการขยายกิจการผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามการขยายกิจการร้านบริการอินเทอร์เน็ตในอนาคต ส่วนใหญ่คือไม่แน่ใจในการขยายกิจการ คิดเป็นร้อยละ 65.67 รองลงมาคือ ขยายกิจการแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 23.88 และไม่ขยายกิจการ คิดเป็นร้อยละ 10.45 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่จะขยายสาขาหรือกิจการแน่นอน และอาจจะขยายสาขาหรือกิจการ จำแนกตามความต้องการในการใช้บริการเอทีเอสแอลหากจะขยายสาขาหรือกิจการ

ความต้องการในการใช้บริการเอทีเอสแอล หากมีการขยายสาขาหรือกิจการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้แน่นอน	48	80.00
อาจจะใช้	9	15.00
ไม่แน่ใจ	3	5.00
รวม	60	100.00

หมายเหตุ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตั้งบริการเอทีเอสแอลที่จะขยายสาขาและอาจจะขยายสาขา จำนวน 60 ราย

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่จะขยายสาขาหรือกิจการแน่นอน และอาจจะขยายสาขาหรือกิจการ ส่วนใหญ่มีความต้องการในการใช้บริการเอทีเอสแอล คือ ใช้บริการเอทีเอสแอลแน่นอน คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ อาจจะใช้บริการเอทีเอสแอล คิดเป็นร้อยละ 15.00 และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่จะขยายสาขาหรือกิจการแน่นอน และอาจจะขยายสาขาหรือกิจการที่มีความต้องการใช้บริการเอดีเอสแอล จำแนกตามความต้องการในการเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอนาคต

ความต้องการในการเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอนาคต	จำนวน	ร้อยละ
เลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	59	98.33
เลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัทอื่น	1	1.67
รวม	60	100.00

หมายเหตุ : จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ติดตั้งบริการเอดีเอสแอลที่จะขยายสาขาและอาจจะขยายสาขา จำนวน 60 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่จะขยายสาขาหรือกิจการแน่นอน และอาจจะขยายสาขาหรือกิจการในอนาคต ส่วนใหญ่ คือ เลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 98.33 และเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัทอื่น คิดเป็นร้อยละ 1.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่จะขยายสาขาหรือกิจการแน่นอน และอาจจะขยายสาขาหรือกิจการที่มีความต้องการใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอนาคต จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

เหตุผลในการเลือกใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
มีความเร็วให้เลือกหลากหลาย	31	51.67
มีส่วนลด	13	21.67
ให้บริการดีและรวดเร็ว	46	76.67
การแก้ไขเหตุเสียทำได้อย่างรวดเร็ว	17	28.33
ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จักกันดี	15	25.00
อื่นๆ *	2	3.33

หมายเหตุ : ร้อยละคำนวณจากผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่จะขยายสาขาหรือกิจการแน่นอน และอาจจะขยายสาขาหรือกิจการที่มีความต้องการใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอนาคต จำนวน 60 ราย โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ
* อื่นๆ ได้แก่ มีความจำเป็นต้องใช้, ยังไม่เคยลองใช้ของบริษัทอื่น

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ที่จะขยายสาขาหรือกิจการแน่นอน และอาจจะขยายสาขาหรือกิจการที่มีความต้องการจะใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัททีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่คือ ให้บริการดีและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 76.67 รองลงมาคือบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความเร็วให้เลือกหลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 51.67 การแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องทำได้อย่างรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 28.33 ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่รู้จักกันดี คิดเป็นร้อยละ 25.00 มีส่วนลด คิดเป็นร้อยละ 21.67 และอื่นๆ ซึ่งได้แก่ มีความจำเป็นต้องใช้ ไม่เคยลองใช้ของบริษัทอื่น คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความรู้ความเข้าใจที่มีต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด
(มหาชน)

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจใน
บริการเอทีเอสแอล

ความรู้ความเข้าใจในบริการเอทีเอสแอล	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ถูกต้อง จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ถูกต้อง จำนวน (ร้อยละ)
1. เอทีเอสแอลเป็นเทคโนโลยีที่รับส่งข้อมูลความเร็วสูงผ่านคู่สายโทรศัพท์	152 (91.57)	14 (8.43)	152 (91.57)	14 (8.43)
2. ความเร็วของการรับส่งข้อมูลไม่ขึ้นกับสภาพของสายทองแดง และระยะของคู่สายจากชุมสายโทรศัพท์	79 (47.59)	87 (52.41)	87 (52.41)	79 (47.59)
3. บริการเอทีเอสแอลให้ความเร็วด้านรับข้อมูลต่ำกว่าความเร็วในการส่งข้อมูล	81 (48.80)	85 (51.20)	85 (51.20)	81 (48.80)
4. ผู้ใช้บริการต้องใช้เอทีเอสแอลโมเด็มเท่านั้น	129 (77.71)	37 (22.29)	129 (77.71)	37 (22.29)
5. Splitter เป็นอุปกรณ์เพื่อแยกสัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณข้อมูลไม่ให้กวนกัน จึงทำให้สามารถใช้งานโทรศัพท์ไปพร้อมกับการรับส่งข้อมูลได้	140 (84.34)	26 (15.66)	140 (84.34)	26 (15.66)
6. บริการเอทีเอสแอลต้องมีการหมุนโทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่อ แต่สามารถใช้โทรศัพท์ที่ได้พร้อมกับอินเทอร์เน็ต	80 (48.19)	86 (51.81)	86 (51.81)	80 (48.19)
7. บริการเอทีเอสแอลสามารถเลือกใช้ได้กับอินเทอร์เน็ต โดยไม่ใช้โทรศัพท์ได้	88 (53.01)	78 (46.99)	88 (53.01)	78 (46.99)
8. การชำระค่าบริการเป็นแบบเหมาจ่ายรายเดือน	158 (99.18)	8 (0.82)	158 (99.18)	8 (0.82)

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ
ในบริการเอทีเอสแอล

ความรู้ความเข้าใจในบริการเอทีเอสแอล	ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ใช่ จำนวน (ร้อยละ)	ถูกต้อง จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ถูกต้อง จำนวน (ร้อยละ)
9. ราคาถูกกว่าบริการวงจรเช่า ในการรับ ส่งข้อมูลที่มีความเร็วเท่ากัน	136 (81.93)	30 (18.07)	136 (81.93)	30 (18.07)
10. ความแตกต่างของบริการเอทีเอสแอล ของบริษัทที่ทีแอนด์ทีกับบริษัทอื่น	69 (41.57)	97 (58.43)	97 (58.43)	69 (41.57)
11. ISP ที่ให้บริการเอทีเอสแอลร่วมกับ ทีทีแอนด์ที				
• KSC	141 (84.94)	25 (15.06)	141 (84.94)	25 (15.06)
• CMNet	51 (30.72)	115 (69.28)	51 (30.72)	115 (69.28)
• CSLOX	80 (48.19)	86 (51.81)	80 (48.19)	86 (51.81)
• Anet	20 (12.05)	146 (87.95)	146 (87.95)	20 (12.05)
• Ji-Net	88 (53.01)	78 (46.99)	88 (53.01)	78 (46.99)
• Internet Thailand	27 (16.27)	139 (83.73)	139 (83.73)	27 (16.27)
รวม	1519 (57.19)	1137 (42.81)	1803 (67.88)	853 (32.12)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจในบริการ เอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) คิดเป็นร้อยละ 67.88 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจว่า การชำระค่าบริการเป็นแบบเหมาจ่ายรายเดือน ร้อยละ 99.18 บริการเอดีเอสแอลเป็นเทคโนโลยีที่รับส่งข้อมูลความเร็วสูงผ่านคู่สายโทรศัพท์ ร้อยละ 91.57 และ Anet ไม่ได้เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 87.95 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ทราบว่า CMNet เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 69.28 CSLOX เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 51.81 และบริการเอดีเอสแอลให้ความเร็วดาวน์โหลดข้อมูลสูงกว่าความเร็วในการส่งข้อมูล ร้อยละ 51.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในบริการเอทีเอสแอล และการติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ความรู้ความเข้าใจในบริการเอทีเอสแอล	การติดตั้งบริการเอทีเอสแอล			
	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ	
	ถูก	ไม่ถูก	ถูก	ไม่ถูก
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. เอทีเอสแอลเป็นเทคโนโลยีที่สามารถรับส่งข้อมูลความเร็วสูงผ่านคู่สายโทรศัพท์	65 (97.01)	2 (2.99)	87 (87.88)	12 (12.12)
2. ความเร็วของการรับส่งข้อมูลไม่ได้ขึ้นกับสภาพของสายทองแดงและระยะของคู่สายจากชุมสายโทรศัพท์ถึงสถานที่ของผู้ใช้บริการ	53 (79.10)	14 (20.90)	34 (34.34)	65 (65.66)
3. บริการเอทีเอสแอลจะให้ความเร็วในด้านการรับข้อมูลต่ำกว่าความเร็วในด้านการส่งข้อมูล	51 (76.12)	16 (23.88)	34 (34.34)	65 (65.66)
4. ในการให้บริการผู้ให้บริการต้องใช้อีทีเอสแอลโมเด็มเท่านั้นไม่สามารถใช้โมเด็มโดยทั่วไปได้	63 (94.03)	4 (5.97)	66 (66.67)	33 (33.33)
5. Splitter เป็นอุปกรณ์เพื่อแยกสัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณข้อมูลไม่ให้รบกวนซึ่งกันและกัน จึงทำให้สามารถใช้งานโทรศัพท์ไปพร้อมกับการรับส่งข้อมูลได้บนคู่สายเดียวกัน	66 (98.51)	1 (1.49)	74 (74.75)	25 (25.25)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ
 ในบริการเอทีเอสแอล และการติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ความรู้ความเข้าใจในบริการเอทีเอสแอล	การติดตั้งบริการเอทีเอสแอล			
	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ	
	ถูก	ไม่ถูก	ถูก	ไม่ถูก
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
6. บริการเอทีเอสแอลต้องมีการหมุน โทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่อ แต่สามารถใช้ โทรศัพท์ได้พร้อมๆกันกับการเล่น อินเทอร์เน็ต	52 (77.61)	15 (22.39)	34 (34.34)	65 (65.66)
7. บริการเอทีเอสแอลสามารถเลือกใช้ได้ อินเทอร์เน็ต โดยไม่ใช้บริการโทรศัพท์ได้	48 (71.64)	19 (28.36)	40 (40.40)	59 (59.60)
8. การชำระค่าบริการเป็นแบบเหมาจ่ายราย เดือน	66 (98.51)	1 (1.49)	92 (92.93)	7 (7.07)
9. ราคาถูกกว่าบริการวางจรเช่า โดยเปรียบเทียบ ราคาความเร็วในการส่งข้อมูลที่ เท่ากัน	59 (88.06)	8 (11.94)	77 (77.78)	22 (22.22)
10. ท่านคิดว่าบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ทีต่างกับอินเทอร์เน็ตความเร็ว สูงของบริษัทอื่นหรือไม่	56 (83.58)	11 (16.42)	41 (41.41)	58 (58.59)
11. ท่านคิดว่า ISP ใดต่อไปนี่ที่ให้บริการ เอทีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที				
• KSC	61 (91.04)	6 (8.96)	80 (80.81)	19 (19.19)
• CMNet	36 (53.73)	31 (46.27)	15 (15.15)	84 (84.85)

ตารางที่ 29 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ
ในบริการเอทีเอสแอล และการติดตั้งบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ความรู้ความเข้าใจในบริการเอทีเอสแอล	การติดตั้งบริการเอทีเอสแอล			
	ให้บริการ		ไม่ให้บริการ	
	ถูก	ไม่ถูก	ถูก	ไม่ถูก
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
● CSLOX	39 (58.21)	28 (41.79)	41 (41.41)	58 (58.59)
● Anet	66 (98.51)	1 (1.49)	80 (80.81)	19 (19.19)
● JI-Net	55 (82.09)	12 (17.91)	33 (33.33)	66 (66.67)
● Internet Thailand	64 (95.52)	3 (4.48)	75 (75.76)	24 (24.24)
รวม	900 (83.96)	172 (16.04)	903 (57.01)	681 (42.99)

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในบริการเอทีเอสแอลคิดเป็นร้อยละ 83.96 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอล มีความรู้ความเข้าใจว่า Splitter เป็นอุปกรณ์เพื่อแยกสัญญาณโทรศัพท์และสัญญาณข้อมูลไม่ให้รบกวนซึ่งกันและกัน จึงทำให้สามารถใช้งานโทรศัพท์ไปพร้อมกับการรับส่งข้อมูลได้บนคู่สายเดียวกัน การชำระค่าบริการเอทีเอสแอลเป็นแบบเหมาจ่ายรายเดือนและ Anet เป็น ISP ที่ไม่ได้ให้บริการเอทีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที ร้อยละ 98.51 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลส่วนใหญ่ยังไม่ทราบว่า CMNet และ CSLOX เป็น ISP ที่ให้บริการเอทีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที ร้อยละ 46.27 และร้อยละ 41.79 และผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลไม่ทราบว่าบริการเอทีเอสแอลสามารถเลือกใช้แค่บริการอินเทอร์เน็ต โดยไม่ใช้บริการโทรศัพท์ได้ ร้อยละ 28.36 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ที มีความรู้ความเข้าใจในบริการเอดีเอสแอล คิดเป็นร้อยละ 57.01 โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลส่วนใหญ่ จะทราบว่า การชำระค่าบริการเอดีเอสแอลเป็นแบบเหมาจ่ายรายเดือน ร้อยละ 92.93 บริการเอดีเอสแอลเป็นเทคโนโลยีที่สามารถรับส่งข้อมูลความเร็วสูงผ่านคู่สายโทรศัพท์ ร้อยละ 87.88 และ KSC เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที และ Anet เป็น ISP ที่ไม่ได้ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที ร้อยละ 80.81 นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ที จะไม่มีความรู้ความเข้าใจในบริการเอดีเอสแอล ดังนี้ CMNet เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที ร้อยละ 84.85 Ji-Net เป็น ISP ที่ให้บริการเอดีเอสแอลร่วมกับทีทีแอนด์ที ร้อยละ 66.67 และความเร็วของการรับส่งข้อมูลขึ้นกับสภาพของสายทองแดงและระยะของคู่สายจากชุมสายโทรศัพท์ถึงสถานที่ของผู้ใช้บริการ บริการเอดีเอสแอลจะให้ความเร็วในด้านการรับข้อมูลสูงกว่าความเร็วในด้านการส่งข้อมูล และบริการเอดีเอสแอลไม่ต้องมีการหมุนโทรศัพท์เพื่อเชื่อมต่อแต่สามารถใช้โทรศัพท์ได้พร้อมๆกันกับการเล่นอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 65.66ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นที่มีต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมของความคิดเห็นต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน)

ความคิดเห็นต่อตัวกระตุ้นทางการตลาด	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ด้านสินค้าหรือบริการ	3.59	มาก
ด้านราคา	3.47	ปานกลาง
ด้านสถานที่	3.57	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.98	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 – 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = เห็นด้วยน้อย, 0.50 – 1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ และปัจจัยด้านสถานที่ ส่วนปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อ บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ

ปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการติดตั้งระบบเอดีเอสแอล						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. ความน่าเชื่อถือของเอดีเอสแอลขึ้นอยู่กับชื่อเสียงของทีทีแอนด์ที	2 (1.20)	87 (52.41)	63 (37.95)	6 (3.61)	8 (4.82)	166 (100.00)	3.42	ปานกลาง
2. ระดับคุณภาพของการให้บริการเอดีเอสแอลขึ้นอยู่กับทีทีแอนด์ที	6 (3.61)	93 (56.02)	54 (32.53)	7 (4.22)	6 (3.61)	166 (100.00)	3.50	มาก
3. การแก้ไขเหตุเสียเป็น ส่วนที่ทางทีทีแอนด์ที ควรจะมีการรับผิดชอบมากที่สุด	22 (13.25)	82 (49.40)	60 (36.14)	1 (0.60)	1 (0.60)	166 (100.00)	3.74	มาก
4. การติดตั้งอุปกรณ์ของ บริการเอดีเอสแอลเป็น หน้าที่ของทีทีแอนด์ที	21 (12.65)	70 (42.17)	67 (40.36)	4 (2.41)	4 (2.41)	166 (100.00)	3.62	มาก
5. ศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์ของทีทีแอนด์ที ให้ข้อมูลและคำแนะนำในด้านสินค้าบริการ ได้อย่างดี	14 (8.43)	97 (58.43)	39 (23.49)	8 (4.82)	8 (4.82)	166 (100.00)	3.60	มาก
6. ศูนย์บริการข้อมูลทาง โทรศัพท์ของทีทีแอนด์ที สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ใช้บริการแล้วได้ดี	13 (7.83)	94 (56.63)	42 (25.30)	7 (4.22)	10 (6.02)	166 (100.00)	3.57	มาก
7. เวิร์ทเตอร์เอดีเอสแอล หากซื้อจากทางทีทีแอนด์ทีจะลดปัญหาเรื่อง Synchronous	27 (16.27)	75 (46.18)	51 (30.72)	8 (4.82)	5 (3.01)	166 (100.00)	3.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.59	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 – 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง,

1.50 – 2.49 = เห็นด้วยน้อย, 0.50 – 1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องเป็นส่วนที่ทางทีทีแอนด์ทีควรมีการรับผิดชอบมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.74) เวิร์กเตอร์เอดีเอสแอลหากซื้อจากทางทีทีแอนด์ทีจะลดปัญหาเรื่องความไม่เข้ากันของระบบ (Synchronous) ได้ (ค่าเฉลี่ย 3.67) การติดตั้งอุปกรณ์ของบริการเอดีเอสแอลเป็นหน้าที่ของทีทีแอนด์ทีเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.62) ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของทีทีแอนด์ที ให้ข้อมูลและคำแนะนำในด้านสินค้าหรือบริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.60) ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของทีทีแอนด์ที สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.57) และระดับคุณภาพของการให้บริการของบริการเอดีเอสแอลขึ้นอยู่กับชื่อเสียงของทีทีแอนด์ทีมากกว่า ISP (ค่าเฉลี่ย 3.50) นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของบริการเอดีเอสแอลขึ้นอยู่กับชื่อเสียงของทีทีแอนด์ทีมากกว่า ISP (ค่าเฉลี่ย 3.42)

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อ
บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นเคที จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการติดตั้งระบบเอดีเอสแอล						ค่าเฉลี่ย	แปล ผล
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. บริการเอดีเอสแอลแบบ ความเร็วในการรับส่ง ข้อมูลเท่ากัน จะมี ราคาสูงกว่าแบบที่ ความเร็วในการส่งข้อ มูลต่ำกว่าความเร็วใน การรับข้อมูล	12 (7.23)	70 (42.17)	66 (39.76)	13 (7.83)	5 (3.01)	166 (100.00)	3.46	ปาน กลาง
2. ค่าบริการเอดีเอสแอลที่ ความเร็ว 256/128 ราคา 2,990 – 4,500 บาท	10 (6.02)	40 (24.10)	91 (54.82)	11 (6.63)	14 (8.43)	166 (100.00)	3.14	ปาน กลาง
3. ระดับราคาเอดีเอสแอล ควรต่ำกว่าบริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง อื่นในระดับความเร็ว ใกล้เคียงกัน	24 (14.46)	71 (42.77)	62 (37.35)	6 (3.61)	3 (1.81)	166 (100.00)	3.64	มาก
4. ค่าบริการเอดีเอสแอล ไม่ควรเปลี่ยนแปลงตาม ISP แต่ละราย ทั้งนี้ราคา ควรเปลี่ยนแปลงตาม ความเร็วเท่านั้น	31 (18.67)	59 (35.54)	66 (39.76)	7 (4.22)	3 (1.81)	166 (100.00)	3.64	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.47	ปาน กลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 – 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง,

1.50 – 2.49 = เห็นด้วยน้อย, 0.50 – 1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อราคาของบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นด์ที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ค่าบริการเอดีเอสแอลไม่ควรเปลี่ยนแปลงตาม ISP แต่หลาย ๆ ราย ทั้งนี้ราคาควรเปลี่ยนแปลงตามความเร็วเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 3.64) และระดับราคาของบริการเอดีเอสแอลควรต่ำกว่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอื่นในระดับความเร็วใกล้เคียงกัน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ส่วนความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ บริการเอดีเอสแอลแบบความเร็วในการรับส่งข้อมูลที่เท่ากันจะมีราคาสูงกว่าแบบที่ความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำกว่าความเร็วในการรับข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.46) และความเหมาะสมของค่าบริการเอดีเอสแอลที่ความเร็ว 256/128 ราคา 2,990 – 4,500 บาท (ค่าเฉลี่ย 3.14)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อ บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยด้านสถานที่	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการติดตั้งระบบเอดีเอสแอล						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
1. การติดต่อขอใช้บริการ, การให้คำแนะนำเกี่ยวกับเอดีเอสแอลผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำได้ง่าย และสะดวกกว่าวิธีอื่น รวมทั้งได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว	6 (3.61)	90 (54.22)	51 (30.72)	14 (8.43)	5 (3.01)	166 (100.00)	3.49	ปานกลาง
2. สถานที่ติดต่อขอใช้บริการเอดีเอสแอลของ ทีทีแอนด์ทีอยู่ในทำเลที่สะดวกในการเข้าไปติดต่อขอใช้บริการ	30 (18.07)	92 (55.42)	31 (18.67)	11 (6.63)	2 (1.20)	166 (100.00)	3.81	มาก
3. การขอใช้บริการเอดีเอสแอลผ่านทีทีแอนด์ทีทำได้ง่ายและสะดวก รวดเร็วกว่าการติดต่อผ่าน ISP	26 (15.66)	98 (59.04)	27 (16.27)	11 (6.63)	4 (2.41)	166 (100.00)	3.78	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.57	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 – 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = เห็นด้วยน้อย, 0.50 – 1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ต่อปัจจัยด้านสถานที่โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.57 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ สถานที่ติดต่อขอใช้บริการเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีอยู่ในทำเลที่สะดวกในการเข้าไปติดต่อขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.81) และการขอใช้บริการเอดีเอสแอลผ่านทีทีแอนด์ทีทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วกว่าการติดต่อผ่าน ISP (ค่าเฉลี่ย 3.78) ส่วนความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ การติดต่อขอใช้บริการ, การให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอลผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายและสะดวกกว่าวิธีอื่น รวมทั้งได้รับข้อมูลที่ต้องการและรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.49)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อ
บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการติดตั้งระบบเอดีเอสแอล						รวม	ค่าเฉลี่ย	แปล ผล
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	จำนวน			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. การโฆษณาเอดีเอสแอล ของทีทีแอนด์ทีผ่าน ISP ทำให้มีความ ต้องการใช้บริการมาก ยิ่งขึ้น	32 (19.28)	90 (54.22)	34 (20.48)	9 (5.42)	1 (0.60)	166 (100.00)	3.87	มาก	
2. การแนะนำออกต่อให้ ซื้อสินค้า/บริการจาก บุคคลอื่นทำให้อยากใช้ บริการมากขึ้น	44 (26.51)	96 (57.83)	17 (10.24)	8 (4.82)	1 (0.60)	166 (100.00)	4.06	มาก	
3. การส่งเสริมการขาย ร่วมกันของทีทีแอนด์ที และ ISP ทำให้บริการ เอดีเอสแอลมีความ น่าสนใจยิ่งขึ้น	53 (31.93)	92 (55.42)	17 (10.24)	4 (2.41)	0 (0.00)	166 (100.00)	4.18	มาก	
4. การมีพนักงานขายของ ทีทีแอนด์ทีมาแนะนำ หรือเสนอขายสินค้า ทำให้การตัดสินใจใช้ บริการง่ายขึ้น	30 (18.07)	84 (50.60)	43 (25.90)	5 (3.01)	4 (2.41)	166 (100.00)	3.80	มาก	
ค่าเฉลี่ยรวม							3.98	มาก	

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 – 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง,
1.50 – 2.49 = เห็นด้วยน้อย, 0.50 – 1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดของบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.98 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ การส่งเสริมการขายร่วมกันของทีทีแอนด์ทีและ ISP ทำให้บริการเอดีเอสแอลมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.18) การแนะนำบอกต่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการจากบุคคลอื่น ทำให้อยากใช้บริการมากขึ้น (ค่าเฉลี่ย 4.06) การโฆษณาเอดีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีผ่าน ISP ทำให้มีความต้องการใช้บริการมากยิ่งขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.87) และการมีพนักงานขายของทีทีแอนด์ทีมาแนะนำหรือเสนอขายสินค้า ทำให้การตัดสินใจใช้บริการง่ายขึ้น (ค่าเฉลี่ย 3.80)

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการที่มีผลต่อบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) และการติดตั้งระบบเอดีเอสแอล

ปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ	การติดตั้งระบบเอดีเอสแอล			
	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ความน่าเชื่อถือของบริการเอดีเอสแอลขึ้นอยู่กับชื่อเสียงของทีทีเอนด์ทีมากกว่า ISP	3.72	มาก	3.21	ปานกลาง
2. ระดับคุณภาพของการให้บริการเอดีเอสแอลขึ้นอยู่กับทีทีเอนด์ทีมากกว่า ISP	3.73	มาก	3.34	ปานกลาง
3. การแก้ไขเหตุเสียเป็นส่วนที่ทางทีทีเอนด์ทีควรจะมีการรับผิดชอบมากกว่า ISP	3.78	มาก	3.72	มาก
4. การติดตั้งอุปกรณ์ของบริการเอดีเอสแอลเป็นหน้าที่ของทางทีทีเอนด์ทีเท่านั้น	3.76	มาก	3.53	มาก
5. ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของทีทีเอนด์ทีให้ข้อมูลและคำแนะนำในด้านสินค้าหรือบริการเกี่ยวกับบริการเอดีเอสแอล ได้เป็นอย่างดี	3.66	มาก	3.56	มาก
6. ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของทีทีเอนด์ทีสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ใช้บริการแล้วได้เป็นอย่างดี	3.63	มาก	3.53	มาก
7. เวิร์กเตอร์เอดีเอสแอล หากซื้อจากทางทีทีเอนด์ทีจะลดปัญหาเรื่องความไม่เข้ากันของระบบได้	4.07	มาก	3.39	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76	มาก	3.47	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 – 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง,

1.50 – 2.49 = เห็นด้วยน้อย, 0.50 – 1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เวิร์ทเตอร์เอทีเอสแอลหากซื้อจากทาง ทีทีแอนด์ทีจะลดปัญหาเรื่องความไม่เข้ากันของระบบได้ การแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องเป็นส่วนที่ทางทีทีแอนด์ทีควรจะมีการรับผิดชอบมากกว่า ISP และการติดตั้งอุปกรณ์ของบริการเอทีเอสแอลเป็นหน้าที่ของทางทีทีแอนด์ทีเท่านั้น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสินค้าหรือบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยมีระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมาก โดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การแก้ไขเหตุเสียหรือเหตุขัดข้องเป็นส่วนที่ทางทีทีแอนด์ทีควรจะมีการรับผิดชอบมากกว่า ISP ศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของทีทีแอนด์ทีให้ข้อมูลและคำแนะนำในด้านสินค้าหรือบริการเกี่ยวกับบริการเอทีเอสแอลได้เป็นอย่างดี การติดตั้งอุปกรณ์ของบริการเอทีเอสแอลเป็นหน้าที่ของทางทีทีแอนด์ทีเท่านั้น และศูนย์บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ของทีทีแอนด์ทีสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับผู้ที่ใช้บริการแล้วได้เป็นอย่างดี

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อบริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นดีที จำกัด (มหาชน) และการติดตั้งระบบเอดีเอสแอล

ปัจจัยด้านราคา	การติดตั้งระบบเอดีเอสแอล			
	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. บริการเอดีเอสแอลแบบความเร็วในการรับส่งข้อมูลเท่ากัน มีราคาสูงกว่าแบบที่ความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำกว่าความเร็วในการรับข้อมูล	3.70	มาก	3.29	ปานกลาง
2. ค่าบริการเอดีเอสแอลที่ความเร็ว 256/128 ราคา 2,990 – 4,500 บาท	3.24	ปานกลาง	3.08	ปานกลาง
3. ระดับราคาเอดีเอสแอลควรต่ำกว่าบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอื่นในระดับความเร็วใกล้เคียงกัน	3.91	มาก	3.46	ปานกลาง
4. ค่าบริการเอดีเอสแอลไม่ควรเปลี่ยนแปลงตาม ISP แต่ละราย ทั้งนี้ราคาควรเปลี่ยนแปลงตามความเร็วเท่านั้น	3.88	มาก	3.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.68	มาก	3.33	ปานกลาง

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 – 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = เห็นด้วยน้อย, 0.50 – 1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอดีเอสแอลของ บริษัท ทีทีเอ็นดีที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันเกือบทุกปัจจัยย่อย ในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ระดับราคาของบริการเอดีเอสแอลควรต่ำกว่า บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอื่นในระดับความเร็วใกล้เคียงกัน ค่าบริการเอดีเอสแอลไม่ควร เปลี่ยนแปลงตาม ISP แต่ละราย ทั้งนี้ราคาควรเปลี่ยนแปลงตามความเร็วเท่านั้น และบริการ เอดีเอสแอลแบบความเร็วในการรับส่งข้อมูลเท่ากันมีราคาสูงกว่าแบบที่ความเร็วในการส่งข้อมูล ต่ำกว่าความเร็วในการรับข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอ็นดีที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยให้ความคิดเห็น ต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยปานกลาง โดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรกที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ค่าบริการเอดีเอสแอลไม่ควรเปลี่ยนแปลงตาม ISP แต่ละราย ทั้งนี้ราคาควร เปลี่ยนแปลงตามความเร็วเท่านั้น ระดับราคาของบริการเอดีเอสแอลควรต่ำกว่าบริการอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูงอื่นในระดับความเร็วใกล้เคียงกัน และบริการเอดีเอสแอลแบบความเร็วในการรับส่ง ข้อมูลเท่ากันมีราคาสูงกว่าแบบที่ความเร็วในการส่งข้อมูลต่ำกว่าความเร็วในการรับข้อมูล

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการบริการ เอดีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) และการติดตั้งระบบเอดีเอสแอล

ปัจจัยด้านสถานที่	การติดตั้งระบบเอดีเอสแอล			
	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การติดต่อขอใช้บริการ, การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการเอดีเอสแอล ของ ทีทีเอนด์ทีผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายและสะดวกกว่าวิธีอื่น รวมทั้งได้รับข้อมูลที่ต้องการและรวดเร็ว	3.52	มาก	3.46	ปานกลาง
2. สถานที่ติดต่อขอใช้บริการเอดีเอสแอลของ ทีทีเอนด์ทีอยู่ในทำเลที่สะดวกในการเข้าไปติดต่อขอใช้บริการ	4.04	มาก	3.66	มาก
3. การขอใช้บริการเอดีเอสแอลผ่านทีทีเอนด์ทีทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วกว่าการติดต่อผ่าน ISP	4.04	มาก	3.60	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87	มาก	3.69	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 – 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = เห็นด้วยน้อย, 0.50 – 1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ติดต่อขอใช้บริการเอทีเอสแอลของ ทีทีเอนด์ทีที่อยู่ในทำเลที่สะดวกในการเข้าไปติดต่อขอใช้บริการ การขอใช้บริการเอทีเอสแอลผ่าน ทีทีเอนด์ทีทำได้ง่ายและสะดวกรวดเร็วกว่าการติดต่อผ่านISP และการติดต่อขอใช้บริการ, การให้ คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการเอทีเอสแอลของทีทีเอนด์ทีผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายและ สะดวกกว่าวิธีอื่น รวมทั้งได้รับข้อมูลที่ต้องการและรวดเร็ว

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีเอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็น ต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันเกือบทุกปัจจัยย่อยในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรกที่มี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ติดต่อขอใช้บริการเอทีเอสแอลของทีทีเอนด์ทีที่อยู่ในทำเลที่สะดวกใน การเข้าไปติดต่อขอใช้บริการ การขอใช้บริการเอทีเอสแอลผ่านทีทีเอนด์ทีทำได้ง่ายและสะดวก รวดเร็วกว่าการติดต่อผ่าน ISP และการติดต่อขอใช้บริการ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและ บริการของทีทีเอนด์ทีผ่านทางอินเทอร์เน็ตทำได้ง่ายและสะดวกกว่าวิธีอื่น รวมทั้งได้รับข้อมูลที่ ถูกต้องและรวดเร็ว

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อบริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) และการติดตั้งระบบเอทีเอสแอล

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	การติดตั้งระบบเอทีเอสแอล			
	ใช้บริการ		ไม่ใช้บริการ	
	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การโฆษณาเอทีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีผ่าน ISP ทำให้มีความต้องการใช้บริการมากยิ่งขึ้น	4.07	มาก	3.74	มาก
2. การแนะนำบอกต่อให้ซื้อสินค้า/บริการจากบุคคลอื่นทำให้อยากใช้บริการมากขึ้น	4.28	มาก	3.91	มาก
3. การส่งเสริมการขายร่วมกันระหว่างทีทีแอนด์ทีและ ISP ทำให้บริการเอทีเอสแอลมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น	4.45	มาก	4.00	มาก
4. การมีพนักงานขายของทีทีแอนด์ทีมาแนะนำหรือเสนอขายสินค้าทำให้การตัดสินใจใช้บริการง่ายขึ้น	3.97	มาก	3.68	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19	มาก	3.83	มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = เห็นด้วยมากที่สุด, 3.50 – 4.49 = เห็นด้วยมาก, 2.50 – 3.49 = เห็นด้วยปานกลาง, 1.50 – 2.49 = เห็นด้วยน้อย, 0.50 – 1.49 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้และไม่ใช้บริการเอทีเอสแอลของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยให้ความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยเหมือนกันทุกปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก โดยเรียงตามลำดับ 3 ลำดับแรกที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การส่งเสริมการขายร่วมกันระหว่างทีทีแอนด์ทีและ ISP ทำให้บริการเอทีเอสแอลมีความน่าสนใจยิ่งขึ้น การแนะนำบอกต่อให้ซื้อสินค้าหรือบริการจากบุคคลอื่นทำให้อยากใช้บริการมากขึ้น และการโฆษณาบริการเอทีเอสแอลของทีทีแอนด์ทีผ่าน ISP ทำให้มีความต้องการใช้บริการมากยิ่งขึ้น