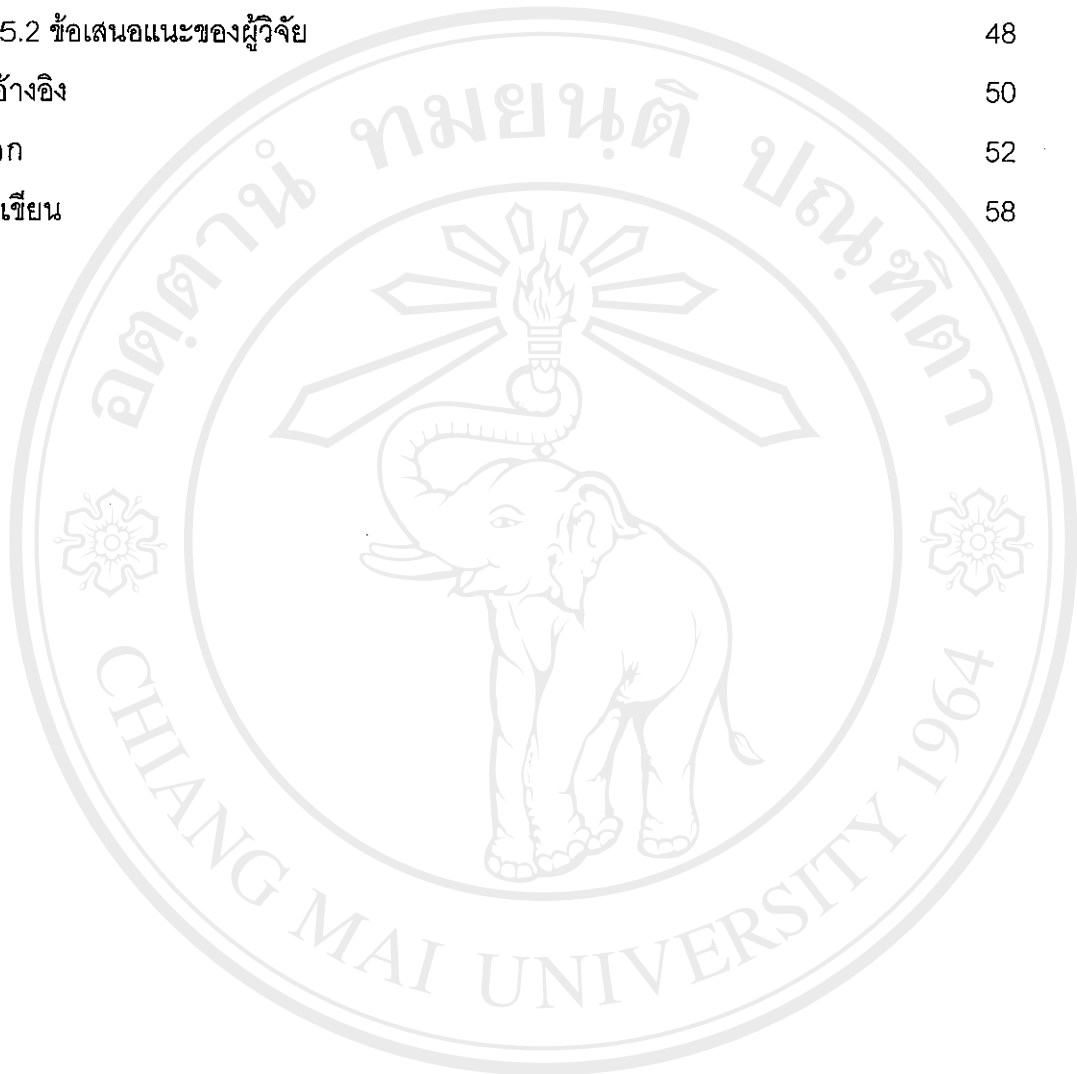


## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	10
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	10
1.4 ขอบเขตการวิจัย	10
1.5 นิยามศัพท์	10
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	12
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	24
3.4 สถานที่ใช้ในการวิจัย	25
3.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	26
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	27
4.2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	34
4.3 ปัจจัยที่มีผลทำให้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	38
4.4 บริการพิเศษของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด(มหาชน)	41
4.5 ข้อเสนอแนะของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	44

บทที่ 5	สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการศึกษา	46
5.2	ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย	48
	เอกสารอ้างอิง	50
	ภาคผนวก	52
	ประวัติผู้เขียน	58



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.1	แสดงสถานภาพการดำเนินงานการขยายบริการโทรศัพท์ของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) กับบริษัทร่วมการงานและร่วมลงทุน ณ 31 ธันวาคม 2545	3
1.2	แสดงการติดตั้งและคืนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ ช่วงเดือน มกราคม - มิถุนายน 2546	4
1.3	แสดงสถานภาพเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2546	5
1.4	แสดงสถานภาพเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานของจังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูล ณ 30 มิถุนายน 2547	5
1.5	แสดงการติดตั้งและคืนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ของจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนมกราคม - ธันวาคม 2546	6
1.6	แสดงการติดตั้งและคืนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่ของจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่เดือนมกราคม - มิถุนายน 2547	6
4.1	เพศของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	27
4.2	อายุของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	28
4.3	สถานภาพสมรสของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	29
4.4	ระดับการศึกษาของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	29
4.5	อาชีพของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	30
4.6	รายได้ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	31
4.7	จำนวนเลขหมาย TOT ที่ใช้งาน	32
4.8	จำนวนเลขหมาย TT&T ใช้งาน	32
4.9	ประเภทของที่อยู่อาศัยของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	33
4.10	เขตที่ตั้งของบ้านพักอาศัยของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	33
4.11	ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	34
4.12	เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการโทรศัพท์ต่อครั้งของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	35

4.13	ลักษณะการใช้งานโทรศัพท์ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	35
4.14	จำนวนการใช้งานโทรศัพท์ต่อวันของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	36
4.15	ค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	37
4.16	วิธีการในการชำระค่าใช้บริการของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	37
4.17	ระยะเวลาที่ใช้บริการของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	38
4.18	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	39
4.19	ปัญหาการใช้โทรศัพท์ประจำที่ของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	40
4.20	การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับบริการพิเศษของ บมจ.ทศท	41
4.21	ประเภทของบริการพิเศษ	42
4.22	สื่อที่ทำให้ผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ทราบว่า บมจ.ทศท มีบริการพิเศษ	43
4.23	การตัดสินใจของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์ภายหลังการทราบว่า มีบริการพิเศษ	44
4.24	ข้อเสนอแนะของผู้ขอยกเลิกการใช้โทรศัพท์	45