

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
แนวความคิดเรื่องส่วนประสมทางการตลาดบริการ	4
รายละเอียดเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	12
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>14</b>
ขอบเขตการศึกษา	14
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	14
ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง	15
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล	18
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>20</b>
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ จี เอส เอ็ม	
ของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	36

เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ จี เอส เอ็ม	40
ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดของผู้ตอบแบบ สอบถาม	44
<b>บทที่ 5</b> สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	<b>96</b>
สรุปผลการศึกษา	96
อภิปรายผลการวิจัย	108
ข้อค้นพบ	112
ข้อเสนอแนะ	113
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>116</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>117</b>
ภาคผนวก ก ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต และเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS)	118
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	120
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	<b>128</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	21
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	21
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	22
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	22
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	23
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เฉลี่ยต่อเดือน	23
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีความรู้ หรือ การได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต	24
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการอินเทอร์เน็ตในช่วงที่ผ่านมา	24
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่ หรือ แหล่งที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	25
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งโดยเฉลี่ยต่อเดือนที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	25
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ต	26
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าบริการอินเทอร์เน็ตต่อเดือน	27
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS)	27
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม (GPRS)	28

16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนการณืเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ไปเป็นรุ่นที่ใช้อินเทอร์เน็ต (GPRS) ได้	28
17	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	29
18	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านราคาที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	30
19	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	31
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	32
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	33
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	34
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	35
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	36
25	แสดงจำนวนของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อเสนอแนะต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	37
26	อันดับเหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
27	ปัจจัยด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	41

28	ปัจจัยด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
29	ปัจจัยด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
30	ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	44
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านราคา	45
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย	47
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	48
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร	49
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ	50
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ	51
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	53
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านราคา	55
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่าย	57
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด	59



55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการ ตลาด	85
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร	88
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้ บริการ	90
58	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนที่มีผลต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลัก ฐานทางกายภาพ	92