

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดด้านการตลาดบริการ	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
3.1 ขอบเขตการศึกษา	8
3.2 ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	8
3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	9
3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	9
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
3.6 ระยะเวลาในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	26
ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	113

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	136
5.1 สรุปผลการศึกษา	136
5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก	138
5.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก	140
5.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก	142
5.1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก	144
5.1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก	146
5.2 อภิปรายผล	148
5.2.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	148
5.2.2 ปัญหาในการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	149
5.3 ข้อค้นพบ	150
5.4 ข้อเสนอแนะ	151
บรรณานุกรม	153
ภาคผนวก	154
ประวัติผู้เขียน	160

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือนและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM Advance เป็นหลัก จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM Advance ที่มีอยู่	19
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM1800 เป็นหลัก จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM1800 ที่มีอยู่	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ DTAC เป็นหลัก จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ DTAC ที่มีอยู่	20
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Orange เป็นหลัก จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Orange ที่มีอยู่	20

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Thai Mobile เป็นหลัก จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Thai Mobile ที่มีอยู่	21
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าดีที่สุดและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	21
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบบริการที่ใช้และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	22
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) ต่อเดือนและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	24
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก	26
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก	28
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก	30
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก	34
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก	36
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก	38
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก	40
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก	42
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก	44
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก	48
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก	50
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน กระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก	52
29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก	54
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก	56
31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน สถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก	58
32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน การส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก	62
34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก	64
35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน กระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก	66
36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน ผลลัพธ์หรือการบริการ (ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก	68
37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก	70
38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน สถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก	72
39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
40	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก	76
41	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก	78
42	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก	80
43	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก	82
44	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก	84
45	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก	86
46	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
47	90
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก	
48	92
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก	
49	94
แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้าน กระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก	
50	96
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ เป็นหลักและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	
51	98
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ เป็นหลักและปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	
52	100
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ เป็นหลักและปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	
53	102
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ เป็นหลักและปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	
54	105
แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ เป็นหลักและปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	107
56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	109
57 ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	111
58 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) เกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	113
59 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านราคาเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	115
60 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านสถานที่เกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	117
61 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	119
62 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) เกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	121

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
63	แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของ ศูนย์บริการของบริษัทเกี่ยวกับการใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	123
64	แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการเกี่ยวกับการใช้ บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	125
65	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการใช้ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน และระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	127
666	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์ เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ที่ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน	128
67	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์ เคลื่อนที่ GSM 1800 เป็นหลัก จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ เป็นหลักในปัจจุบัน	129
68	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์ เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ เป็นหลักในปัจจุบัน	130
69	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์ เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ เป็นหลักในปัจจุบัน	131

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
70	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามต้องการ ใช้บริการหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน	132
71	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	133
72	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	134
73	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	135
74	แสดงสรุปภาพรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก	137