

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
กรอบแนวคิดในการศึกษา	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตเนื้อหา	10
ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	10
การเก็บรวบรวมข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาในการศึกษา	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีผลต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	31
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	127
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	129
สรุปผลการศึกษา	129
อภิปรายผลการศึกษา	132
ข้อค้นพบ	136
ข้อเสนอแนะ	156
บรรณานุกรม	157
ภาคผนวก	158
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	159
ประวัติผู้เขียน	166

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุ และอาชีพ	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	19
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยเปลี่ยนระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และระบบเครือข่ายที่เคยใช้ก่อนที่จะเปลี่ยนมาใช้ระบบจี เอส เอ็ม	20
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เฉลี่ยต่อเดือน	21
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบการเสียค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม	23
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ต	24
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่การใช้บริการอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อเดือน	26
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ต	27
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ตเฉลี่ยต่อเดือน	28
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็มหรือเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) เฉลี่ยต่อเดือน	29
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็มหรือเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส	30
19	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	31
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	33
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	35
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	37
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	39
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	43
26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	45
27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศ ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	46
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	47
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	48
30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	49
31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	50
32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	51
33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามเพศที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	53
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุ ที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	54
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านราคาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	56
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	58
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	60
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	62
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการใช้อิน เทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	64
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอายุที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	68
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษา ที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	70
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	72
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	74
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	76
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	78
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	80
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	84
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพ ที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	86
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านราคาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ จี เอส เอ็ม	88
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	90
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับการศึกษาที่มี ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	92
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	94
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการใช้ อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	96
57	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
58	สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามอาชีพที่มีต่อส่วน ประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	100
59	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	101
60	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	104
61	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	106
62	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการใช้ อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	108
63	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	110
64	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง กายภาพต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	112
65	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อการใช้อินเทอร์เน็ต ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
66	สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	118
67	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระบบการเสียค่าบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	120
68	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระบบการเสียค่าบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	121
69	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระบบการเสียค่าบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	122
70	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระบบการเสียค่าบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	123
71	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระบบการเสียค่าบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	124
72	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระบบการเสียค่าบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	126
73	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระบบการเสียค่าบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	128

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามตามระบบการเสิร์ฟบริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านต่าง ๆ ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	130
75 แสดงอันดับปัญหาที่เคยประสบในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม	131
76 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	132
77 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	134
78 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	137
79 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	139
80 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	142
81 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	144
82 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็มอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	147
83 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม จากผลการศึกษาครั้งนี้กับระดับความต้องการในงานวิจัยของพงษ์ศักดิ์ ต้นวิสุทธิ (2545)	150

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
84 แสดงระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	153
85 แสดงระดับความพึงพอใจอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	156
86 แสดงระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	160
87 แสดงระดับความพึงพอใจอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	163
88 แสดงระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้ายของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม	166
89 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบจี เอส เอ็ม จากผลการศึกษาครั้งนี้กับระดับความต้องการในงานวิจัยของพงษ์ศักดิ์ ตันวิสุทธิ (2545)	170