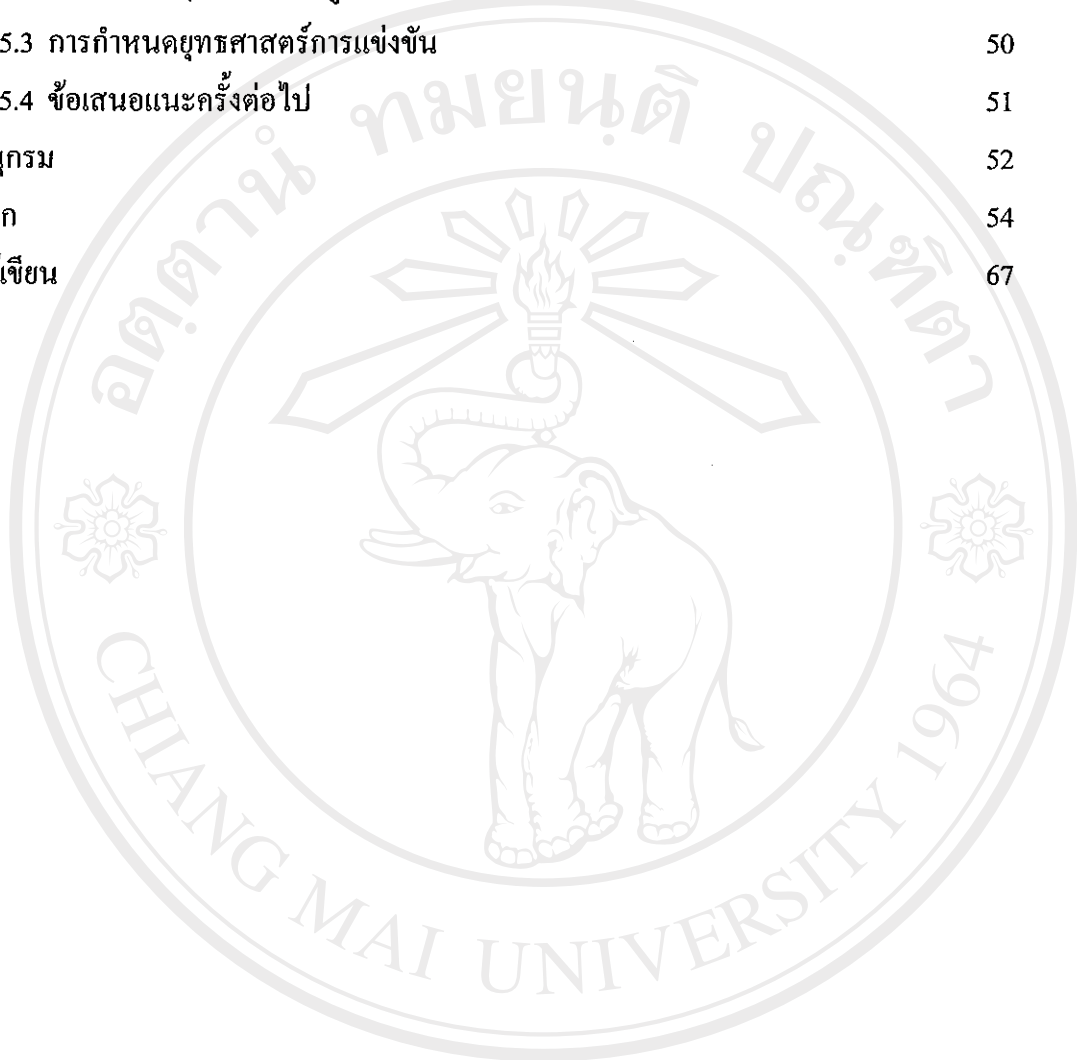


สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา	5
1.4 คำนียามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎี Porter's 5 Forces Analysis การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันทางธุรกิจ	7
2.2 การวิเคราะห์สถานการณ์ (SWOT Analysis)	11
2.3 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค	15
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีวิจัย	
3.1 แผนดำเนินการ ขอบเขตและวิธีการวิจัย	19
3.2 แหล่งข้อมูล	19
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 การวิเคราะห์การให้บริการ โทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้ SWOT Analysis	21
4.2 การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234	33
4.3 การวิเคราะห์ทางเลือกและกำหนดยุทธศาสตร์	42
4.4 การกำหนดยุทธศาสตร์	44

บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 การวิเคราะห์กลยุทธ์โดยใช้วิธี SWOT Analysis	48
5.2 การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234	49
5.3 การกำหนดยุทธศาสตร์การแข่งขัน	50
5.4 ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป	51
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	54
ประวัติผู้เขียน	67



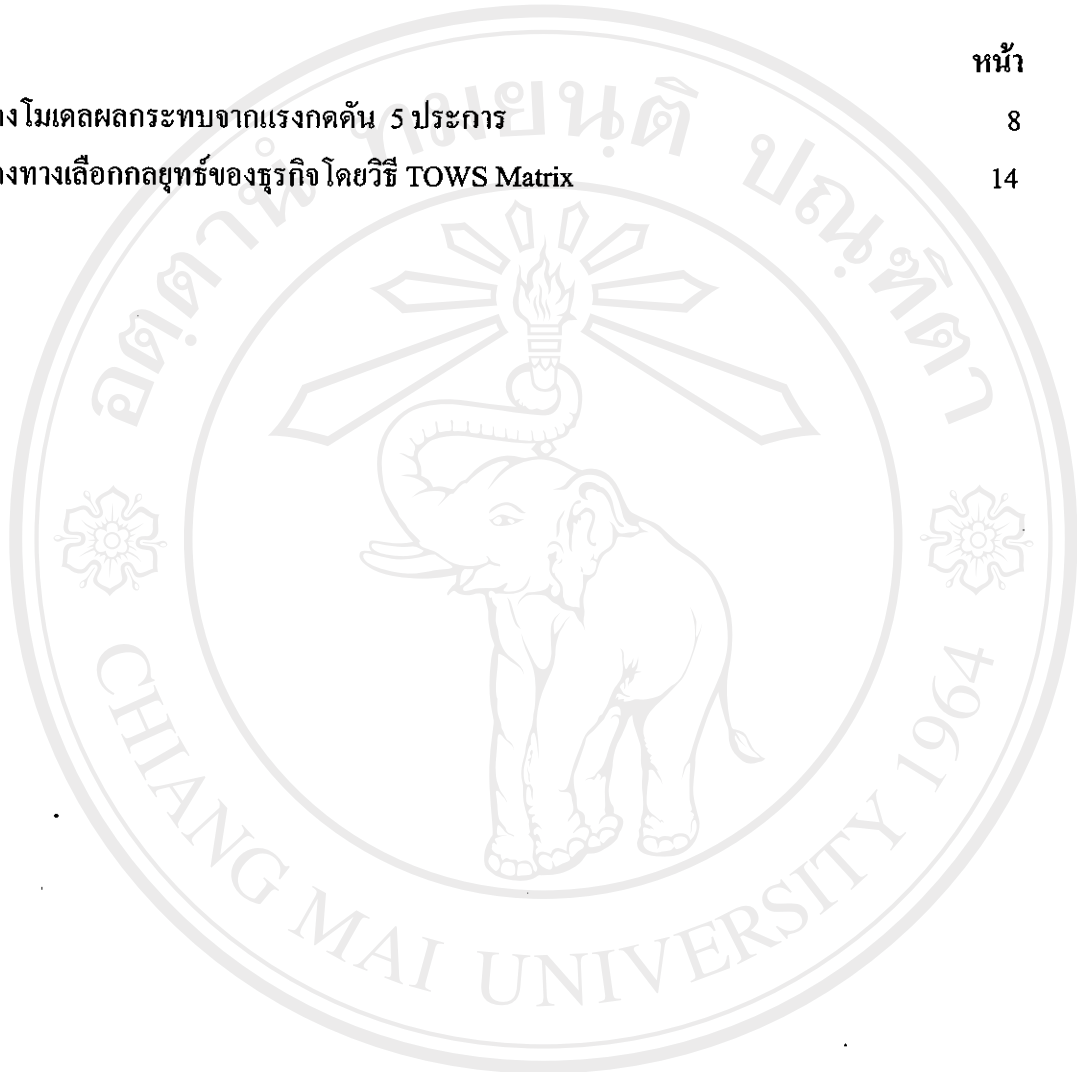
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงสถานภาพเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐาน	3
4.1 แสดงสภาพแวดล้อมภายในของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น และ บมจ. ทีทีแอนด์ที	23
4.2 แสดงสภาพแวดล้อมภายนอกของ บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น และ บมจ. ทีทีแอนด์ที	28
4.3 แสดงเพศของกลุ่มตัวอย่าง	33
4.4 แสดงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	34
4.5 แสดงอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง	34
4.6 แสดงการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	35
4.7 แสดงรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง	35
4.8 แสดงสัดส่วนการใช้โทรศัพท์พื้นฐานระหว่าง บมจ.ทศท คอร์ปอเรชั่น กับ บมจ.ทีที แอนด์ที ของกลุ่มตัวอย่าง	36
4.9 แสดงการรับรู้ถึงการให้บริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234	36
4.10 แสดงการพบเห็นโฆษณาประชาสัมพันธ์ของบริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234	37
4.11 แสดงความเหมาะสมของอัตราค่าบริการของบริการโทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234	37
4.12 แสดงการรับรู้ถึงการลดลงของค่าบริการของ โทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234	38
4.13 แสดงความชัดเจนของสัญญาความเสี่ยงที่ได้รับของบริการ โทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234	38
4.14 แสดงปัญหาจากการใช้บริการ โทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234	39
4.15 แสดงหน่วยงานที่มีคุณภาพกว่าต่อการให้บริการ โทรศัพท์ระบบ วาย-เทล 1234	39
4.16 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน	40
4.17 แสดงความสะดวกในการติดต่อกับสำนักงานบริการโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่าง	41
4.18 แสดงการมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานของกลุ่มตัวอย่าง	41

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 แสดงโมเดลผลกระทบจากแรงกดดัน 5 ประการ	8
2.2 แสดงทางเลือกกลยุทธ์ของธุรกิจโดยวิธี TOWS Matrix	14



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved