

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 ขอบเขตการศึกษา	9
1.4 คำนียามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	9
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 ทฤษฎีว่าด้วยอุปสงค์	10
2.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	12
2.3 ทฤษฎีธุรกิจให้บริการ	24
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
2.5 กรอบแนวคิด	31
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีวิจัย	32
3.1 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.3 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์	35
3.4 การแปลผล	35
บทที่ 4 ผลการศึกษา	36
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	37
4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	41

4.3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของ บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	46
4.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการและปัญหาที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	50
4.5 ข้อเปรียบเทียบกับการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	59
5.1 สรุปผลการศึกษา	59
5.2 ข้อเสนอแนะ	60
เอกสารอ้างอิง	63
ภาคผนวก	65
ประวัติผู้เขียน	72

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 การให้สัมปทานของ โทรศัพท์พื้นฐาน	6
2.1 แสดงคำถาม 7 คำถาม เพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค	14
3.1 จำนวนลูกค้าของบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่	32
3.2 จำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	33
3.3 ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำแนกตามความสามารถในการให้บริการลูกค้า	34
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพ	37
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระยะเวลาของการดำเนินกิจการ	37
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	38
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	38
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนเลขหมาย	39
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อวัน	39
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามเวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานต่อครั้ง	40
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ โทรศัพท์พื้นฐาน	40
4.9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้ง โทรศัพท์พื้นฐานด้านผลิตภัณฑ์	41
4.10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้ง โทรศัพท์พื้นฐานด้านราคา	42
4.11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้ง โทรศัพท์พื้นฐานด้านการจัดจำหน่าย	42
4.12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้ง โทรศัพท์พื้นฐานด้านการส่งเสริมการตลาด	43
4.13 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้ง โทรศัพท์พื้นฐานด้านบุคลากร	43
4.14 ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้ง โทรศัพท์พื้นฐานด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	44

4.15	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้านกระบวนการ	45
4.16	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานโดยรวม	45
4.17	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้านผลิตภัณฑ์	46
4.18	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้านราคา	47
4.19	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้านการจัดจำหน่าย	47
4.20	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้านการส่งเสริมการตลาด	48
4.21	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้านบุคลากร	48
4.22	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	49
4.23	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานด้านกระบวนการ	49
4.24	ค่าคะแนนเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับปัญหาในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน โดยรวม	50
4.25	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ	51
4.26	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามระยะเวลาของการดำเนินกิจการของผู้ใช้บริการ	51
4.27	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามอาชีพของผู้ใช้บริการ	52
4.28	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการ	52
4.29	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐานตามจำนวนครั้งที่ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในแต่ละวันของผู้ใช้บริการ	53

## สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1 การให้บริการโทรคมนาคมของประเทศไทย	3
2 ภาคเอกชนผู้ให้บริการโทรคมนาคมของไทย	4
3 ประเภทของกิจการโทรคมนาคมไทย	5
4 ส่วนแบ่งการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน	8
5 รูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค	18

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved