

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจบริการ	5
การบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านเทคโนโลยีเว็บ	8
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	17
ขอบเขตการศึกษา	17
วิธีการศึกษา	19
สถานที่ทำการวิจัย	20
ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	20
บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
ความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบ	
โทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสม	
ทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	104
สรุปผลการศึกษา	104

อภิปรายผลการศึกษา	115
ข้อค้นพบ	116
ข้อเสนอแนะ	118
บรรณานุกรม	123
ภาคผนวก	124
ประวัติผู้เขียน	130

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงค่าบริการเพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าบริการตามเวลาใช้งานจริงของ AIS	12
2 แสดงจำนวนตัวอย่างเปรียบเทียบกับสัดส่วนนักศึกษา แยกตามกลุ่มสาขาวิชา	18
3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา	22
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา	22
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายรับต่อเดือน	23
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาใช้อินเทอร์เน็ต	23
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	24
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการมีบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่อยู่กับโทรศัพท์	24
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่	25
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ	25
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ	26
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ	27
14 อันดับเหตุผลในการตัดสินใจไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS	29
16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม	



	ทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อ ความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC	45
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม ทางการตลาดด้านกระบวนการที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ต เคลื่อนที่เว็บของ AIS	46
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสม ทางการตลาดด้านกระบวนการที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ต เคลื่อนที่เว็บของ DTAC	47
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการ ตลาดด้านต่างๆ ที่มีต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS และ DTAC	48
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้น ปีที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และ บริการของ AIS	49
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้น ปีที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และ บริการของ DTAC	51
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้น ปีที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ AIS	53
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี ที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ DTAC	55
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี ที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ AIS	56
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นปี ที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ DTAC	58
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี ที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการ ตลาดของ AIS	59
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี ที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการ	

	ตลาดของ DTAC	61
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ AIS	62
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ DTAC	63
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ AIS	64
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ DTAC	65
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ AIS	66
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ DTAC	67
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ AIS	68
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ DTAC	70
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ AIS	72
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ DTAC	73







- 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเครือข่าย  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ AIS 100
- 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเครือข่าย  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ DTAC 101
- 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่าย  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านกระบวนการของ AIS 102
- 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่าย  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาด  
ด้านกระบวนการของ DTAC 103