

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	3
1.4 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 การตรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้	5
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.3 กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง	8
2.4 วิธีการศึกษา	9
2.5 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 3 ผลการศึกษา	
3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มครัวเรือนและกลุ่มธุรกิจ	13
3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	17
3.3 พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	35
3.4 การรับรู้ข่าวสารของหน่วยงานและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสื่อที่เห็นว่า หน่วยงานควรเลือกใช้เพิ่มเติม	47
3.5 ทักษะคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการและหน่วยงานที่ให้บริการ	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	59
5.2 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	65
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษาและข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	68
ภาคผนวก ข. แนะนำการสื่อสารแห่งประเทศไทย และ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	75
ประวัติผู้เขียน	78

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มครัวเรือน	13
2	ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มธุรกิจ	16
3	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้อัตราค่าใช้บริการกับยอด ค่าใช้บริการต่อเดือนของกลุ่มครัวเรือน	18
4	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของผู้ใช้อัตราค่าใช้บริการกับยอด ค่าใช้บริการต่อเดือนของธุรกิจ	19
5	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างประเภทครัวเรือน กับ ยอดค่าใช้บริการต่อเดือน	20
6	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือน ของกลุ่มตัวอย่างประเภทครัวเรือน กับความถี่ของการใช้ต่อเดือน	21
7	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างยอดขายต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ กับ ยอดค่าใช้บริการต่อเดือน	22
8	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างยอดขายต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจ กับ ความถี่ของการใช้ต่อเดือน	23
9	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการอื่นทดแทน กับ ยอดค่าใช้บริการต่อ เดือนของกลุ่มครัวเรือน	24
10	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการอื่นทดแทนกับความถี่ของการใช้ต่อ เดือนของกลุ่มครัวเรือน	25
11	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการอื่นทดแทนกับยอดค่าใช้บริการต่อ เดือนของกลุ่มธุรกิจ	26
12	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการอื่นทดแทนกับความถี่ของการใช้ต่อ เดือนของกลุ่มธุรกิจ	26
13	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของครัวเรือนกับยอดค่าใช้บริการต่อเดือน	27
14	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของครัวเรือนกับความถี่ของการใช้ต่อเดือน	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของกิจการในกลุ่มธุรกิจ กับยอดค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือน	29
16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของกิจการใน กลุ่มธุรกิจกับความถี่ของการใช้บริการต่อเดือน	31
17	แสดง ความสัมพันธ์ระหว่างการ โฆษณากับยอดค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือนของกลุ่มครัวเรือน	32
18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการ โฆษณากับความถี่ของการใช้บริการต่อเดือนของกลุ่มครัวเรือน	33
19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการ โฆษณากับยอดค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือนของกลุ่มธุรกิจ	33
20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการ โฆษณา กับความถี่ของการใช้บริการต่อเดือนของกลุ่มธุรกิจ	34
21	ประเภทของบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศที่ถูกเลือกใช้แยกตามประเภทของผู้ใช้	35
22	ประเภทของบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ระบบผ่านพนักงานสลับสาย DMD ที่ถูกเลือกใช้แยกตามประเภทของผู้ใช้	36
23	ความสะดวกจากการใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ แยกตามประเภทผู้ใช้	36
24	ลักษณะของปัญหาที่ผู้ใช้บริการ ไม่ได้รับความสะดวกจากการใช้บริการแยกตามประเภทผู้ใช้	37
25	รูปแบบของการใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศแยกตามประเภทผู้ใช้	38
26	ช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการนิยมใช้ แยกตามประเภทผู้ใช้	39
27	ยอดค่าใช้จ่ายบริการ โดยเฉลี่ยต่อเดือน แยกตามประเภทผู้ใช้	40
28	ความถี่ของการใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ โดยเฉลี่ยต่อเดือน แยกตามประเภทของผู้ใช้	41
29	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่ออัตราค่าใช้จ่ายบริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ แยกตามประเภทผู้ใช้	42
30	ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการหาก อัตราค่าใช้จ่ายบริการลดต่ำลงกว่าเดิม แยกตามประเภทผู้ใช้	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
31	การใช้บริการอื่น เพื่อทดแทนการใช้ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ แยกตามประเภทผู้ใช้	43
32	บริการทดแทนการใช้บริการ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ ที่ผู้ใช้บริการเลือกใช้ แยกตามประเภทผู้ใช้	44
33	ผลของการโฆษณาประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่มีต่อการใช้บริการ แยกตามประเภทผู้ใช้	45
34	สถานที่ที่ผู้ใช้บริการไปชำระค่าใช้บริการแยกตามประเภทผู้ใช้	45
35	ความสะดวกของผู้ใช้บริการในการไปชำระค่าใช้บริการ แยกตามประเภทผู้ใช้	46
36	การรับทราบข่าวสารหรือการโฆษณาบริการแยกตามประเภทผู้ใช้	47
37	ประเภทของสื่อที่ผู้ใช้บริการ ได้รับทราบข่าวสารหรือการโฆษณาของบริการ แยกตามประเภทของผู้ใช้	48
38	สื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ผู้ใช้บริการประเภทครัวเรือนเห็นว่าหน่วยงานควรใช้เพิ่มเติมจากเดิม	49
39	สื่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ผู้ใช้บริการประเภทธุรกิจเห็นว่าหน่วยงานควรใช้เพิ่มเติมจากเดิม	50
40	ทัศนคติของผู้ใช้บริการประเภทครัวเรือนต่อการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของหน่วยงาน	51
41	ทัศนคติของผู้ใช้บริการประเภทธุรกิจต่อการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	53
42	ทัศนคติของผู้ใช้บริการประเภทครัวเรือน ที่มีต่อหน่วยงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของประเทศไทย	55
43	ทัศนคติของผู้ใช้บริการประเภทธุรกิจ ที่มีต่อหน่วยงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศของประเทศไทย	57