

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิด และทฤษฎี	4
2.2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
3.1 ขอบเขตการศึกษา	8
3.2 วิธีการศึกษา	9
3.3 ระยะเวลาในการศึกษา	10
บทที่ 4 ผลการศึกษา	11
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
4.2 ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	24
4.3 ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ	60
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	78
5.1 สรุปผลการศึกษา	78
5.2 อภิปรายผล	87
5.3 ข้อค้นพบ	89
5.4 ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	91
ภาคผนวก	93
ประวัติผู้เขียน	100

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ และผู้ให้บริการ เครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	12
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะภาพ และผู้ ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	13
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ และผู้ให้บริการ เครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	14
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา และ ผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	15
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ และผู้ ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	16
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ และผู้ ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	17
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL จำแนกจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่	18
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT จำแนกจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่	19
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC จำแนกจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่	19
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango จำแนกจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่	20
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าดีที่สุด และผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	20
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบบริการที่ใช้ และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	21
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือน และผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	22





สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	52
43 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	53
44 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	54
45 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	55
46 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	56
47 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	57
48 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	58
49 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามผู้ให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	59
50 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ เกี่ยวกับการใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	60
51 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านราคา เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
52 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการจัดจำหน่าย เกี่ยวกับการใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	63
53 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด เกี่ยวกับการใช้ บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	64
54 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านบุคคล เกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	65
55 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านหลักฐานทางกายภาพ เกี่ยวกับการใช้ บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	67
56 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านกระบวนการ เกี่ยวกับการใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้	68
57 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการใช้ บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน และเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ ใช้	69
58 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ อยู่ปัจจุบัน	70
59 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ อยู่ปัจจุบัน	71
60 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ อยู่ปัจจุบัน	72

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
61 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ อยู่ปัจจุบัน	73
62 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	74
63 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	75
64 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	76
65 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	77