

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา	2
สมมุติฐาน	2
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎีแนวคิด	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทฤษฎีทางทัศนคติ	4
แนวความคิดในด้านกลยุทธ์การตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	5
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	8
ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	8
ลักษณะของประชากรและการคัดเลือกตัวอย่าง	8
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
สถานที่ทำการศึกษา	10
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	12
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์	19
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการของบริษัทไทยเทล โฟนแอนด์ คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	25
ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจ	33
ส่วนที่ 5 ปัญหาในการให้บริการ	35
ส่วนที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการบริการและปัญหาในการ ให้บริการกับเพศ อาชีพ และลักษณะของที่อยู่อาศัย	41

	หน้า
บทที่ 5 การสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการศึกษา	99
อภิปรายผลการศึกษา	113
ข้อค้นพบ	116
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	121
ประวัติผู้ศึกษา	125

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอายุ	12
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกอาชีพ	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกการศึกษา	13
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกรายได้ครอบครัวต่อเดือน	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกจำนวนเลขหมายโทรศัพท์บ้าน	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่ตั้งบ้านพัก	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะที่อยู่อาศัย	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกช่วงเวลาที่คนในบ้านใช้โทรศัพท์มากที่สุด	18
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเวลาเฉลี่ยที่ใช้โทรศัพท์บ้านต่อครั้ง	19
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโดยปกติใช้โทรศัพท์	20
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้โทรศัพท์บ้าน	21
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้โทรศัพท์ของบริษัท TT&T	22
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโดยปกติชำระค่าใช้โทรศัพท์บ้าน	23
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นที่มีต่อสินค้าและการให้บริการ	24
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นที่มีต่อสถานที่	25

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิด เห็นที่มีต่อด้านเครื่องมือ	26
18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิด เห็นที่มีต่อด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์	27
19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิด เห็นที่มีต่อการดำเนินการ	28
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิด เห็นที่มีต่อด้านพนักงาน	29
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิด เห็นที่มีต่อด้านราคา	31
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จัก บริษัทไทยเทเลโฟนแอนด์เทเลคอมมิวนิชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ TT&T จาก สื่อ	32
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการให้ความคิด เห็นระหว่างบริษัททีทีแอนด์ทีกับองค์การโทรศัพท์	33
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาที่พบในการให้บริการด้านสินค้า/บริการ	34
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาที่พบในการให้บริการด้านสถานที่	35
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาที่พบในการให้บริการด้านเครื่องมือ	36
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาที่พบในการให้บริการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์	37
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาที่พบในการให้บริการด้านการดำเนินการ	38
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาที่พบในการให้บริการด้านพนักงาน	39
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ปัญหาที่พบในการให้บริการด้านราคา	40

ตาราง	หน้า
31 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสินค้า/บริการ และเพศ	41
32 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านสถานที่ และเพศ	42
33 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านเครื่องมือ และเพศ	43
34 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และเพศ	44
35 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านการดำเนินการ และเพศ	45
36 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านพนักงาน และเพศ	47
37 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านราคา และเพศ	49
38 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านสินค้า/บริการ และเพศ	50
39 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านสถานที่	51
40 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านเครื่องมือ และเพศ	52
41 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และเพศ	53
42 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านการดำเนินการ และเพศ	54
43 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านพนักงาน และเพศ	55
44 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านราคา และเพศ	57

ตาราง	หน้า
45 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านสินค้า/บริการและอาชีพ	58
46 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่ และอาชีพ	59
47 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านเครื่องมือ และอาชีพ	60
48 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ และอาชีพ	61
49 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการดำเนินการ และอาชีพ	63
50 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านพนักงาน และอาชีพ	65
51 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านราคา และอาชีพ	67
52 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านสินค้า/บริการ และอาชีพ	68
53 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านสถานที่ และอาชีพ	69
54 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านเครื่องมือ และอาชีพ	70
55 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และอาชีพ	71
56 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านการดำเนินการ และอาชีพ	72
57 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านพนักงาน และอาชีพ	74
58 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาในการให้บริการด้านราคา และอาชีพ	76

ตาราง	หน้า
59 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านสินค้า/บริการ และลักษณะที่อยู่อาศัย	77
60 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านสถานที่ และลักษณะที่อยู่อาศัย	78
61 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านเครื่องมือ และลักษณะที่อยู่อาศัย	79
62 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และลักษณะที่อยู่อาศัย	80
63 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านการดำเนินการ และลักษณะที่อยู่อาศัย	81
64 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านพนักงาน และลักษณะที่อยู่อาศัย	83
65 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการด้านราคา และลักษณะที่อยู่อาศัย	85
66 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านสินค้า/บริการ และลักษณะที่อยู่อาศัย	86
67 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านสถานที่ และลักษณะที่อยู่อาศัย	87
68 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านเครื่องมือ และลักษณะที่อยู่อาศัย	88
69 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ และลักษณะที่อยู่อาศัย	89
70 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านการดำเนินการ และลักษณะที่อยู่อาศัย	90
71 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านพนักงาน และลักษณะที่อยู่อาศัย	91
72 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการให้บริการด้านราคา และลักษณะที่อยู่อาศัย	93