

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง	11
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17

ส่วนที่ 2	ความรู้ความเข้าใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แควนซ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22
ส่วนที่ 3	ความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แควนซ์ของ ผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ส่วนที่ 4	ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน	32
ส่วนที่ 5	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	111
บทที่ 5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	112
	สรุปผลการศึกษา	112
	อภิปรายผล	115
	ข้อค้นพบ	118
	ข้อเสนอแนะ	119
บรรณานุกรม		121
ภาคผนวก		122
แบบสอบถามที่ใช้การศึกษา		123
ประวัติผู้เขียน		131

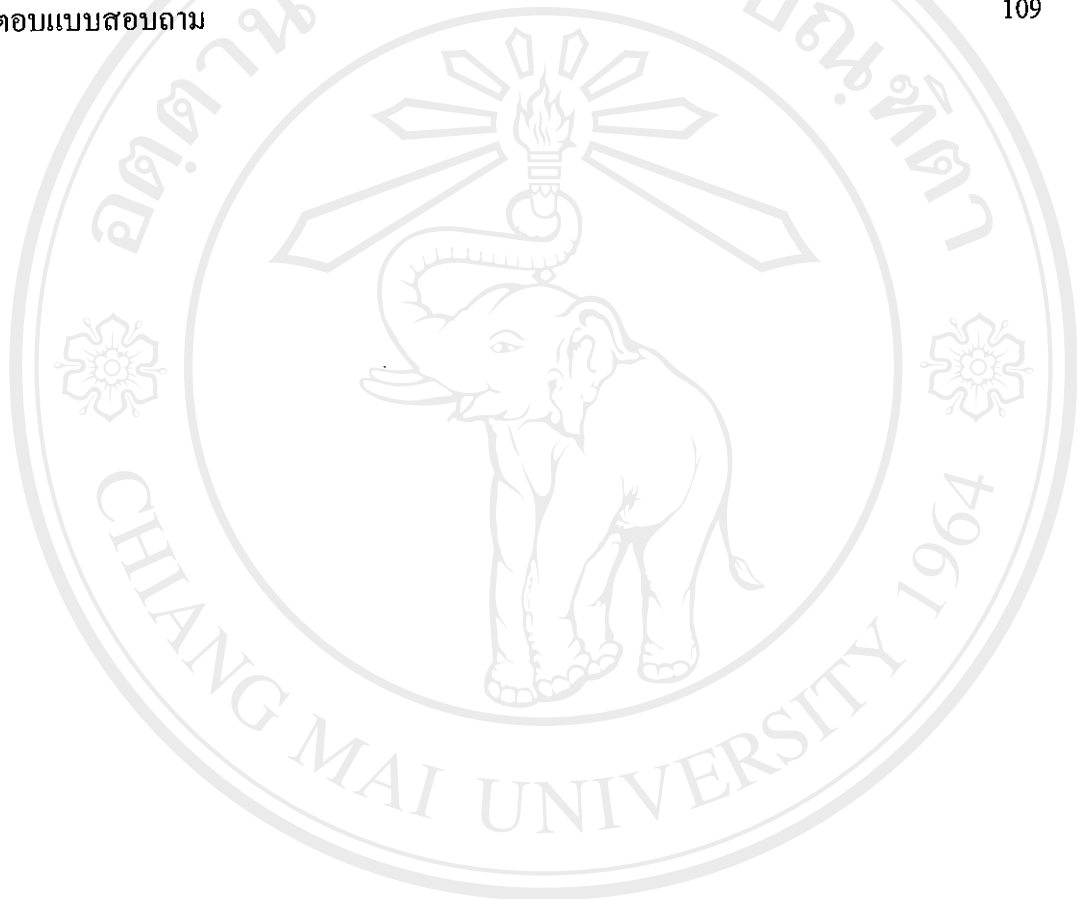
สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	19
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุหลักในการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	21
11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์	22
12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์	23
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อบริการและบริการเสริมพิเศษที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการ	24
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อราคาและการชำระค่าบริการ	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อศูนย์บริการซ่อม	27

16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด	28
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	29
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงาน	30
19	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์	31
20	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
21	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
22	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อราคาและการชำระค่าบริการจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
23	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการซ่อมจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
24	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
25	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
26	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
27	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	43

30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อราคาและการชำระค่าบริการจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการซ่อมจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	54
35	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	58
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อราคาและการชำระค่าบริการจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการซ่อมจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	68
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานจำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	73
43	แสดงการสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	75

- 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม 107
- 59 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้บริการที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม 109



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved