

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	1
3.1 ขอบเขตการศึกษา	11
3.2 วิธีการศึกษา	12
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	13
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	14
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	26
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ของบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ ในภาพรวม	30
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ (7P's) ของบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ จำแนก ตามเพศ อายุ อาชีพ และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	40
ส่วนที่ 5 แนวโน้มด้านพฤติกรรม	87

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 6	ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	93
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	97
5.1	สรุปผลการศึกษา	97
5.2	อภิปรายผล	107
5.3	ข้อค้นพบ	113
5.4	ข้อเสนอแนะ	115
5.5	ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	119
บรรณานุกรม		120
ภาคผนวก		122
ประวัติผู้เขียน		132

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	17
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	17
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	18
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน	19
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนปีที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	20
9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยอดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือน	20
10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพื้นที่ที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	21
11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยี่ห้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน	21
12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม สาเหตุที่เลือกใช้ยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน	22
13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสามารถในการทำงานของโทรศัพท์เคลื่อนที่	23
14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	24
15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการที่มีการใช้งาน	25
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสนใจและติดตามเทคโนโลยีใหม่ๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่	26

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	27
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	28
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรู้จักบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	28
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความสนใจและติดตามบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	29
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์โดยรวม	30
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ที่มีต่อการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์โดยรวม	31
23 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์โดยภาพรวม	32
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์โดยภาพรวม	34
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์โดยภาพรวม	35
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีต่อการใช้งานบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์โดยภาพรวม	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความคิดเห็น และค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์โดยภาพรวม	38
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วนประสมการตลาดบริการของบริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์โดยรวม	39
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม	40
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	41
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทาง การจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	42
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	44
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	45
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	47
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้าน ลักษณะ ทางกายภาพที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	48
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	51
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	53
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	55
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	57
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	59
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพผู้ให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	61
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	63
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	65
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	67
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	69

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	71
48	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	73
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	75
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	77
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	78
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	80
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	82
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
55	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคลากร ที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	85
56	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านลักษณะทาง กายภาพที่มีต่อการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	86
57	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแนวโน้มที่จะใช้บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	87
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแนวโน้มปริมาณที่จะใช้ บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	88
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสามารถของ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันในการรองรับบริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	88
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแนวโน้มในการเปลี่ยน โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	89
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงบประมาณในการซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องใหม่	89
62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	90
63	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแนวโน้มการ แนะนำผู้อื่นมาใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	92
64	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาจากการใช้บริการ สามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	93
65	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อ ข้อเสนอแนะการให้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	94
66	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ให้คำแนะนำใน การแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการสามจีเอสเอ็มแอดวานซ์	95