

สารบัญ

| | หน้า |
|---|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | (1) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (3) |
| กิตติกรรมประกาศ | (5) |
| สารบัญ | (7) |
| สารบัญตาราง | (11) |
| สารบัญภาพ | (21) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| สมมติฐานของการวิจัย | 3 |
| ขอบเขตการวิจัย | 3 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 6 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 6 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจบริการ | 7 |
| พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ | 16 |
| บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | 22 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 58 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 63 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 63 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 64 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------------|
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 65 |
| สรุปผลการวิจัย | 66 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 67 |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม | 69 |
| ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | 71 |
| ตอนที่ 3 วิเคราะห์พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ | 77 |
| ตอนที่ 4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้การทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square) | 79 |
| ตอนที่ 5 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC โดยใช้การทดสอบไค-สแควร์ (Chi-Square) | 126 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 247 |
| สรุปผลการวิจัย | 248 |
| อภิปรายผลการวิจัย | 276 |
| ข้อเสนอแนะ | 303 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|-------------------------|------|
| บรรณานุกรม | 305 |
| ภาคผนวก | 307 |
| แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | 309 |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย | 314 |
| ประวัติผู้วิจัย | 315 |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 2.1 | ความจำเป็นที่ต้องใช้โทรศัพท์มือถือ | 20 |
| 2.2 | ข้อมูลการให้บริการเพิ่มสุทธิ | 29 |
| 2.3 | รายการธุรกิจกับยูคอม | 36 |
| 2.4 | รายการธุรกิจกับยูดี | 37 |
| 2.5 | รายการธุรกิจกับยูเทล | 38 |
| 2.6 | รายการธุรกิจกับยูไอเอ | 39 |
| 2.7 | รายการธุรกิจกับเทเลนอร์ | 40 |
| 2.8 | รายการธุรกิจกับบริษัท บางแสนทาวน์เฮาส์ จำกัด | 41 |
| 2.9 | รายการธุรกิจกับบริษัท ห้องเย็นและการเกษตรสากล จำกัด | 41 |
| 2.10 | รายการธุรกิจกับบริษัท คอนเนค วัน จำกัด | 41 |
| 2.11 | รายการธุรกิจกับกลุ่ม ไอ.เอ็น.เอ็น | 42 |
| 2.12 | รายการธุรกิจกับบริษัท เศรษฐกิจร่วมด้วยช่วยกัน จำกัด | 42 |
| 2.13 | รายการธุรกิจกับบริษัท ไพรวาท พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด | 43 |
| 2.14 | รายการธุรกิจกับบริษัท เบญจจินดา โฮลดิ้ง จำกัด | 43 |
| 2.15 | รายการธุรกิจกับบริษัท ยูนิเวอร์แซล คอมมูนิเคชั่น เซอร์วิส จำกัด | 44 |
| 2.16 | รายการธุรกิจกับบริษัท เอกราย จำกัด | 44 |
| 2.17 | รายการธุรกิจกับบริษัท คิง พาวเวอร์ สุวรรณภูมิ จำกัด | 44 |
| 2.18 | รายการธุรกิจกับบริษัทผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย | 46 |
| 2.19 | ข้อมูลเกี่ยวกับทุนเรือนหุ้น และผู้ถือหุ้นรายใหญ่ DTAC | 47 |
| 2.20 | ลักษณะการกระจายการถือครองหุ้นในตลาดหุ้นสิงคโปร์ | 49 |
| 2.21 | สรุปผลการดำเนินงาน | 51 |
| 2.22 | สรุปตัวเลขการดำเนินงาน – กำไรและขาดทุน | 52 |
| 2.23 | รายได้ในแต่ละประเภท | 53 |
| 2.24 | ต้นทุนในแต่ละประเภท | 54 |
| 2.25 | สรุปตัวเลขการดำเนินงาน – งบดุลและงบกระแสเงินสด | 56 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.1 | แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 69 |
| 4.2 | แสดงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ด้านบริการ | 71 |
| 4.3 | แสดงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ด้านพนักงาน | 72 |
| 4.4 | แสดงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ด้านกระบวนการให้บริการ | 73 |
| 4.5 | แสดงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ด้านราคา | 74 |
| 4.6 | แสดงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ด้านการจัดจำหน่าย | 75 |
| 4.7 | แสดงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ด้านการส่งเสริมการตลาด | 76 |
| 4.8 | แสดงพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | 77 |
| 4.9 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรม การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | 80 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.10 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | 85 |
| 4.11 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | 93 |
| 4.12 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | 102 |
| 4.13 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | 110 |
| 4.14 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | 118 |
| 4.15 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบริการ กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | |
| | ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด | 127 |
| 4.16 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านพนักงาน กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | |
| | ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด | 129 |
| 4.17 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC | |
| | ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด | 132 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.18 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด | 136 |
| 4.19 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด | 139 |
| 4.20 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่าย DTAC ประเภทใด | 142 |
| 4.21 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการ กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ | 146 |
| 4.22 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงานกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ | 148 |
| 4.23 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ | 151 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.24 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ | 154 |
| 4.25 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ | 157 |
| 4.26 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ | 160 |
| 4.27 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ | 164 |
| 4.28 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงานกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ | 166 |
| 4.29 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ | 170 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.30 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ | 174 |
| 4.31 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ | 177 |
| 4.32 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบอื่น หรือไม่ | 180 |
| 4.33 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านบริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด | 184 |
| 4.34 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านพนักงาน กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด | 186 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.35 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเส็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะ เลือกใช้เครือข่ายใด | 190 |
| 4.36 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเส็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด | 193 |
| 4.37 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเส็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด | 196 |
| 4.38 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเส็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย DTAC ท่านจะเลือกใช้เครือข่ายใด | 199 |
| 4.39 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเส็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด | 204 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.40 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงานกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด | 206 |
| 4.41 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด | 210 |
| 4.42 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคากับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด | 214 |
| 4.43 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด | 217 |
| 4.44 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด กับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็น เงินเท่าใด | 220 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.45 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเสส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) | 225 |
| 4.46 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านพนักงานกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเสส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) | 227 |
| 4.47 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเสส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) | 232 |
| 4.48 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านด้านราคาให้บริการกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเสส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) | 236 |
| 4.49 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการจัดจำหน่ายกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ บริษัทโทเทิลแอสเสส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) | 239 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 4.50 | แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดกับพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่บริษัทโทเทิลแอนด์ซีรีส์ คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในหัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) | 242 |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|--|------|
| 1.1 | กรอบแนวคิดในการวิจัย | 5 |
| 2.1 | รายละเอียดของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) | 12 |

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี