

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(2)
Abstract	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพประกอบ	(11)
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา	5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	5
1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 รูปแบบการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	7
2.2 รูปแบบของความรับผิดชอบต่อสังคม	8
2.3 มาตรฐานเพื่อความรับผิดชอบต่อสังคม (ISO 26000)	11
2.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย	13
2.4.1 ความรับผิดชอบต่อสังคม	13
2.4.1.1 ราคาสมเหตุสมผล	25
2.4.1.2 คุณภาพการให้บริการ	29
2.4.1.3 คุณภาพเครือข่าย	31
2.4.1.4 การเก็บรักษาข้อมูลลูกค้า.....	35

2.4.2 ความพึงพอใจของลูกค้า	39
2.4.3 ความภักดีของลูกค้า	40
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	44
2.5.1 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า	44
2.5.2 การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความภักดีของลูกค้า	47
3. วิธีการวิจัย	51
3.1 ประชากร	51
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	52
3.3 การสุ่มตัวอย่าง	53
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	53
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
3.6 เทคนิควิธีการวิเคราะห์ที่ใช้ในงานวิจัย	56
4. ผลการวิจัย	57
4.1 ข้อมูลสถิติทางประชากรศาสตร์	57
4.2 การวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัย (Factor Analysis)	71
4.3 การประเมินความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability Assessment)	74
4.4 การทดสอบสมมติฐาน (Hypotheses Tests)	75
4.4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า	75
4.4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างความภักดีของลูกค้า	78
4.5 กรอบแนวคิดในการสร้างความภักดีของลูกค้าผ่านทางความรับผิดชอบต่อสังคม ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	80
5, สรุปผลการศึกษาวิจัยและข้อเสนอแนะ	84
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	84
5.2 ประโยชน์ของงานวิจัย	89
5.2.1 ประโยชน์ทางวิชาการ	89
5.2.2 ประโยชน์ทางด้านบริหาร	90
5.3 ข้อจำกัดของงานวิจัย	91
5.4 ข้อเสนอเพื่องานวิจัยในอนาคต	92
ภาคผนวก	93

ตัวอย่างแบบสอบถาม	94
บรรณานุกรม	98
ประวัติการศึกษา	109