

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                         | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.1 ประเด็นเรื่องร้องเรียนปี 2551 .....                                                                          | 4    |
| 2.1 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของความรับผิดชอบต่อสังคม .....                                                            | 17   |
| 2.2 วิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคม .....                                                 | 22   |
| 2.3 วิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการรับรู้ว่าราคาสมเหตุสมผล.....                                             | 27   |
| 2.4 วิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดคุณภาพของการให้บริการและเครือข่าย .....                                     | 32   |
| 2.5 วิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการเก็บรักษาข้อมูล .....                                                    | 37   |
| 2.6 วิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดความพึงพอใจและความภักดี .....                                               | 42   |
| 3.1 จำนวนลูกค้าของธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย .....                                          | 52   |
| 3.2 ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการ Pre test .....                                                            | 54   |
| 4.1 ข้อมูลสถิติทางประชากรศาสตร์ .....                                                                            | 57   |
| 4.2 ข้อมูลสถิติของคำถามที่วัดราคาสมเหตุสมผล .....                                                                | 60   |
| 4.3 ข้อมูลสถิติของคำถามที่วัดการสร้างกำไรให้กับผู้ถือหุ้น .....                                                  | 60   |
| 4.4 ข้อมูลสถิติของคำถามที่วัดคุณภาพการให้บริการ .....                                                            | 61   |
| 4.5 ข้อมูลสถิติของคำถามที่วัดคุณภาพของเครือข่าย .....                                                            | 62   |
| 4.6 ข้อมูลสถิติของคำถามที่วัดความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย.....                                                | 62   |
| 4.7 ข้อมูลสถิติของคำถามที่วัดความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม.....                                              | 63   |
| 4.8 ข้อมูลสถิติของคำถามที่วัดความรับผิดชอบต่อสังคมด้านสาธารณะ.....                                               | 64   |
| 4.9 ข้อมูลสถิติของคำถามที่วัดความพึงพอใจของลูกค้า .....                                                          | 65   |
| 4.10 ข้อมูลสถิติของคำถามที่วัดความภักดีของลูกค้า .....                                                           | 66   |
| 4.11 ข้อมูลสถิติของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละราย .....                                                  | 67   |
| 4.12 การจัดกลุ่มของปัจจัย .....                                                                                  | 72   |
| 4.13 ค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ .....                                                                         | 74   |
| 4.14 ผลการวิเคราะห์ถดถอยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า .....                                           | 76   |
| 4.15 ผลการวิเคราะห์ถดถอยของปัจจัยที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า .....                                             | 78   |
| 4.16 สรุปองค์ประกอบของความรับผิดชอบต่อสังคมที่มีผลต่อความภักดีในลูกค้าในการ<br>ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ..... | 83   |