

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	9
1.4 นิยามศัพท์	9
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดด้านการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค	10
2.2 แนวคิดด้านการตลาดบริการ	11
2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	17
3.1 ขอบเขตการศึกษา	17
3.2 ขอบเขตประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	17
3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	18
3.4 เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	18
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	18
3.6 ระยะเวลาในการศึกษา	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	24
ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จำแนกตามระดับอายุ	56
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระ ค่าบริการล่วงหน้า	111
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	114
5.1 สรุปผลการศึกษา	114
5.2 อภิปรายผล	130
5.3 ข้อค้นพบ	133
5.4 ข้อเสนอแนะ	135
บรรณานุกรม	139
ภาคผนวก	144
ประวัติผู้เขียน	151

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	20
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	21
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุ	21
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	22
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	22
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้	23
	ส่วนตัวต่อเดือน	
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุจูงใจในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	24
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	25
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ที่ใช้บริการอยู่	26
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนตัวที่ใช้ของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)	26
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนตัวที่ใช้ของ TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน)	27
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนตัวที่ใช้ของ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด	27
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำแนกตามโปรโมชันของ Sim Card	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามโปร โมชั่นของ Sim Card	29
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด จำแนกตาม โปร โมชั่นของ Sim Card	30
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งของการเปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	31
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จำแนกตามสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่	32
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบัน	33
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการซื้อ Sim Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	33
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่องทางที่เลือกซื้อ Sim Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	34
21	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโอกาสในการเลือกซื้อ Sim Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	34
22	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มากที่สุด	35
23	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	36
24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเติมเงินใน Sim Card	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงิน จำแนกตามช่องทางที่เลือกซื้อบัตรเติมเงิน	38
27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่นิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงิน จำแนกตามมูลค่าของบัตรเติมเงิน โดยเฉลี่ยที่ซื้อต่อครั้ง	39
28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามมูลค่าการเติมเงิน โดยเฉลี่ยต่อครั้ง	39
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยต่อเดือน	40
30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุด	40
31	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปลายทางที่มักจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อกับ	41
32	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป	41
33	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า	42
34	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านราคาเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า	44
35	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า	46
36	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า	48
37	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของการประเมินด้านคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่การชำระค่าบริการล่วงหน้า	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38	52
39	54
40	55
41	56
42	58
43	60
44	62
45	64
46	66
47	68
48	70
49	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและผลิตภัณฑ์หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	74
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและราคาเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	78
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	81
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	84
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	87
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและสิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	90
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและกระบวนการเพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	93
57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระดับอายุและส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	96
58	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและระยะเวลาที่ใช้หมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบัน	99
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุด	101
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและค่าใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยต่อเดือน	103
61	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและจำนวนครั้งของการเปลี่ยนหมายเลข โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
62	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จำแนกตามระดับอายุและสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	107
63	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับอายุและความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป	109
64	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	111
65	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า	113