

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	20
วิธีการศึกษา	21
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	22
การวิเคราะห์ข้อมูล	22
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล	23
สถานที่ในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	32
ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน	43
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	76
ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบในการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	87
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	89
อภิปรายผลการศึกษา	99
ข้อค้นพบ	102
ข้อเสนอแนะ	103
ข้อจำกัดในการศึกษา	108
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	111
ประวัติผู้เขียน	120

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงคำถาม 7 คำถาม (6Ws และ 1H) เพื่อหาคำตอบ 7 ประการ เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค (7Os)	5
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	25
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	25
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	26
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	26
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	27
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่	28
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ	28
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ	29
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	29
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถในการใช้งานของโทรศัพท์เคลื่อนที่	30
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยใช้บริการ	32
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นิยมใช้บริการ	34
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ใช้ในการดาวน์โหลดบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	36
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์)	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	38
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	38
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	39
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ริเริ่มหรือแนะนำหรือชักชวนให้ใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละครั้ง	40
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	41
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	42
22 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น	43
23 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น	45
24 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น	45
25 แสดงจำนวน และ ร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น	46
26 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
27 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	48
28 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	50
29 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	50
30 แสดงจำนวน และ ร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์ เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	51
31 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	52
32 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	53
33 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	55
34 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา	56
35 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์ เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	57
35 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	58
37 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
38 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
39 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
40 แสดงจำนวนและร้อยละ ของช่วงเวลาที่การให้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
41 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
42 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	64
43 แสดงจำนวนและร้อยละ ของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	66
44 แสดงจำนวนและร้อยละ ของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	67
45 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่การให้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	68
46 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	69
47 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
48 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	72
49 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	73
50 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่การใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	74
51 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	75
52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับความสำคัญ รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์	76
53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับผลของปัจจัย รวมทั้งค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	78
54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับผลของปัจจัย รวมทั้งค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	79
55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับผลของปัจจัย รวมทั้งค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด	81
56 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับผลของปัจจัย รวมทั้งค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
57 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับผลของปัจจัย รวมทั้งค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน กระบวนการให้บริการ	84
58 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามระดับผลปัจจัย รวมทั้งค่าเฉลี่ยผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ	85
59 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับผลของส่วนปัจจัยประสมการตลาดบริการที่มีผล ต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	86
60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบใน การใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	87