

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในอำเภอเมือง เชียงใหม่ มีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน และความสามารถในการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประกอบด้วย บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยใช้บริการ บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นิยมใช้บริการ สื่อที่ใช้ในการดาวน์โหลดบริการเสริม ความถี่ในการใช้บริการเสริม ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมเฉลี่ยต่อเดือน เหตุผลที่เลือกใช้บริการเสริม ช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมบ่อยที่สุด ผู้ริเริ่มหรือแนะนำ หรือชักชวนให้ใช้บริการเสริมในแต่ละครั้ง ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการเสริม แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริม และปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความสำคัญต่อการเลือกใช้บริการเสริม

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	198	50.00
หญิง	198	50.00
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
14 ปี	44	11.10
15 ปี	44	11.10
16 ปี	44	11.10
17 ปี	44	11.10
18 ปี	44	11.10
19 ปี	44	11.10
20 ปี	44	11.10
21 ปี	44	11.10
22 ปี	44	11.10
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 อายุ 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 อายุ 16 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 อายุ 17 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 อายุ 18 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 อายุ 19 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 อายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 อายุ 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 และอายุ 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.10 เท่ากัน

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	373	94.20
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2	0.50
พนักงานบริษัทเอกชน/เจ้าของกิจการ	12	3.00
ประกอบอาชีพส่วนตัว	7	1.80
อื่นๆ	2	0.50
รวม	396	100.00

หมายเหตุ: -อื่น ๆ คือว่างงาน จำนวน 1 ราย และรับจ้าง จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/เจ้าของกิจการ คิดเป็นร้อยละ 3.00 ประกอบอาชีพส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 1.80 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 0.50 และอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น	61	15.40
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.หรือเทียบเท่า	147	37.10
อนุปริญญา / ปวส.หรือเทียบเท่า	35	8.80
ปริญญาตรี	152	38.40
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.40 รองลงมาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 37.10 ระดับไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 15.40 ระดับอนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 8.80 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1,000 บาท	110	27.80
1,001- 3,000 บาท	130	32.80
3,001 – 5,000 บาท	79	19.90
5,001 – 7,000 บาท	51	12.90
7,001 – 9,000 บาท	17	4.30
9,001 – 11,000 บาท	3	0.80
11,001 – 13,000 บาท	3	0.80
13,001 – 15,000 บาท	1	0.30
มากกว่า 15,000 บาท	2	0.50
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 1,001-3,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 – 7,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 12.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 7,001 – 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.30 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,001 – 11,000 บาท และ 11,001 – 13,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 0.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 13,001 – 15,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	252	63.60
2 เลขหมาย	111	28.00
มากกว่า 2 เลขหมาย	33	8.30
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 63.60 ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 28.00 และมากกว่า 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 8.30

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
AIS	138	34.85
DTAC	124	31.31
HUTCH	1	0.25
True Move	229	57.83
CAT CDMA	5	1.26

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 396 ราย

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ True Move คิดเป็นร้อยละ 57.83 รองลงมาใช้บริการเครือข่าย AIS คิดเป็นร้อยละ 34.85 ใช้บริการเครือข่าย DTAC คิดเป็นร้อยละ 31.31 ใช้บริการเครือข่าย CAT CDMA คิดเป็นร้อยละ 1.26 และใช้บริการเครือข่าย HUTCH คิดเป็นร้อยละ 0.25

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ

ระบบชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
แบบเติมเงิน (Prepaid) อย่างเดียว	327	82.60
แบบจ่ายเงินรายเดือน (Postpaid) อย่างเดียว	48	12.10
ทั้งแบบเติมเงินและแบบจ่ายเงินรายเดือน	21	5.30
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้ระบบชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน (Prepaid) อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 82.60 รองลงมาใช้บริการแบบ จ่ายเงินรายเดือน (Postpaid) อย่างเดียว คิดเป็นร้อยละ 12.10 และทั้งแบบเติมเงินและแบบจ่ายเงิน รายเดือน คิดเป็นร้อยละ 5.30

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 200 บาท	140	35.40
201-400 บาท	148	37.40
401-600 บาท	60	15.20
601-800 บาท	29	7.30
801-1,000 บาท	14	3.50
มากกว่า 1,000 บาท	5	1.30
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน 201-400 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.40 รองลงมา น้อยกว่า 200 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.40 401-600 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.20 601-800 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.20 601-800 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.30 801-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.50 และมากกว่า 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความสามารถในการใช้งานของโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความสามารถในการใช้งานของโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
รับ-ส่งข้อความสั้นได้	392	98.99
มีกล้องถ่ายรูป	356	89.90
รับ-ส่งข้อความมัลติมีเดียได้	337	85.10
ฟังเพลงได้	327	82.58
ฟังวิทยุได้	316	79.80
บันทึกเสียงได้	313	79.04
ถ่ายวิดีโอได้	308	77.78
รับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบ Bluetooth ได้	261	65.91
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้	246	62.12
รองรับ JAVA Application	168	42.42
รับ-ส่งข้อมูลผ่านสาย Cable ได้	143	36.11
รับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ได้	135	34.09
ดูทีวีได้	119	30.05
ใช้งานแบบหน้าจอสัมผัส (Touch Screen)	83	20.96
รองรับระบบ 3G	31	7.83
ใช้งาน Microsoft Office ได้	28	7.07
อื่นๆ	3	0.76

หมายเหตุ - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

- อื่นๆ คือ รองรับการใช้งาน 2 ซิม จำนวน 1 ราย รองรับระบบ Wifi จำนวน 1 ราย และใช้งาน Web Cam จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งสามารถใช้งานรับ-ส่งข้อความสั้นได้ คิดเป็นร้อยละ 98.99 รองลงมา มีกล้องถ่ายรูป คิดเป็นร้อยละ 89.90 รับ-ส่งข้อความมัลติมีเดียได้ คิดเป็นร้อยละ 85.10 ฟังเพลงได้ คิดเป็นร้อยละ 82.58 ฟังวิทยุได้ คิดเป็นร้อยละ 79.80 บันทึกเสียงได้ คิดเป็นร้อยละ 79.04 ถ่ายวิดีโอได้ คิดเป็นร้อยละ 77.78 รับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบ Bluetooth ได้ คิดเป็นร้อยละ 65.91 เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ คิดเป็นร้อยละ 62.12 รองรับ JAVA Application คิดเป็นร้อยละ 42.42 รับ-ส่งข้อมูลผ่านสาย Cable ได้ คิดเป็นร้อยละ 36.11 ดูทีวีได้ คิดเป็นร้อยละ 30.05 ใช้งานแบบหน้าจอสัมผัส (Touch Screen) คิดเป็นร้อยละ 20.96 รองรับระบบ 3G คิดเป็นร้อยละ 7.83 ใช้งาน Microsoft Office ได้ คิดเป็นร้อยละ 7.07 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.76

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยใช้บริการ

บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อความสั้น (SMS)	394	99.49
บริการฝากหมายเลขโทรกลับ	348	87.88
คาวนั้โหลดเสียงรอสาย (Calling Melody)	336	84.85
บริการ อินสายอัตโนมัติ	284	71.72
ข้อความมัลติมีเดีย (MMS)	272	68.69
คาวนั้โหลดเสียงเรียกเข้า (Ringtone)	230	58.08
บริการแจ้งเตือนสายที่ไม่ได้รับ	227	57.32
รับข้อมูล หุ่น/กีฬา/ข่าว	204	51.52
คาวนั้โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo)	203	51.26
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE	201	50.76
บริการประชุมทางโทรศัพท์	195	49.24
คาวนั้โหลดเกมส์ (Games)	182	45.96
คาวนั้โหลดธีม (Theme)	178	44.95
บริการรับสายเรียกซ้อน	173	43.69
รับฝากข้อความเสียง (Voice Mail)	170	42.93
คาวนั้โหลดภาพพ้กหน้าจอ (Screen Saver)	159	40.15
บริการเลือกรับสาย	127	32.07
ฟังคำทำนายดวงชะตา	125	31.57
คาวนั้โหลดวอลเปเปอร์ (Wallpaper)	121	30.56
ดูโทรทัศน์ (TV on Mobile)	93	23.48
ฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก ขำขัน/เรื่องสยอง/เกร็ดความรู้/ข้อมูลการท่องเที่ยว/หาเพื่อน	82	20.71
รับ - ส่ง อีเมลล์	79	19.95
คาวนั้โหลดโปรแกรมต่างประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application)	71	19.93

ตารางที่ 12 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยใช้บริการ

บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ดาวน์โหลดมิวสิกวิดีโอ/คลิปวิดีโอ/คาราโอเกะ	75	18.94
บริการเสียงเพลงประกอบระหว่างพูดคุย	73	18.43
บริการไม่โชว์เบอร์ไม่รับสาย	57	14.39
ทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์	37	9.34
ตรวจผลสลากกินแบ่ง	31	7.83

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 99.49 รองลงมาได้แก่ บริการฝากหมายเลขโทรกลับ คิดเป็นร้อยละ 87.88 บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 84.85 บริการโอนสายอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 71.72 บริการข้อความมัลติมีเดีย คิดเป็นร้อยละ 68.69 บริการดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า คิดเป็นร้อยละ 58.08 บริการแจ้งเตือนสายที่ไม่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 57.32 บริการรับข้อมูลหุ้่น/กีฬา/ข่าว คิดเป็นร้อยละ 51.52 บริการดาวน์โหลดรูปภาพ/โลโก้ คิดเป็นร้อยละ 51.26 บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE คิดเป็นร้อยละ 50.76 บริการประชุมทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 49.24 บริการดาวน์โหลดเกมส์ คิดเป็นร้อยละ 45.96 บริการดาวน์โหลดธีม (Theme) คิดเป็นร้อยละ 44.95 บริการรับสายเรียกซ้อน คิดเป็นร้อยละ 43.69 บริการรับฝากข้อความเสียง (Voice Mail) คิดเป็นร้อยละ 42.93 บริการดาวน์โหลดภาพหน้าจอ คิดเป็นร้อยละ 40.15 บริการเลือกรับสาย คิดเป็นร้อยละ 32.07 บริการฟังคำทำนายดวงชะตา คิดเป็นร้อยละ 31.57 บริการดาวน์โหลดวอลล์เปเปอร์ คิดเป็นร้อยละ 30.56 ดูโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 23.48 บริการฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลกขำขัน/เรื่องสยอง/เกร็ดความรู้/ข้อมูลการท่องเที่ยว/หาเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 20.71 บริการรับ – ส่ง อีเมลล์ คิดเป็นร้อยละ 19.95 บริการดาวน์โหลดโปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application) คิดเป็นร้อยละ 19.93 บริการดาวน์โหลดมิวสิกวิดีโอ/คลิปวิดีโอ/คาราโอเกะ คิดเป็นร้อยละ 18.94 บริการเสียงเพลงประกอบระหว่างพูดคุย คิดเป็นร้อยละ 18.43 บริการไม่โชว์เบอร์ไม่รับสาย คิดเป็นร้อยละ 14.39 บริการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 9.34 และบริการตรวจผลสลากกินแบ่ง คิดเป็นร้อยละ 7.83

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นิยมใช้บริการ

บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นิยมใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อความสั้น (SMS)	298	75.25
คาวนั้โหลดเสียงรอสาย (Calling Melody)	205	51.77
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE	105	26.52
คาวนั้โหลดเสียงเรียกเข้า (Ringtone)	85	21.46
ข้อความมัลติมีเดีย (MMS)	82	20.71
คาวนั้โหลดเกมส์ (Games)	70	17.68
รับข้อมูล หุ่น/กีฬา/ข่าว	56	14.14
คาวนั้โหลดธีม (Theme)	42	10.61
คาวนั้โหลดภาพพ้กหน้าจอ (Screen Saver)	41	10.35
ดูโทรทัศน์ (TV on Mobile)	41	10.35
คาวนั้โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo)	40	10.10
คาวนั้โหลดวอลเปเปอร์ (Wallpaper)	14	3.54
ฟังคำทำนายดวงชะตา	33	8.33
รับ – ส่ง อีเมลล์	19	4.80
ฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก ขำขัน / เรื่องสยอง / เกร็ดความรู้ / ข้อมูลการท่องเที่ยว / หาเพื่อน	17	4.29
ทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์	16	4.04
คาวนั้โหลดมิวสิควีดีโอ/คลิป์วีดีโอ/คาราโอเกะ	12	3.03
คาวนั้โหลดโปรแกรมต่างประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application)	8	2.02
ตรวจผลสลากกินแบ่ง	1	0.25

หมายเหตุ: ตอบได้เพียง 3 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความนิยมในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด ได้แก่ บริการรับ-ส่งข้อความสั้น (SMS) คิดเป็นร้อยละ 75.25 รองลงมา ได้แก่ บริการคาวนั้โหลดเสียงรอสาย (Calling Melody) คิดเป็นร้อยละ 51.77 บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE คิดเป็นร้อยละ 26.52 บริการคาวนั้โหลดเสียง

เรียกเข้า (Ringtone) คิดเป็นร้อยละ 21.46 บริการรับ-ส่งข้อความมัลติมีเดีย (MMS) คิดเป็นร้อยละ 20.71 บริการดาวน์โหลดเกมส์ (Games) คิดเป็นร้อยละ 17.68 บริการรับข้อมูล หุ่น/กีฬา/ข่าว คิดเป็นร้อยละ 14.14 บริการดาวน์โหลดธีม (Theme) คิดเป็นร้อยละ 10.61 บริการดาวน์โหลดภาพ พักหน้าจอ (Screen Saver) และดูโทรทัศน์ (TV on Mobile) คิดเป็นร้อยละ 10.35 บริการดาวน์โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo) คิดเป็นร้อยละ 10.10 บริการฟังคำทำนายดวงชะตา คิดเป็นร้อยละ 8.33 บริการรับ - ส่ง อีเมลล์ คิดเป็นร้อยละ 4.80 บริการฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก ขำขัน/เรื่องสยอง/เกร็ดความรู้/ข้อมูลการท่องเที่ยว/หาเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 4.29 บริการทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 4.04 บริการดาวน์โหลดภาพพื้นหลัง (Wallpaper) คิดเป็นร้อยละ 3.54 บริการดาวน์โหลดมิวสิควีดีโอ/คลิป์วีดีโอ/คาราโอเกะ คิดเป็นร้อยละ 3.03 บริการดาวน์โหลดโปรแกรมประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application) คิดเป็นร้อยละ 2.02 และบริการตรวจผลสลากกินแบ่ง คิดเป็นร้อยละ 0.25

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ใช้ในการดาวน์โหลดบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

สื่อที่ใช้ในการดาวน์โหลดบริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์	223	56.31
ดาวน์โหลดผ่าน SMS	175	44.19
Call Center	148	37.37
ดาวน์โหลดผ่าน WAP	119	30.05
ระบบตอบรับอัตโนมัติ (เช่น *498 หรือ โทร 1900 900 888)	228	57.58
ดาวน์โหลดผ่านศูนย์ผู้ให้บริการเครือข่าย	68	17.17

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดาวน์โหลดบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านระบบตอบรับอัตโนมัติ คิดเป็นร้อยละ 57.58 รองลงมา ดาวน์โหลดผ่านเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 56.31 ดาวน์โหลดผ่านข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 44.19 ดาวน์โหลดผ่าน Call Center คิดเป็นร้อยละ 37.37 ดาวน์โหลดผ่าน WAP คิดเป็นร้อยละ 30.05 และดาวน์โหลดผ่านศูนย์ผู้ให้บริการเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 17.17

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์)

ความถี่ในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์)	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	217	54.80
3-5 ครั้ง	119	30.05
6-8 ครั้ง	17	4.29
9 ครั้งขึ้นไป	43	10.86
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ย 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 54.80 รองลงมาเฉลี่ย 3-5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 30.05 เฉลี่ย 9 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 10.86 และเฉลี่ย 6-8 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 4.29

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 50 บาท	145	36.60
50-100 บาท	161	40.70
101-150 บาท	52	13.10
151-200 บาท	21	5.30
200 บาทขึ้นไป	17	4.30
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือน 50-100 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมาน้อยกว่า 50 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 36.60 จำนวน 101-150 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 13.10 จำนวน 151-200 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และจำนวน 200 บาทขึ้นไปต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 4.30

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่

เหตุผลในการเลือกใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
ตามความชอบส่วนตัว/อยากใช้	282	71.21
เพื่อความบันเทิง/สนุกสนาน/คลายเครียด	239	60.35
เพื่อติดต่อธุรกิจ	23	5.81
เพื่อติดต่อสื่อสารกับแฟน/เพื่อน/ครอบครัว	189	47.73
โปรโมชันจูงใจ	97	24.49
เพื่อให้ตามทันต่อเทคโนโลยี	112	28.28
เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน	128	32.32
อื่นๆ	6	1.52

หมายเหตุ: - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

- อื่นๆ คือ มีเวลาว่างไม่มีกิจกรรมให้ทำ จำนวน 3 ราย, อยากรอง จำนวน 1 ราย และ ใช้ตามเพื่อน จำนวน 2 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากความชอบส่วนตัว/อยากใช้ คิดเป็นร้อยละ 71.21 รองลงมาเพื่อความบันเทิง/สนุกสนาน/คลายเครียด คิดเป็นร้อยละ 60.35 เพื่อติดต่อสื่อสารกับแฟน/เพื่อน/ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 47.73 เพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน คิดเป็นร้อยละ 32.32 เพื่อให้ตามทันต่อเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 28.28 โปรโมชันจูงใจ คิดเป็นร้อยละ 24.49 เพื่อติดต่อธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 5.81 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.52

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
00.01 น. – 05.00 น.	7	1.80
05.01 น. – 09.00 น.	20	5.10
09.01 น. – 13.00 น.	50	12.60
13.01 น. – 17.00 น.	58	14.60
17.01 น. – 21.00 น.	173	43.70
21.01 น. – 00.00 น.	88	22.20
รวม	396	100.00

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเสริมในช่วงเวลา 17.01 น. – 21.00 น. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.70 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 21.01 น. – 00.00 น. คิดเป็นร้อยละ 22.20 ช่วงเวลา 13.01 น. – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 14.60 ช่วงเวลา 09.01 น. – 13.00 น. คิดเป็นร้อยละ 12.60 ช่วงเวลา 05.01 น. – 09.00 น. คิดเป็นร้อยละ 5.10 และช่วงเวลา 00.01 น. – 05.00 น. คิดเป็นร้อยละ 1.80

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ริเริ่ม หรือแนะนำ หรือชักชวนให้ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละครั้ง

ผู้ริเริ่ม หรือแนะนำ หรือชักชวนให้ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	305	77.02
เพื่อน	262	66.16
ครอบครัว	56	14.14
ญาติ	27	6.82
พนักงานขาย	37	9.43
พนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	53	13.38
อื่นๆ	7	1.77

หมายเหตุ: - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

- อื่นๆ คือ Website น่าสนใจ จำนวน 1 ราย, แฟน จำนวน 2 ราย, เพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 ราย และคนรู้จัก จำนวน 3 ราย

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากตนเองเป็นผู้ริเริ่มในการใช้ คิดเป็นร้อยละ 77.02 รองลงมา ได้แก่ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 66.16 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 14.14 พนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 13.38 พนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 9.43 ญาติ คิดเป็นร้อยละ 6.82 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 1.77

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	356	89.90
เพื่อน	183	46.21
ครอบครัว	53	13.38
ญาติ	26	6.57
พนักงานขาย	18	4.55
พนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	16	4.04

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้แก่ ตนเอง คิดเป็นร้อยละ 89.90 รองลงมา ได้แก่ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 46.21 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 13.38 ญาติ คิดเป็นร้อยละ 6.57 พนักงานขาย คิดเป็นร้อยละ 4.55 และ พนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 4.04

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	138	34.85
โทรทัศน์	301	76.01
SMS จากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา	328	82.83
นิตยสาร / วารสาร	208	52.53
อินเทอร์เน็ต	277	69.95
Call Center	114	28.79
หนังสือพิมพ์	125	31.57
แผ่นพับ / โบรชัวร์ของผู้ให้บริการเนื้อหา	237	59.85
ป้ายโฆษณา	98	24.75
คนในครอบครัว/ญาติ	55	13.89
กลุ่มเพื่อน	285	71.97
พนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	67	16.92
พนักงานขายโทรศัพท์เคลื่อนที่	46	11.62
อื่นๆ	2	0.51

หมายเหตุ: - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

- อื่นๆ คือ แผ่น จำนวน 1 ราย และเพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 82.82 รองลงมาจากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 76.01 จากกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 71.97 จากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 69.95 จากแผ่นพับ/โบรชัวร์ของผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 59.85 จากนิตยสาร/วารสาร คิดเป็นร้อยละ 52.53 จากวิทยุ คิดเป็นร้อยละ 34.85 จากหนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 31.57 จาก Call Center คิดเป็นร้อยละ 28.79 จากป้ายโฆษณา คิดเป็นร้อยละ 24.75 จากพนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 16.92 จากคนในครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 13.89 จากพนักงานขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 11.62 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.51

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่น ในอำเภอเมืองเชียงใหม่
จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการ
ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน

3.1 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบ
แบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น

บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่นิยมใช้บริการ	ช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น				รวม	
	วัยรุ่นตอนกลาง (n=220)		วัยรุ่นตอนปลาย (n=176)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อความสั้น (SMS)	163	74.09	135	76.70	298	75.25
ข้อความมัลติมีเดีย (MMS)	44	20.00	38	21.59	82	20.71
รับ - ส่ง อีเมลล์	6	2.73	13	7.39	19	4.80
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE	62	28.18	43	24.43	105	26.52
ดาวน์โหลดเกมส์ (Games)	43	19.55	27	15.32	70	17.68
ดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า (Ringtone)	45	20.45	40	22.73	85	21.46
ดาวน์โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo)	21	9.55	19	10.80	40	10.10
ดาวน์โหลดเสียงรอสาย (Calling Melody)	113	51.36	92	52.27	205	51.77
ดาวน์โหลดธีม (Theme)	25	11.36	17	9.66	42	10.61
ดาวน์โหลดภาพพิกหน้าจอ (Screen Saver)	20	9.09	21	11.93	41	10.35
รับข้อมูล หุ่น/กีฬา/ข่าว	34	15.45	22	12.50	56	14.14
ดาวน์โหลดวอลเปเปอร์ (Wallpaper)	5	2.27	9	5.11	14	3.54

ตารางที่ 22 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น

บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่นิยมใช้บริการ	ช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น				รวม	
	วัยรุ่นตอนกลาง (n=220)		วัยรุ่นตอนปลาย (n=176)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ฟังคำทำนายดวงชะตา	24	10.91	9	5.11	33	8.33
ตรวจผลสลากกินแบ่ง	0	0.00	1	0.57	1	0.25
ดูทีวี (TV on Mobile)	21	9.55	20	11.36	41	10.35
ทำธุรกรรมทางการเงินของ ธนาคารพาณิชย์	5	2.27	11	6.25	16	4.04
ดาวน์โหลดมิวสิควีดีโอ/คลิป วีดีโอ/คาราโอเกะ	11	5.00	1	0.57	12	3.03
ดาวน์โหลดโปรแกรมต่างประยุกต์ การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application)	7	3.18	1	0.57	8	2.02
ฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก ขำขัน/ เรื่องสยอง/เกร็ดความรู้/ข้อมูลการ ท่องเที่ยว/หาเพื่อน	15	6.82	2	1.14	17	4.29

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มวัยรุ่นตอนกลาง และวัยรุ่นตอนปลาย นิยมใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 74.09 และ 76.70 บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 51.36 และ 52.27 และบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE คิดเป็นร้อยละ 28.18 และ 24.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น

ความถี่ในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์)	ช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น				รวม	
	วัยรุ่นตอนกลาง (n=220)		วัยรุ่นตอนปลาย (n=176)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	182	82.73	154	87.50	336	84.85
มากกว่า 5 ครั้ง	38	17.27	22	12.5	60	15.15
รวม	220	100.00	176	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มวัยรุ่นตอนกลาง และวัยรุ่นตอนปลาย ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 82.73 และ 87.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	ช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น				รวม	
	วัยรุ่นตอนกลาง (n=220)		วัยรุ่นตอนปลาย (n=176)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	180	81.82	126	71.59	306	77.27
101 บาทขึ้นไป	40	18.18	50	28.41	90	22.73
รวม	220	100.00	176	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มวัยรุ่นตอนกลาง และวัยรุ่นตอนปลาย มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 81.82 และ 71.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น

ช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	ช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น				รวม	
	วัยรุ่นตอนกลาง (n=220)		วัยรุ่นตอนปลาย (n=176)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
00.01 น. – 17.00 น.	73	33.18	62	35.23	135	34.09
17.01 น. – 00.00 น.	147	66.82	114	64.77	261	65.91
รวม	220	100.00	176	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มวัยรุ่นตอนกลาง และวัยรุ่นตอนปลาย ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 17.01 น. – 00.00 น. คิดเป็นร้อยละ 66.82 และ 64.77 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น

แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	ช่วงอายุของกลุ่มวัยรุ่น				รวม	
	วัยรุ่นตอนกลาง (n=220)		วัยรุ่นตอนปลาย (n=176)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	82	37.27	56	31.82	138	34.85
โทรทัศน์	172	78.18	129	73.30	301	76.01
SMS จากบริษัทผู้ให้บริการ เนื้อหา	204	92.73	124	70.45	328	82.83
นิตยสาร / วารสาร	117	53.18	91	51.70	208	52.53
อินเทอร์เน็ต	177	80.45	100	56.82	277	69.95
Call Center	50	22.73	64	36.36	114	28.79
หนังสือพิมพ์	79	35.91	46	26.14	125	31.57
แผ่นพับ / โบรชัวร์	139	63.18	98	56.68	237	59.85
ป้ายโฆษณา	54	24.55	44	25.00	98	24.75
คนในครอบครัว /ญาติ	32	14.55	23	13.07	55	13.89
กลุ่มเพื่อน	177	80.45	108	61.36	285	71.97
พนักงานศูนย์บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	35	15.91	32	18.18	67	16.92
พนักงานขายโทรศัพท์เคลื่อนที่	24	10.91	22	12.50	46	11.62
อื่นๆ	1	0.45	1	0.57	2	0.51

หมายเหตุ: - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

- อื่นๆ คือ แฟน จำนวน 1 ราย และเพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวัยรุ่นตอนกลาง ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 92.73 รองลงมาได้แก่ อินเทอร์เน็ตและกลุ่มเพื่อน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 80.45 และจากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 78.18 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มวัยรุ่นตอนปลาย ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 73.30 รองลงมาได้แก่ ข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 70.45 และจากกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 61.36 ตามลำดับ

3.2 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 27 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่นิยมใช้บริการ	อาชีพ				รวม	
	นักเรียน/นักศึกษา (n=373)		ทำงานแล้ว/มีรายได้ (n=23)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อความสั้น (SMS)	278	74.53	20	86.96	298	75.25
ข้อความมัลติมีเดีย (MMS)	78	20.91	4	17.39	82	20.71
รับ – ส่ง อีเมลล์	17	4.56	2	8.70	19	4.80
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE	96	25.74	9	39.13	105	26.52
ดาวน์โหลดเกมส์ (Games)	67	19.96	3	13.04	70	17.68
ดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า (Ringtone)	79	21.18	6	26.09	85	21.46
ดาวน์โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo)	39	10.46	1	4.35	40	10.10
ดาวน์โหลดเสียงรอสาย (Calling Melody)	192	51.47	13	56.52	205	51.77
ดาวน์โหลดธีม(Theme)	42	11.26	0	0.00	42	10.61
ดาวน์โหลดภาพพกหน้าจอ (Screen Saver)	39	10.46	2	8.70	41	10.35
รับข้อมูล หุ่น/กีฬา/ข่าว	54	14.48	2	8.70	56	14.14

ตารางที่ 27 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่นิยมใช้บริการ	อาชีพ				รวม	
	นักเรียน/นักศึกษา (n=373)		ทำงานแล้ว/มีรายได้ (n=23)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ดาวน์โหลดลัปเปเปอร์ (Wallpaper)	14	3.75	0	0.00	14	3.54
ฟังคำทำนายดวงชะตา	31	8.31	2	8.70	33	8.33
ตรวจสอบผลสลากกินแบ่ง	1	0.27	0	0.00	1	0.25
ดูทีวี (TV on Mobile)	41	10.99	0	0.00	41	10.35
ทำธุรกรรมทางการเงินของ ธนาคารพาณิชย์	15	4.02	1	4.35	16	4.04
ดาวน์โหลดมิวสิควิดีโอ/คลิป วิดีโอ/คาราโอเกะ	12	3.22	0	0.00	12	3.03
ดาวน์โหลดโปรแกรมต่างประยุคต์ การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application)	8	2.14	0	0.00	8	2.02
ฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก จำขันธ์/ เรื่องสยอง/เกร็ดความรู้/ข้อมูลการ ท่องเที่ยว/หาเพื่อน	16	4.29	1	4.35	17	4.29

หมายเหตุ: - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มที่ทำงานแล้ว/มีรายได้ นิยมใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 74.53 และ 86.96 บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 51.47 และ 56.52 และบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE คิดเป็นร้อยละ 25.74 และ 39.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ความถี่ในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์)	อาชีพ				รวม	
	นักเรียน/นักศึกษา (n=373)		ทำงานแล้ว/มีรายได้ (n=23)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	317	84.99	19	82.61	336	84.85
มากกว่า 5 ครั้ง	56	15.01	4	17.39	60	15.15
รวม	373	100.00	23	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มที่ทำงานแล้ว/มีรายได้ ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 84.99 และ 82.61 ตามลำดับ และใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ย มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 15.01 และ 17.39 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	อาชีพ				รวม	
	นักเรียน/นักศึกษา (n=373)		ทำงานแล้ว/มีรายได้ (n=23)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	292	78.28	14	60.87	306	77.27
101 บาทขึ้นไป	81	21.72	9	39.13	90	22.73
รวม	373	100.00	23	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มที่ทำงานแล้ว/มีรายได้ มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 78.28 และ 60.87 ตามลำดับ และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือน 101 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.72 และ 39.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	อาชีพ				รวม	
	นักเรียน/นักศึกษา (n=373)		ทำงานแล้ว/มีรายได้ (n=23)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
00.01 น. – 17.00 น.	128	34.32	7	30.43	135	34.09
17.01 น. – 00.00 น.	245	65.68	16	69.57	261	65.91
รวม	373	100.00	23	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และกลุ่มที่ทำงานแล้ว/มีรายได้ ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 17.01 น. – 00.00 น. คิดเป็นร้อยละ 65.68 และ 69.57 ตามลำดับ และใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 17.01 น. – 00.00 น. คิดเป็นร้อยละ 34.32 และ 30.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	อาชีพ				รวม	
	นักเรียน/นักศึกษา (n=373)		ทำงานแล้ว/มีรายได้ (n=23)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	128	34.32	10	43.48	138	34.85
โทรทัศน์	284	76.14	17	73.91	301	76.01
SMS จากบริษัทผู้ให้บริการ เนื้อหา	311	83.38	17	73.91	328	82.83
นิตยสาร / วารสาร	192	51.47	16	69.57	208	52.53
อินเทอร์เน็ต	265	71.05	12	52.17	277	69.95
Call Center	104	27.88	10	43.48	114	28.79
หนังสือพิมพ์	119	31.90	6	26.09	125	31.57
แผ่นพับ / โบรชัวร์	224	60.05	13	56.52	237	59.85
ป้ายโฆษณา	95	25.47	3	13.04	98	24.75
คนในครอบครัว /ญาติ	55	14.75	0	00.00	55	13.89
กลุ่มเพื่อน	272	72.92	13	56.52	285	71.97
พนักงานศูนย์บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	64	17.16	3	13.04	67	16.92
พนักงานขายโทรศัพท์เคลื่อนที่	46	12.33	0	00.00	46	11.62
อื่นๆ	1	0.27	1	4.35	2	0.51

หมายเหตุ: - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

- อื่นๆ คือ แฟน จำนวน 1 ราย และเพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 83.38 รองลงมาได้แก่ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 76.14 และ จากกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 72.92 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ทำงานแล้ว/มีรายได้ ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่จากโทรทัศน์ และข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหาเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 73.91 รองลงมาได้แก่ นิตยสาร/วารสาร คิดเป็นร้อยละ 69.57 กลุ่มเพื่อน และแผ่นพับ/โบรชัวร์ เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 56.52 ตามลำดับ

3.3 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ตารางที่ 32 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นิยมใช้บริการ	ระดับการศึกษา						รวม	
	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น (n=61)		มัธยมศึกษาตอนปลาย ถึงอนุปริญญา (n=182)		ปริญญาตรี ขึ้นไป (n=153)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อความสั้น (SMS)	42	68.85	142	78.02	114	74.51	298	75.25
ข้อความมัลติมีเดีย (MMS)	11	18.03	36	19.78	35	22.88	82	20.71
รับ – ส่ง อีเมลล์	0	0.00	8	4.40	11	7.19	19	4.80
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ AP/GPRS/EDGE	19	31.15	49	26.92	37	24.18	105	26.52
ดาวน์โหลดเกมส์ (Games)	16	26.23	33	18.13	21	13.73	70	17.68
ดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า (Ringtone)	11	18.03	39	21.43	35	22.88	85	21.46
ดาวน์โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo)	2	3.28	22	12.09	16	10.46	40	10.10
ดาวน์โหลดเสียงรอสาย (Calling Melody)	34	55.74	93	51.10	78	50.98	205	51.77

ตารางที่ 32 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่นิยมใช้บริการ	ระดับการศึกษา						รวม	
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนต้น (n=61)		มัธยมศึกษา ตอนปลาย ถึง อนุปริญญา (n=182)		ปริญญาตรี ขึ้นไป (n=153)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ดาวน์โหลดธีม(Theme)	5	8.20	16	8.79	21	13.73	42	10.61
ดาวน์โหลดภาพหน้าจอ (Screen Saver)	9	14.75	14	7.69	18	11.76	41	10.35
รับข้อมูล หุ่น/กีฬา/ข่าว	7	11.48	31	17.03	18	11.76	56	14.14
ดาวน์โหลดวอลล์เปเปอร์ (Wallpaper)	0	0.00	7	3.85	7	4.58	14	3.54
ฟังคำทำนายดวงชะตา	13	21.31	14	6.59	8	5.23	33	8.33
ตรวจสอบผลสลากกินแบ่ง	0	0.00	1	0.55	0	0.00	1	0.25
ดูโทรทัศน์ (TV on Mobile)	7	11.48	18	9.89	16	10.46	41	10.35
ทำธุรกรรมทางการเงินของ ธนาคารพาณิชย์	0	0.00	6	3.30	10	6.54	16	4.04
ดาวน์โหลดมิวสิควีดีโอ/ คลิปวีดีโอ/คาราโอเกะ	2	3.28	6	3.30	4	2.61	12	3.03
ดาวน์โหลดโปรแกรมต่าง ประยุกต์การใช้งานขนาด เล็ก (JAVA Application)	1	1.64	4	2.20	3	1.96	8	2.02
ฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก จำ ขึ้น/เรื่องสยอง/เกร็ดความรู้/ ข้อมูลการท่องเที่ยว/หา เพื่อน	3	4.92	11	6.04	3	1.96	17	4.29

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทั้งระดับการศึกษาไม่เกิน มัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 68.85 ร้อยละ 78.02 และร้อยละ 74.51 ตามลำดับ บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 55.74 ร้อยละ 51.10 และร้อยละ 50.98 ตามลำดับ และบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE คิดเป็นร้อยละ 31.15 ร้อยละ 26.92 และร้อยละ 24.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความถี่ในการใช้ บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์)	ระดับการศึกษา						รวม	
	ไม่เกิน มัธยมศึกษา ตอนต้น (n=61)		มัธยมศึกษา ตอนปลาย ถึง อนุปริญญา (n=182)		ปริญญาตรี ขึ้นไป (n=153)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	56	91.80	148	81.32	132	86.27	336	84.85
มากกว่า 5 ครั้ง	5	8.20	34	18.68	21	13.73	60	15.15
รวม	61	100.00	182	100.00	153	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทั้งระดับการศึกษาไม่เกิน มัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 91.80 ร้อยละ 81.32 และร้อยละ 86.27 ตามลำดับ และใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 8.20 ร้อยละ 18.68 และร้อยละ 13.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ค่าใช้จ่ายในการใช้ บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	ระดับการศึกษา						รวม	
	ไม่เกิน มัธยมศึกษาตอนต้น (n=61)		มัธยมศึกษาตอน ปลาย ถึง อนุปริญญา (n=182)		ปริญญาตรี ขึ้นไป (n=153)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	52	85.25	146	80.22	108	70.59	306	77.27
101 บาทขึ้นไป	9	14.75	36	19.78	45	29.41	90	22.73
รวม	61	100.00	182	100.00	153	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทั้งระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 85.25 ร้อยละ 80.22 และร้อยละ 70.59 ตามลำดับ และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน 101 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.75 ร้อยละ 19.78 และร้อยละ 29.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับการศึกษา						รวม	
	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น (n=61)		มัธยมศึกษาตอนปลายถึง อนุปริญญา (n=182)		ปริญญาตรีขึ้นไป (n=153)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
00.01 น. – 17.00 น.	26	42.62	55	30.22	56	36.60	135	34.09
17.01 น. – 00.00 น.	35	57.38	127	69.78	97	63.40	261	65.91
รวม	61	100.00	182	100.00	153	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ทั้งระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายถึงอนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 17.01 น. – 00.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.38 ร้อยละ 69.78 และร้อยละ 63.40 ตามลำดับ และใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 00.01 – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 42.62 ร้อยละ 30.22 และร้อยละ 36.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับการศึกษา

แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับการศึกษา						รวม	
	ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น (n=61)		มัธยมศึกษาตอนปลาย ถึง อนุปริญญา (n=182)		ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น (n=61)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	32	52.46	58	31.87	48	31.37	138	34.85
โทรทัศน์	43	70.49	150	82.42	108	70.59	301	76.01
SMS จากบริษัทผู้ให้บริการ	58	95.08	164	90.11	106	69.28	328	82.83
นิตยสาร / วารสาร	30	49.18	103	56.59	75	49.02	208	52.53
อินเทอร์เน็ต	54	88.52	131	71.98	92	60.13	277	69.95
Call Center	13	21.31	37	20.33	64	41.83	114	28.79
หนังสือพิมพ์	18	29.51	62	34.07	45	29.41	125	31.57
แผ่นพับ / โบรชัวร์	37	60.66	121	66.48	79	51.63	237	59.85
ป้ายโฆษณา	14	22.95	45	24.73	39	25.49	98	24.75
คนในครอบครัว /ญาติ	6	9.84	28	15.38	21	13.73	55	13.89
กลุ่มเพื่อน	53	86.89	137	75.27	95	62.09	285	71.97
พนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	15	24.59	26	14.29	26	16.99	67	16.92
พนักงานขายโทรศัพท์เคลื่อนที่	5	8.20	18	9.89	23	15.03	46	11.62
อื่นๆ	0	0.00	1	0.55	1	0.65	2	0.51

หมายเหตุ: - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

- อื่นๆ คือ แพน จำนวน 1 ราย และเพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านข้อความสั้น แจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 95.08 รองลงมาได้แก่ อินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 88.52 และจากกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 86.89 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายไปจนถึงระดับ อนุปริญญา ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านข้อความสั้น แจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 90.11 รองลงมาได้แก่ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 82.42 และจากกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 75.27 ตามลำดับ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่ได้รับ ข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่จาก โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 70.59 รองลงมาได้แก่ ข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 69.28 และจากกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 62.09 ตามลำดับ

3.4 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในอำเภอเมือง เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 37 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่นิยมใช้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม	
	น้อยกว่า 5,000 บาท (n=319)		5,001 บาทขึ้นไป (n=77)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อความสั้น (SMS)	241	75.55	57	74.03	298	75.25
ข้อความมัลติมีเดีย (MMS)	63	19.75	19	24.68	82	20.71
รับ – ส่ง อีเมลล์	11	3.45	8	10.39	19	4.80
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE	90	28.21	15	19.48	105	26.52
ดาวน์โหลดเกมส์ (Games)	62	19.44	8	10.39	70	17.68

ตารางที่ 37 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่นิยมใช้บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม	
	น้อยกว่า 5,000 บาท (n=319)		5,001 บาทขึ้นไป (n=77)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า (Ringtone)	70	21.94	15	19.48	85	21.46
ดาวน์โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo)	31	9.72	9	11.69	40	10.10
ดาวน์โหลดเสียงรอสาย (Calling Melody)	165	51.72	40	51.95	205	51.77
ดาวน์โหลดธีม (Theme)	33	10.34	9	11.69	42	10.61
ดาวน์โหลดภาพพิกหน้าจอ (Screen Saver)	32	10.03	9	11.69	41	10.35
รับข้อมูล หุ่น/กีฬา/ข่าว	48	15.05	8	10.39	56	14.14
ดาวน์โหลดภาพพื้นหลัง (Wallpaper)	9	2.82	5	6.49	14	3.54
ฟังคำทำนายดวงชะตา	27	8.46	6	7.79	33	8.33
ตรวจผลสลากกินแบ่ง	1	0.31	0	0.00	1	0.25
ดูทีวี (TV on Mobile)	34	10.66	7	9.09	41	10.35
ทำธุรกรรมทางการเงินของธนาคารพาณิชย์	12	3.76	4	5.19	16	4.04
ดาวน์โหลดมิวสิควีดีโอ/คลิปวีดีโอ/คาราโอเกะ	8	2.51	4	5.19	12	3.03
ดาวน์โหลดโปรแกรมต่างประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application)	6	1.88	2	2.60	8	2.02
ฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก จำฉัน/เรื่องสยอง/เกร็ดความรู้/ข้อมูลการท่องเที่ยว/หาเพื่อน	14	4.39	3	3.90	17	4.29

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท นิยมใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 75.55 บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 51.72 และบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE คิดเป็นร้อยละ 28.21 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 บาท ขึ้นไป นิยมใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 74.03 รองลงมาได้แก่ บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 51.95 และบริการข้อความมัลติมีเดีย คิดเป็นร้อยละ 24.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละ ของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม	
	น้อยกว่า 5,000 บาท (n=319)		5,001 บาทขึ้นไป (n=77)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	273	85.58	63	81.82	336	84.85
มากกว่า 5 ครั้ง	46	14.42	14	18.18	60	15.15
รวม	319	100.00	77	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ทั้งที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 85.58 และ ร้อยละ 81.82 ตามลำดับ และใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 14.42 และ ร้อยละ 18.18 ตามลำดับ

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม	
	น้อยกว่า 5,000 บาท (n=319)		5,001 บาทขึ้นไป (n=77)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	255	79.94	51	66.23	306	77.27
101 บาทขึ้นไป	64	20.06	26	33.77	90	22.73
รวม	319	100.00	77	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ทั้งที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยกว่า 100 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 79.94 และร้อยละ 66.23 ตามลำดับ และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 101 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.06 และร้อยละ 33.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่การให้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ช่วงเวลาที่ให้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม	
	น้อยกว่า 5,000 บาท (n=319)		5,001 บาทขึ้นไป (n=77)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
00.01 น. – 17.00 น.	109	34.17	27	35.06	135	34.09
17.01 น. – 00.00 น.	210	65.83	50	64.94	261	65.91
รวม	319	100.00	77	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ทั้งที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือนและที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 บาทต่อขึ้นไป เดือน ส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 17.01 น. – 00.00 น. คิดเป็นร้อยละ 65.83 และร้อยละ 64.94 ตามลำดับ และใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 00.01 น. – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 34.17 และร้อยละ 35.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				รวม	
	น้อยกว่า 5,000 บาท (n=319)		5,001 บาทขึ้นไป (n=77)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	109	34.17	29	37.66	138	34.85
โทรทัศน์	249	78.06	52	67.53	301	76.01
SMS จากบริษัทผู้ให้บริการ	272	85.27	54	72.73	328	82.83
นิตยสาร / วารสาร	166	52.04	42	54.55	208	52.53
อินเทอร์เน็ต	230	72.10	27	61.04	277	69.95
Call Center	82	25.71	32	41.56	114	28.79
หนังสือพิมพ์	96	30.09	29	37.66	125	31.57
แผ่นพับ / โบรชัวร์	192	60.19	45	58.44	237	59.85
ป้ายโฆษณา	76	23.82	22	28.57	98	24.75
คนในครอบครัว /ญาติ	48	15.05	7	9.09	55	13.89
กลุ่มเพื่อน	236	73.98	49	63.64	285	71.97
พนักงานศูนย์บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	54	16.93	13	16.88	67	16.92
พนักงานขายโทรศัพท์เคลื่อนที่	36	11.29	10	12.99	46	11.62
อื่นๆ	1	0.31	1	1.30	2	0.51

หมายเหตุ: - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

- อื่นๆ คือ แฟน จำนวน 1 ราย และเพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน และที่มีรายได้เฉลี่ย 5,001 บาทขึ้นไปต่อเดือน ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 85.27 และร้อยละ 72.73 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ โทรศัพท์สั้น คิดเป็นร้อยละ 78.06 และร้อยละ 67.53 ตามลำดับ และจากกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 73.98 และ ร้อยละ 63.64 ตามลำดับ

3.5 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่นิยมใช้บริการ	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					
	AIS (n = 138)		DTAC (n = 124)		TRUE MOVE (n=229)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อความสั้น (SMS)	99	71.74	96	77.42	165	72.05
ข้อความมัลติมีเดีย (MMS)	25	18.12	27	21.77	50	21.83
รับ – ส่ง อีเมลล์	9	6.52	4	3.23	14	6.11
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE	35	25.36	38	30.65	63	27.51
ดาวน์โหลดเกมส์ (Games)	25	18.12	18	14.52	37	16.16
ดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า (Ringtone)	37	26.81	22	17.74	46	20.09
ดาวน์โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo)	14	10.14	15	12.10	20	8.73
ดาวน์โหลดเสียงรอสาย (Calling Melody)	76	55.07	69	55.65	104	45.41
ดาวน์โหลดธีม(Theme)	18	13.04	12	9.68	21	9.17
ดาวน์โหลดภาพพิกหน้าจอ (Screen Saver)	12	8.70	10	8.06	29	12.66

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่นิยมใช้บริการ	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					
	AIS (n = 138)		DTAC (n = 124)		TRUE MOVE (n=229)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รับข้อมูล หุ่น/กีฬา/ข่าว	17	12.32	17	13.71	37	16.16
ดาวน์โหลดวอลล์เปเปอร์ (Wallpaper)	6	4.35	2	1.61	8	3.49
ฟังคำทำนายดวงชะตา	8	5.80	9	7.26	27	11.79
ตรวจผลสลากกินแบ่ง	1	0.72	1	0.81	1	0.44
ดูทีวี (TV on Mobile)	11	7.97	18	14.52	26	11.35
ทำธุรกรรมทางการเงินของ ธนาคารพาณิชย์	7	5.07	4	3.23	9	3.93
ดาวน์โหลดมิวสิควิดีโอ/คลิป วิดีโอ/คาราโอเกะ	5	3.62	5	4.03	9	3.93
ดาวน์โหลดโปรแกรมต่าง ประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application)	2	1.45	1	0.81	8	3.49
ฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก ขำขัน/ เรื่องสยอง/เกร็ดความรู้/ข้อมูล การท่องเที่ยว/หาเพื่อน	7	5.07	2	1.61	12	5.24

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS นิยมใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 71.74 บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 55.07 และบริการดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า คิดเป็นร้อยละ 26.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC นิยมใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 77.42 บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 55.65 และบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE คิดเป็นร้อยละ 30.65 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ TRUE MOVE นิยมใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 72.05 บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 45.41 และบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE คิดเป็นร้อยละ 27.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความถี่ในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					
	AIS (n = 138)		DTAC (n = 124)		TRUE MOVE (n = 229)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	115	83.33	104	83.87	198	86.46
มากกว่า 5 ครั้ง	23	16.67	20	16.13	31	13.54
รวม	138	100.00	124	100.00	229	100.00

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครือข่าย ทั้งเครือข่าย AIS เครือข่าย DTAC และเครือข่าย True Move ส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 83.33 ร้อยละ 83.87 และร้อยละ 86.46 ตามลำดับ และใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยมากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 16.67 ร้อยละ 16.13 และร้อยละ 13.54 ตามลำดับ

ตารางที่ 44 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					
	AIS (n = 138)		DTAC (n = 124)		TRUE MOVE (n = 229)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 บาท	101	73.19	90	72.58	186	81.22
101 บาทขึ้นไป	37	26.81	34	27.42	43	18.78
รวม	138	100.00	124	100.00	229	100.00

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครือข่ายทั้งเครือข่าย AIS เครือข่าย DTAC และเครือข่าย True Move ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.19 ร้อยละ 72.58 และร้อยละ 81.22 ตามลำดับ และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน 101 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.81 ร้อยละ 27.42 และร้อยละ 18.78

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่การใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					
	AIS (n = 138)		DTAC (n = 124)		TRUE MOVE (n = 229)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
00.01 น. – 17.00 น.	44	31.88	38	30.65	91	39.74
17.01 น. – 00.00 น.	94	68.12	86	69.35	138	60.26
รวม	138	100.00	124	100.00	229	100.00

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกเครือข่ายทั้งเครือข่าย AIS เครือข่าย DTAC และเครือข่าย True Move ส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 17.01 น. – 00.00 น. คิดเป็นร้อยละ 68.12 ร้อยละ 69.35 และร้อยละ 60.26 ตามลำดับ และใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 00.01 น. – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 31.88 ร้อยละ 30.65 และร้อยละ 39.74 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่					
	AIS (n = 138)		DTAC (n = 124)		TRUE MOVE (n = 229)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	44	31.88	44	35.48	84	36.68
โทรทัศน์	97	70.29	98	79.03	183	79.91
SMS จากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา	106	76.81	108	87.10	194	84.72
นิตยสาร / วารสาร	77	55.80	68	54.84	109	47.60
อินเทอร์เน็ต	83	60.14	97	78.23	169	73.80
Call Center	35	25.36	45	36.29	54	23.58
หนังสือพิมพ์	46	33.33	40	32.26	75	32.75
แผ่นพับ / โบรชัวร์	88	63.77	77	62.10	131	57.21
ป้ายโฆษณา	26	18.84	31	25.00	68	29.69
คนในครอบครัว /ญาติ	22	15.94	12	9.68	30	13.10
กลุ่มเพื่อน	90	65.22	85	68.55	180	78.60
พนักงานศูนย์บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	25	18.12	18	14.52	34	14.85
พนักงานขายโทรศัพท์เคลื่อนที่	14	10.14	16	12.90	28	12.23
อื่นๆ	1	0.72	1	0.81	0	0.00

หมายเหตุ: - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

- อื่นๆ คือ แผ่น จำนวน 1 ราย และเพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS และเครือข่าย TRUE MOVE ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 76.81 และร้อยละ 84.72 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 70.29 และร้อยละ 79.91 ตามลำดับ และจากกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 65.22 และร้อยละ 78.60 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผ่านข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 87.10 รองลงมาได้แก่ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 79.03 และจากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 78.23 ตามลำดับ

3.6 พฤติกรรมการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของวัยรุ่นในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 47 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)

บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นิยม ใช้บริการ	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)				รวม	
	น้อยกว่า 400 บาท (n=288)		401 บาทขึ้นไป (n=108)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ข้อความสั้น (SMS)	217	75.35	81	75.00	298	75.25
ข้อความมัลติมีเดีย (MMS)	59	20.49	23	21.30	82	20.71
รับ – ส่ง อีเมลล์	10	3.47	9	8.33	19	4.80
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE	81	28.13	24	22.22	105	26.52
ดาวน์โหลดเกมส์ (Games)	56	19.44	14	12.96	70	17.68
ดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า (Ringtone)	56	19.44	29	26.85	85	21.46
ดาวน์โหลดรูปภาพ/โลโก้ (logo)	28	9.72	12	11.11	40	10.10
ดาวน์โหลดเสียงรอสาย (Calling Melody)	152	52.78	53	49.07	205	51.77
ดาวน์โหลดธีม(Theme)	27	9.38	15	13.89	42	10.61
ดาวน์โหลดภาพปกหน้าจอ (Screen Saver)	32	11.11	9	8.33	41	10.35

ตารางที่ 47 (ต่อ) แสดงจำนวน และร้อยละของบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)

บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่นิยม ใช้บริการ	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)				รวม	
	น้อยกว่า 400 บาท (n=288)		401 บาทขึ้นไป (n=108)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รับข้อมูล หุ่น/กีฬา/ข่าว	41	14.24	15	13.89	56	14.14
ดาวน์โหลดวอลล์เปเปอร์ (Wallpaper)	11	3.82	3	2.78	14	3.54
ฟังคำทำนายดวงชะตา	28	9.72	5	4.63	33	8.33
ตรวจสอบผลสลากกินแบ่ง	0	0.00	1	0.93	1	0.25
ดูทีวี (TV on Mobile)	25	8.68	16	14.81	41	10.35
ทำธุรกรรมทางการเงินของ ธนาคารพาณิชย์	10	3.47	6	5.56	16	4.04
ดาวน์โหลดมิวสิควิดีโอ/คลิป วิดีโอ/คาราโอเกะ	12	4.17	0	0.00	12	3.03
ดาวน์โหลดโปรแกรมต่าง ประยุกต์การใช้งานขนาดเล็ก (JAVA Application)	6	2.08	2	1.85	8	2.02
ฟังข้อมูล เช่น เรื่องตลก ขำขัน/ เรื่องสยอง/เกร็ดความรู้/ข้อมูล การท่องเที่ยว/หาเพื่อน	15	5.21	2	1.85	17	4.29

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 296 ราย

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 400 บาท นิยมใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 75.35 บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 52.78 และ บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านระบบ WAP/GPRS/EDGE คิดเป็นร้อยละ 28.13 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน 401 บาทขึ้นไป นิยมใช้บริการเสริม 3 อันดับแรก ได้แก่ บริการข้อความสั้น คิดเป็นร้อยละ 75.00 บริการดาวน์โหลดเสียงรอสาย คิดเป็นร้อยละ 49.07 และบริการดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า คิดเป็นร้อยละ 26.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 48 แสดงจำนวนและร้อยละของความถี่ในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)

ความถี่ในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อสัปดาห์)	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)				รวม	
	น้อยกว่า 400 บาท (n=288)		401 บาทขึ้นไป (n=108)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1-5 ครั้ง	248	86.11	88	81.48	336	84.85
มากกว่า 5 ครั้ง	40	13.89	20	18.52	60	15.15
รวม	288	100.00	108	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 400 บาทและ 401 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ย 1-5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 86.11 และร้อยละ 81.48 ตามลำดับ และใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ย มากกว่า 5 ครั้งต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 13.89 และร้อยละ 18.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน) ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)

ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)				รวม	
	น้อยกว่า 400 บาท (n=288)		401 บาทขึ้นไป (n=108)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 บาท	244	84.72	62	57.41	306	77.27
101 บาทขึ้นไป	44	15.28	46	42.59	90	22.73
รวม	288	100.00	108	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 400 บาทและ 401 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.72 และร้อยละ 57.41 ตามลำดับ และมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ย 101 บาทขึ้นไปต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 15.28 และร้อยละ 22.73 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่การให้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)

ช่วงเวลาที่ให้บริการเสริม สำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)				รวม	
	น้อยกว่า 400 บาท (n=288)		401 บาทขึ้นไป (n=108)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
00.01 น. – 17.00 น.	98	34.03	37	34.26	135	34.09
17.01 น. – 00.00 น.	190	65.97	71	65.74	261	65.91
รวม	288	100.00	108	100.00	396	100.00

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 400 บาทและ 401 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 17.01 น. – 00.00 น. คิดเป็นร้อยละ 65.97 และร้อยละ 65.74 ตามลำดับ และใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลา 00.01 น. – 17.00 น. คิดเป็นร้อยละ 34.03 และร้อยละ 34.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 51 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)

แหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่	ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เฉลี่ยต่อเดือน)				รวม	
	น้อยกว่า 400 บาท (n=288)		401 บาทขึ้นไป (n=108)			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
วิทยุ	106	36.81	32	29.63	138	34.85
โทรทัศน์	224	77.78	77	71.30	301	76.01
SMS จากบริษัทผู้ให้บริการ เนื้อหา	244	84.72	84	77.78	328	82.83
นิตยสาร / วารสาร	153	53.13	55	50.93	208	52.53
อินเทอร์เน็ต	205	71.18	72	66.67	277	69.95
Call Center	77	26.74	37	34.26	114	28.79
หนังสือพิมพ์	97	33.68	28	25.93	125	31.57
แผ่นพับ / โบรชัวร์	165	57.29	72	66.67	237	59.85
ป้ายโฆษณา	74	25.69	24	22.22	98	24.75
คนในครอบครัว /ญาติ	36	12.50	19	17.59	55	13.89
กลุ่มเพื่อน	217	75.35	68	62.96	285	71.97
พนักงานศูนย์บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่	40	13.89	27	25.00	67	16.92
พนักงานขายโทรศัพท์เคลื่อนที่	31	10.76	15	13.89	46	11.62
อื่นๆ	1	0.35	1	0.35	2	0.51

หมายเหตุ: - ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

- อื่นๆ คือ แฟน จำนวน 1 ราย และเพื่อนร่วมงาน จำนวน 1 ราย

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 400 บาท ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริมสำหรับ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 84.72 รองลงมาได้แก่ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 77.78 และจากกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 75.35 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ย 401 บาทขึ้นไป ต่อเดือน ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการเสริม ผ่านข้อความสั้นแจ้งข่าวสารจากบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา คิดเป็นร้อยละ 77.78 รองลงมาได้แก่ โทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 71.30 และ แผ่นพับ/โบรชัวร์ และอินเทอร์เน็ต เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 66.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 52 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ชื่อเสียงของบริษัทผู้ ให้บริการ	99 (25.00)	144 (36.36)	139 (35.10)	13 (3.28)	1 (0.25)	3.83 (มาก)	7
ความหลากหลายของ บริการเสริมให้เลือกใช้ ตรงกับความต้องการ	89 (22.47)	201 (50.76)	97 (24.49)	8 (2.02)	1 (0.25)	3.93 (มาก)	4
บริการเสริมใหม่ๆ ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ ออกมาให้บริการ	128 (32.32)	170 (42.93)	89 (22.47)	9 (2.27)	0 (0.00)	4.05 (มาก)	1
มีการแจ้งวิธีการใช้งาน โดยละเอียด เข้าใจง่าย	109 (27.53)	153 (38.64)	115 (29.04)	19 (4.80)	0 (0.00)	3.89 (มาก)	5
มีการแจ้งรุ่นโทรศัพท์ที่ รองรับบริการเสริมต่างๆ ก่อนเปิดใช้บริการ	92 (23.23)	155 (39.14)	126 (31.82)	22 (5.56)	1 (0.25)	3.80 (มาก)	8
คุณภาพบริการเสริม ครอบคลุมทุกพื้นที่	115 (29.04)	159 (40.15)	110 (27.78)	12 (3.03)	0 (0.00)	3.95 (มาก)	3

ตารางที่ 52 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการเสริม	93 (23.48)	161 (40.66)	135 (34.09)	7 (1.77)	0 (0.00)	3.86 (มาก)	6
ความถูกต้องในการรับ-ส่งข้อมูล	116 (29.29)	165 (41.67)	110 (27.78)	5 (1.26)	0 (0.00)	3.99 (มาก)	2
มีการแนะนำและแก้ไขปัญหเกี่ยวกับบริการเสริม	72 (18.18)	146 (36.87)	159 (40.15)	18 (4.55)	1 (0.25)	3.68 (มาก)	9
ความปลอดภัยของข้อมูลบริการเสริม เช่น ไม่มีไวรัส	85 (21.46)	108 (27.27)	134 (33.84)	67 (16.92)	2 (0.51)	3.52 (มาก)	10
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.85 (มาก)	

จากตารางที่ 52 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ทุกปัจจัยมีผลในระดับมากเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ บริการเสริมใหม่ๆทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ออกมาให้บริการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) ความถูกต้องในการรับ-ส่งข้อมูล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) คุณภาพบริการเสริม ครอบคลุมทุกพื้นที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95) ความหลากหลายของบริการเสริมให้เลือกใช้ตรงกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) มีการแจ้งวิธีการใช้งานโดยละเอียด เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) ความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการเสริม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ชื่อเสียงของบริษัทผู้ให้บริการบริการเสริม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) มีการแจ้งรุ่นโทรศัพท์ที่รองรับบริการเสริมนั้นๆก่อนเปิดให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) มีการแนะนำและแก้ไขปัญหเกี่ยวกับบริการเสริม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) และความปลอดภัยของข้อมูลบริการเสริม เช่น ไม่มีไวรัส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52)

ตารางที่ 53 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
อัตราค่าบริการเสริม เหมาะสมกับคุณภาพของ บริการเสริม	91 (22.98)	151 (38.13)	134 (33.84)	18 (4.55)	2 (0.51)	3.79 (มาก)	3
ระดับราคามีความ หลากหลายตามประเภท ของบริการเสริม	54 (13.64)	179 (45.20)	141 (35.61)	18 (4.55)	5 (1.26)	3.79 (มาก)	3
มีระดับราคาให้เลือกแบบ เหมาจ่าย หรือ แบบ แพ็คเกจ ทำให้จ่ายน้อยลง	98 (24.75)	167 (42.17)	110 (27.78)	21 (5.30)	0 (0.00)	3.86 (มาก)	1
ไม่มีค่าธรรมเนียมการเปิด ใช้บริการเสริม	122 (30.81)	116 (29.29)	125 (31.57)	28 (7.07)	5 (1.26)	3.81 (มาก)	2
แจ้งอัตราค่าบริการที่ ชัดเจน ไม่มีค่าบริการแอบ แฝง	143 (36.11)	97 (24.49)	115 (29.04)	38 (9.60)	3 (0.76)	3.86 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.85 (มาก)	

จากตารางที่ 53 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคามีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยได้แก่ การมีระดับราคาให้เลือกแบบเหมาจ่าย หรือแบบแพ็คเกจ ทำให้จ่ายน้อยลง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) การแจ้งอัตราค่าบริการที่ชัดเจน ไม่มีค่าบริการแอบแฝง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ไม่มีค่าธรรมเนียมการเปิดใช้บริการเสริม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) อัตราค่าบริการเสริมเหมาะสมกับ

คุณภาพของบริการเสริมที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และระดับราคามีความหลากหลายตามประเภทของบริการเสริม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79)

ตารางที่ 54 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
จำนวนช่องทางการเปิดให้บริการหรือให้บริการดาวน์โหลด หลากหลายช่องทาง	90 (22.73)	166 (41.92)	123 (31.06)	16 (4.04)	1 (0.25)	3.83 (มาก)	2
มีผู้ให้บริการหลากหลายบริษัท นอกเหนือจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	71 (17.93)	158 (39.90)	147 (37.12)	19 (4.80)	1 (0.25)	3.70 (มาก)	4
ความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน	106 (26.77)	164 (41.41)	115 (29.04)	11 (2.78)	0 (0.00)	3.92 (มาก)	1
มีช่องทางการติดต่อผู้ให้บริการในกรณีเกิดปัญหา เช่น แจ้งปัญหาผ่านเว็บไซต์ แจ้งผ่าน Call Center	70 (17.68)	197 (49.75)	106 (26.77)	19 (4.80)	4 (1.01)	3.78 (มาก)	3
ทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการเดินทางไปมาสะดวก	60 (15.15)	121 (30.56)	130 (32.83)	85 (21.46)	0 (0.00)	3.39 (ปานกลาง)	5
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.85 (มาก)	

จากตารางที่ 54 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย ได้แก่ ความสะดวกในการชำระเงิน/เติมเงิน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) จำนวนช่องทางการเปิดให้บริการหรือให้บริการดาวน์โหลด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) มีช่องทางการติดต่อผู้ให้บริการในกรณีเกิดปัญหา เช่น แจ้งปัญหาผ่านเว็บไซต์ แจ้งผ่าน Call Center (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) มีผู้ให้บริการหลากหลายบริษัท นอกเหนือจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่องทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการเดินทางไปมาสะดวก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 55 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น เว็บไซต์ โบรชัวร์ วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น	102 (25.76)	181 (45.71)	100 (25.25)	12 (3.03)	1 (0.25)	3.94 (มาก)	2
มีบริการให้ทดลองใช้ฟรี	130 (32.83)	116 (29.29)	109 (27.53)	22 (5.56)	19 (4.80)	3.80 (มาก)	4
มีการจัดกิจกรรมการตลาดตามสถานที่ต่างๆ	51 (12.88)	214 (54.04)	105 (26.52)	24 (6.06)	2 (0.51)	3.73 (มาก)	6
มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม	80 (20.20)	163 (41.16)	116 (29.29)	34 (8.59)	3 (0.76)	3.71 (มาก)	7
มีบริการแจ้งข้อมูลข่าวสาร และบริการเสริมใหม่ๆ จากบริษัทผู้ให้บริการ	113 (28.54)	191 (48.23)	86 (21.72)	6 (1.52)	0 (0.00)	4.04 (มาก)	1
คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการมาก่อน	85 (21.46)	155 (39.14)	134 (33.84)	22 (5.56)	0 (0.00)	3.77 (มาก)	5
การส่งเสริมภาพลักษณ์ความทันสมัย รู้ข้อมูลข่าวสารก่อนใคร และทันต่อเหตุการณ์	101 (25.51)	176 (44.44)	103 (26.01)	16 (4.04)	0 (0.00)	3.91 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.84 (มาก)	

จากตารางที่ 55 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ เรื่องบริการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร และบริการเสริมใหม่ๆ จากบริษัทผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ เช่น เว็บไซต์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) การส่งเสริมภาพลักษณ์ความทันสมัย รู้ข้อมูลข่าวสารก่อนใคร และทันต่อเหตุการณ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) การมีบริการให้ทดลองใช้ฟรี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการมาก่อน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) มีการจัดกิจกรรมการตลาดตามสถานที่ต่างๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) และ มีการส่งเสริมการขาย เช่น ลด แลก แจก แถม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 56 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคลากรที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
พนักงานผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริการเสริมต่างๆที่ให้บริการ	68 (17.17)	162 (40.91)	141 (35.61)	17 (4.29)	8 (2.02)	3.66 (มาก)	5
ความสุภาพของพนักงาน Call Center และ พนักงานประจำศูนย์บริการ	84 (21.21)	161 (40.66)	125 (31.57)	25 (6.31)	1 (0.25)	3.76 (มาก)	4
พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ	82 (20.71)	178 (44.95)	116 (29.29)	20 (5.05)	0 (0.00)	3.81 (มาก)	2
พนักงานให้คำแนะนำและคำปรึกษาอย่างถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	99 (25.00)	170 (42.93)	121 (30.56)	4 (1.01)	2 (0.51)	3.91 (มาก)	1
ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ของพนักงาน	95 (23.99)	141 (35.61)	134 (33.84)	24 (6.06)	2 (0.51)	3.77 (มาก)	3
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.78 (มาก)	

จากตารางที่ 56 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมสำหรับ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78 โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ พนักงานให้คำแนะนำ และคำปรึกษาอย่างถูกต้อง ด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) พนักงานให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ของพนักงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77) ความสุภาพของพนักงาน Call

Center และ พนักงานประจำศูนย์บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76) และพนักงานผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับบริการเสริมต่างๆที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66)

ตารางที่ 57 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับที่
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง	101 (25.51)	164 (41.41)	113 (28.54)	17 (4.29)	1 (0.25)	3.88 (มาก)	2
ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเสริมไม่ยุ่งยาก	139 (35.10)	135 (34.09)	91 (22.98)	31 (7.83)	0 (0.00)	3.96 (มาก)	1
ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ	136 (34.34)	142 (35.86)	95 (23.99)	19 (4.80)	4 (1.01)	3.96 (มาก)	1
การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ	120 (30.30)	163 (41.16)	94 (23.74)	17 (4.29)	2 (0.51)	3.96 (มาก)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.94 (มาก)	

จากตารางที่ 57 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ ขั้นตอนการสมัครใช้บริการเสริมไม่ยุ่งยาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) และการแก้ปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88)

ตารางที่ 58 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้าน ลักษณะทางกายภาพ	ระดับที่มีผล					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	อันดับ ที่
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
มีเครื่องมือ อุปกรณ์การ ให้บริการที่ทันสมัย	86 (21.72)	160 (40.40)	139 (35.10)	9 (2.27)	2 (0.51)	3.96 (มาก)	1
หน้าเว็บไซต์ที่ให้บริการ สวยงาม และดึงดูดใจ	111 (28.03)	144 (36.36)	107 (27.02)	23 (5.81)	11 (2.78)	3.80 (มาก)	2
ค่าเฉลี่ยรวม (แปลผล)						3.80 (มาก)	

จากตารางที่ 58 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพ ทุกปัจจัยมีผลในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย ได้แก่ การมีเครื่องมือ อุปกรณ์การให้บริการที่ทันสมัย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) และ หน้าเว็บไซต์ที่ให้บริการสวยงาม และดึงดูดใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80)

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับผลของปัจจัยประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผล	อันดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์	3.85	มาก	2
ด้านราคา	3.82	มาก	3
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.94	มาก	1
ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.80	มาก	4
ด้านบุคลากร	3.78	มาก	5
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.94	มาก	1
ด้านลักษณะทางกายภาพ	3.80	มาก	4

จากตารางที่ 59 พบว่า ส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมาก โดยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลสูงที่สุด คือ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) และด้านกระบวนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) รองลงมา ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ด้านราคา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82) ด้านการส่งเสริมการตลาด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ด้านลักษณะทางกายภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และ ด้านบุคลากร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตารางที่ 60 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัญหาที่พบในการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
อัตราค่าบริการแพง	226	57.07
ขั้นตอนการยกเลิกการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน	151	38.13
เสียค่าบริการ โดยไม่ได้ตั้งใจ เพราะไม่ได้ปฏิเสธการให้บริการ	139	35.10
เสียค่าบริการแล้วแต่ใช้บริการไม่ได้	121	30.56
โทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่รองรับการให้บริการเสริม	117	29.55
ไม่บอกราคาที่ชัดเจน มีค่าบริการแอบแฝง	115	29.04
ดาวน์โหลดไม่เสร็จแต่ถูกคิดค่าบริการ	107	27.02
บริการไม่สม่ำเสมอ สัญญาณขาดหาย	89	22.47
ได้รับบริการเสริมไม่ตรงตามที่สมัครและไม่ตรงกับความต้องการ	75	18.94
พนักงานแก้ไขปัญหาลูกค้าล่าช้า	66	16.67
พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจยาก	24	6.06
พนักงานผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ	19	4.80
เครื่องมือ อุปกรณ์การให้บริการล้าสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อยๆ	19	4.80
ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์ข่าวสารบริการเสริมจากสื่อต่างๆ	9	2.27
แก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ไม่หมดทุกปัญหา	1	0.25

หมายเหตุ: ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 396 ราย

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาจากการใช้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในด้านอัตราค่าบริการแพง คิดเป็นร้อยละ 57.07 ขั้นตอนการยกเลิกการให้บริการยุ่งยาก ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 38.13 เสียค่าบริการ โดยไม่ได้ตั้งใจ เพราะไม่ได้ปฏิเสธการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 35.10 เสียค่าบริการแล้วแต่ใช้บริการไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 30.56 โทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่รองรับการให้บริการเสริมสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 29.55 ผู้ให้บริการไม่บอกราคาที่ชัดเจน มีค่าบริการแอบแฝง คิดเป็นร้อยละ 29.04 ดาวน์โหลดไม่เสร็จแต่ถูก

คิดค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 27.02 บริการไม่สม่ำเสมอ สัญญาขาดหาย คิดเป็นร้อยละ 22.47
 ได้รับบริการเสริมไม่ตรงตามที่สมัครและไม่ตรงกับความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 18.94 พนักงาน
 แก้ไขปัญหาของลูกค้าล่าช้า คิดเป็นร้อยละ 16.67 พนักงานอธิบายรายละเอียดโดยใช้ภาษาเข้าใจยาก
 คิดเป็นร้อยละ 6.06 พนักงานผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 4.80 เครื่องมือ อุปกรณ์การ
 ให้บริการล้าสมัยมีปัญหาขัดข้องบ่อยๆ คิดเป็นร้อยละ 4.80 ไม่เคยได้รับการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร
 บริการเสริมจากสื่อต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 2.27 และ การแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ไม่หมดทุกปัญหา คิด
 เป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved