

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	7
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	7
1.5 นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 2 แนวคิดทางทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ทฤษฎีที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา	9
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา	
3.1 แบบจำลองที่ใช้ในการศึกษา	13
3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	14
3.3 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	14
3.4 วิธีการวิเคราะห์	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	16

4.2 พฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	21
4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	32
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	100
5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา	102
เอกสารอ้างอิง	104
ประวัติผู้เขียน	106

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 แสดงจำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่	2
1.2 แสดงการจำแนกประเภทของกิจการโทรคมนาคมไทย	3
1.3 แสดงผู้ให้สัมปทานและบริษัทเอกชนที่ได้รับสัมปทาน	4
1.4 แสดงบริษัทเอกชนที่เปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียนและเปิดบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน	5
1.5 แสดงจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียนและจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงินของผู้ให้บริการ AIS DTAC และOrange รายไตรมาส ตั้งแต่ปี 2545-2547	6
4.1 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามเพศ	17
4.2 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุ	18
4.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	19
4.4 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	20
4.5 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	21
4.6 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามบริษัทที่ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน	22
4.7 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามยี่ห้อโทรศัพท์มือถือที่ใช้บริการ	23
4.8 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	25
4.9 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามวิธีการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	26
4.10 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	27
4.11 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามช่วงเวลาการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	28
4.12 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามอายุการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่	29
4.13 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามการใช้บริการเสริมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	30
4.14 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามประเภทของบริการเสริมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	31
4.15 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ถูกกว่าระบบอื่น	33

4.16	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ ถูกกว่าระบบอื่น	34
4.17	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ ถูกกว่าระบบอื่น	35
4.18	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ คิดเป็นวินาที	36
4.19	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ คิดเป็นวินาที	37
4.20	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ คิดเป็นวินาที	38
4.21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ คิดในราคาเดียวกันทั่วประเทศ	39
4.22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ คิดในราคาเดียวกันทั่วประเทศ	40
4.23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ คิดในราคาเดียวกันทั่วประเทศ	42
4.24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ คิดค่าบริการตามการใช้งานจริง พร้อมส่วนลด	44
4.25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ คิดค่าบริการตามการใช้งานจริง พร้อมส่วนลด	46
4.26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับอัตราค่าบริการที่ คิดค่าบริการตามการใช้งานจริง พร้อมส่วนลด	48
4.27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านโทรทัศน์	49
4.28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านโทรทัศน์	50
4.29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านโทรทัศน์	51
4.30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านวิทยุ	52
4.31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านวิทยุ	53
4.32	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านวิทยุ	54
4.33	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านหนังสือพิมพ์	55
4.34	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านหนังสือพิมพ์	56

4.35	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านหนังสือพิมพ์	57
4.36	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้าน ป้ายผ้าโฆษณา	58
4.37	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้าน ป้ายผ้าโฆษณา	59
4.38	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้าน ป้ายผ้าโฆษณา	60
4.39	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้าน Internet	61
4.40	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้าน Internet	62
4.41	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้าน Internet	63
4.42	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านเพื่อน	64
4.43	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านเพื่อน	65
4.44	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับสื่อทางด้านเพื่อน	66
4.45	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการ ใช้บริการที่สามารถโทรก่อนจ่ายทีหลัง	67
4.46	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการ ใช้บริการที่สามารถโทรก่อนจ่ายทีหลัง	68
4.47	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการ ใช้บริการที่สามารถโทรก่อนจ่ายทีหลัง	69
4.48	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการ ใช้บริการที่มีใบแจ้งรายละเอียดการให้บริการประจำเดือน	70
4.49	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการ ใช้บริการที่มีใบแจ้งรายละเอียดการให้บริการประจำเดือน	71
4.50	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการ ใช้บริการที่มีใบแจ้งรายละเอียดการให้บริการประจำเดือน	72
4.51	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการ ใช้บริการที่สามารถกำหนดหรือควบคุมค่าใช้บริการเองได้	74
4.52	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการ ใช้บริการที่สามารถกำหนดหรือควบคุมค่าใช้บริการเองได้	76

4.53	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้บริการที่สามารถกำหนดหรือควบคุมค่าใช้จ่ายบริการเองได้	78
4.54	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับโปรโมชันโทรศัพท์ไม่จำกัดจำนวนตามช่วงเวลาที่กำหนด	79
4.55	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับโปรโมชันโทรศัพท์ไม่จำกัดจำนวนตามช่วงเวลาที่กำหนด	80
4.56	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับโปรโมชันโทรศัพท์ไม่จำกัดจำนวนตามช่วงเวลาที่กำหนด	82
4.57	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับโปรโมชันค่าบริการนาทีละ 25 สตางค์	83
4.58	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับโปรโมชันค่าบริการนาทีละ 25 สตางค์	84
4.59	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับโปรโมชันค่าบริการนาทีละ 25 สตางค์	85
4.60	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับโปรโมชันเหม่าจ่าย ส่วนเกินคิดราคาเดียวกันทั่วประเทศ	86
4.61	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับโปรโมชันเหม่าจ่าย ส่วนเกินคิดราคาเดียวกันทั่วประเทศ	87
4.62	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับโปรโมชันเหม่าจ่าย ส่วนเกินคิดราคาเดียวกันทั่วประเทศ	89
4.63	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับบริการหลังการขายที่มีบัตรส่วนลดร้านค้าต่างๆ	90
4.64	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับบริการหลังการขายที่มีบัตรส่วนลดร้านค้าต่างๆ	91
4.65	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับบริการหลังการขายที่มีบัตรส่วนลดร้านค้าต่างๆ	92
4.66	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับบริการหลังการขายที่มีการจัดกิจกรรมให้ร่วมสนุกเพื่อรับของรางวัล	94
4.67	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับบริการหลังการขายที่มีการจัดกิจกรรมให้ร่วมสนุกเพื่อรับของรางวัล	95
4.68	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับบริการหลังการขายที่มีการจัดกิจกรรมให้ร่วมสนุกเพื่อรับของรางวัล	97
4.69	สรุปผลการศึกษาด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในแต่ละระบบ	98