

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา	6
1.5 นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ทฤษฎีอุปสงค์ (Demand Theory)	8
2.2 พฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumption Theory)	10
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.4 กรอบแนวความคิดการศึกษา	17
บทที่ 3 ระเบียบและวิธีการศึกษา	18
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	18
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีการศึกษา	19
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย	20
3.4 หน่วยงานที่ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานในภูมิภาค	21

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
4.1 โครงสร้างลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแบ่งตามเขต อำเภอต่างๆในจังหวัดเชียงใหม่	32
4.2 ลักษณะการใช้บริการเสริมของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานแบ่งตามเขต อำเภอต่างๆในจังหวัดเชียงใหม่	42
4.3 วิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ในการใช้บริการเสริมเมื่อเทียบกับปัจจัยต่างๆ แบ่งตามเขตอำเภอในจังหวัดเชียงใหม่	59
4.4 วิเคราะห์จัดอันดับลักษณะการใช้บริการเสริมแบ่งตามเขตอำเภอต่างๆ ในจังหวัดเชียงใหม่	87
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	100
5.1 สรุปผลการศึกษา	100
5.2 ข้อเสนอแนะ	109
เอกสารอ้างอิง	111
ภาคผนวก	113
ประวัติผู้เขียน	121

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 ประเภทของกิจการโทรคมนาคมไทย	2
1.2 แสดงส่วนแบ่งการให้บริการของโทรศัพท์พื้นฐาน	3
1.3 จำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่มีผู้ใช้บริการของ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอำเภอในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่	4
3.1 แสดงการแบ่งกลุ่มตัวอย่างและสัดส่วนขนาดตัวอย่างที่ใช้เก็บข้อมูล	19
3.2 แสดงชุดบริการพิเศษที่เปิดให้บริการ	23
3.3 แสดงอัตราค่าใช้บริการ Y-tel1234 จำแนกตามช่วงเวลาและระยะทาง	24
3.4 แสดงวิธีการใช้บริการ I-box	26
3.5 แสดงอัตราค่าใช้บริการ I-box	27
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามเพศ	33
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามอายุ	33
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามสถานภาพ	34
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามระดับการศึกษา	35
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	36
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	36
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามสถานที่ใช้บริการ	37
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ทราบหน่วยงานที่ตนใช้บริการ	38

4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้บริการ	39
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์พื้นฐานที่ครอบครอง	40
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือน	40
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานจำแนกตามระยะเวลาที่ครอบครอง	41
4.13	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานที่ทราบและไม่ทราบบริการเสริม	42
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการเสริมที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานทราบ	43
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทบริการเสริมที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานไม่ทราบ	44
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งข้อมูลที่ทำให้ผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานทราบบริการเสริม	46
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละในการใช้และไม่ใช้บริการเสริมของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานที่ทราบบริการเสริม	47
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานใช้บริการเสริม	48
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้บริการเสริม	49
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของบริการเสริม	50
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละของความพอใจในบริการเสริมที่ผู้ใช้บริการใช้	51
4.22	แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นที่ไม่พอใจในประเภทของบริการเสริม	52
4.23	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการใช้บริการเสริมของผู้ใช้บริการ	53
4.24	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ทำให้ผู้ที่ทราบเกี่ยวกับบริการเสริมตัดสินใจไม่ใช้บริการเสริม	54
4.25	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ทำให้ผู้ใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานไม่ทราบเกี่ยวกับบริการเสริม	55
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละในความต้องการใช้บริการเสริม หลังจากทราบข้อมูลที่ต้องเกี่ยวกับบริการเสริม	55
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละของบริการเสริมที่ผู้ใช้ที่ไม่ใช้บริการเสริมแต่คาดว่าจะเลือกใช้หลังจากได้รับข้อมูลบริการเสริมที่ครบถ้วน	58

4.28	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอเมืองจำแนกตามอายุ	60
4.29	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอสันกำแพงจำแนกตามอายุ	61
4.30	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอสันป่าตองจำแนกตามอายุ	63
4.31	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอฝางจำแนกตามอายุ	64
4.32	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอเมืองจำแนกตามระดับการศึกษา	65
4.33	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอสันกำแพงจำแนกตามระดับการศึกษา	67
4.34	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอสันป่าตองจำแนกตามระดับการศึกษา	68
4.35	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอฝางจำแนกตามระดับการศึกษา	69
4.36	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอเมืองจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
4.37	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอสันกำแพงจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	72
4.38	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอสันป่าตองจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	74
4.39	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอฝางจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	76
4.40	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอเมืองจำแนกตามสถานที่ใช้โทรศัพท์	77
4.41	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอสันกำแพงจำแนกตามสถานที่ใช้โทรศัพท์	78

4.42	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอสันป่าตองจำแนกตามสถานที่ใช้โทรศัพท์	79
4.43	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอฝางจำแนกตามสถานที่ใช้โทรศัพท์	81
4.44	แสดงการรู้จักบริการเสริมในอำเภอเมืองจำแนกตามค่าใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานเฉลี่ยต่อเดือน	82
4.45	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอสันกำแพงจำแนกตามค่าใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานเฉลี่ยต่อเดือน	83
4.46	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอสันป่าตองจำแนกตามค่าใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานเฉลี่ยต่อเดือน	85
4.47	แสดงลักษณะการทราบและไม่ทราบบริการเสริมในอำเภอฝางจำแนกตามค่าใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานเฉลี่ยต่อเดือน	86
4.48	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่ผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานรู้จักในเขตอำเภอเมือง	88
4.49	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่ผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานรู้จักในเขตอำเภอสันกำแพง	89
4.50	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่ผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานรู้จักในเขตอำเภอสันป่าตอง	90
4.51	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่ผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานรู้จักในเขตอำเภอฝาง	91
4.52	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่มีการใช้บริการในเขตอำเภอเมือง	92
4.53	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่มีการใช้บริการในเขตอำเภอสันกำแพง	93
4.54	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่มีการใช้บริการในเขตอำเภอสันป่าตอง	94
4.55	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่มีการใช้บริการในเขตอำเภอฝาง	95
4.56	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่คาดว่าจะใช้หลังได้รับข้อมูลในเขตอำเภอเมือง	96
4.57	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่คาดว่าจะใช้หลังได้รับข้อมูลในเขตอำเภอสันกำแพง	97
4.58	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่คาดว่าจะใช้หลังได้รับข้อมูลในเขตอำเภอสันป่าตอง	98
4.59	แสดงการจัดลำดับบริการเสริมที่คาดว่าจะใช้หลังได้รับข้อมูลในเขตอำเภอฝาง	99

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
2.1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior Model)	12
2.2 กรอบแนวความคิดของการวิจัยเพื่อวิเคราะห์การใช้โทรศัพท์พื้นฐานที่ใช้บริการเสริมของผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานในจังหวัดเชียงใหม่	17



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved