

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ พฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวตรีศ สัมพันธ์

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ
รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่อยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการเลือกตัวอย่างตามสะดวก จำนวน 350 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จากคำถาม 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย Who?, What?, Why?, Who?, When?, Where? และ How? เป็นดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุ 20-25 ปี การศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. เป็นนักเรียนนักศึกษา มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยมีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นการซื้อ SIM Card อย่างเดียว หากซื้อพร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็จะซื้อพร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia)

ประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการต้องการได้จากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือ สามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ และเหตุจูงใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เพื่อใช้ติดต่อในกรณีฉุกเฉิน เช่น ในที่เปลี่ยว ขณะอยู่บนรถ การจราจรติดขัด

ผู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ใช้เอง

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด และมีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card จากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก และเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN V-shop

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากโทรทัศน์ และให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการ เพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านคนหรือบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพตามลำดับ

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป ไม่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนผู้ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า นั้น ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยน คือ เลขหมายใหม่มีโปร โมชั่นที่น่าสนใจกว่า

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า นิยมเติมเงินด้วยการใช้บัตรเติมเงิน ซึ่งเติมเงินโดยเฉลี่ยครั้งละ 100-300 บาท มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุด ช่วงเวลา 18.00 น.-24.00 น. มักจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อปลายทางที่เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะยังคงใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

Independent Study Title	Consumer Behavior of Using Prepaid Mobile Telephone System in Mueang District, Chiang Mai Province
Author	Miss Rhathirose Samphant
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

The objective of this Study was to study consumer behavior in usage of prepaid mobile telephone system in Mueang District, Chiang Mai Province, based on data collected from users of prepaid mobile telephone system who lived in Mueang District, Chiang Mai Province. 350 samples for this Study were selected using Convenience Sampling at the 95 % Confidence level. Descriptive statistics used in data analysis were: frequency, percentage, and means.

The Study found that consumer behavior in usage of prepaid mobile telephone system, based upon "6Ws and 1H Questions": Who? What? Why? Who? When? Where? and How?, could be described in the following manner.

The profile of most respondents who used prepaid mobile telephone system was: female, single, student, 20-25 years old, holding senior high school or advanced professional training certificates, and earned less than THB 5,000 a month.

Most of the respondents used prepaid mobile telephone system offered by Advance Info Service Public Company Limited. In consumer buying patterns of SIM cards by users of prepaid mobile telephone system, most of them purchased only the SIM card, and when they wished to buy SIM cards together with mobile telephones, the most popular choice was Nokia mobile telephones.

The benefit sought by consumers using prepaid mobile telephone system was to control expenses, and their motivation for using mobile telephone service was to be able to communicate in urgent situations, e.g., when in a remote area, commuting and during traffic congestion.

The individual consumers, themselves, were the people who had most influence over decisions to select prepaid mobile telephone system.

Most consumers who used prepaid mobile telephone system bought SIM cards at their convenience, and refilled credits onto SIM cards within the date that their calling credits were completely depleted.

Consumers who used prepaid mobile telephone system mostly purchased SIM cards from mobile telephone specialty stores, while they bought credit refill cards from convenience stores, e.g., 7-Eleven, V-shop, etc.

Most consumers who used prepaid mobile telephone system learned about the system from television, and indicated highest means in Process when evaluating the importance of Service Marketing Mix before purchasing prepaid mobile telephone system. Then Price, Promotion, Place, People, Product & Service, and Physical Evidence were ranked accordingly.

Most consumers who used prepaid mobile telephone system had been using their current phone numbers for 2 years or more, and had never changed their numbers. Those who had changed numbers indicated their reason as being more interesting promotions that came with the new numbers.

Most consumers who used prepaid mobile telephone system refilled air-time credit using credit refill cards, with an average refill card value of THB 100-300. They mostly used THB 201-300 worth of credits on average each month, made phone calls between 18:00-24:00, and called to other mobile telephone numbers. Most of them would continue using prepaid mobile telephone system.