

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ระยะเวลาในการดำเนินการ	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ	35
ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริม บนโทรศัพท์มือถือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	43
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ	105
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	108
5.1 สรุปผลการศึกษา	108
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	117
5.3 ข้อค้นพบ	121
5.3 ข้อเสนอแนะ	123
บรรณานุกรม	126
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	128
ประวัติผู้เขียน	136

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ที่ใช้บริการในปัจจุบัน	18
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน	18
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนปีที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือน	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยี่ห้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน	21
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน้าที่การใช้งานในโทรศัพท์เคลื่อนที่	22
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้ยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน	23
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยอดค่าใช้จ่ายบริการเสริมรายเดือน	24
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการเสริม	25

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการเสริมและจำนวนที่ใช้ต่อเดือน	26
17 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเพศ จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ในปัจจุบัน	28
18 แสดงจำนวน และร้อยละของอายุ จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ในปัจจุบัน	29
19 แสดงจำนวน และร้อยละของระดับการศึกษา จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ในปัจจุบัน	30
20 แสดงจำนวน และร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ในปัจจุบัน	31
21 แสดงจำนวน และร้อยละของสาเหตุที่เลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบัน จำแนกตามผู้ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	32
22 แสดงจำนวน และร้อยละของยอดค่าใช้จ่ายบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เฉลี่ยต่อเดือน จำแนกตามผู้ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS	34
23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	35
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านราคา	36
25 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	37
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาด	38
27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านบุคลากร	39
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ	40

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านลักษณะทางกายภาพ	41
30 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามส่วนประสมการตลาด	42
31 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ	43
32 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเสริมบน โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ	44
33 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ	45
34 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ	47
35 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบน โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ	49
36 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบน โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ	50
37 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบน โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามเพศ	51
38 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบน โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	53
39 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบน โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	55
40 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบน โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	57
41 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบน โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	59
42 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบน โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	62

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
43 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	64
44 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอายุ	66
45 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	68
46 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	69
47 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	71
48 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	73
49 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	75
50 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	77
51 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามระดับการศึกษา	78
52 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80
53 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	82
54 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	84
55 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	86

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
56 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	88
57 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	90
58 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	92
59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ จำแนกตามผู้ใช้ระบบโทรศัพท์มือถือของ AIS	94
60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคา จำแนกตามผู้ใช้ระบบโทรศัพท์มือถือของ AIS	95
61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามผู้ใช้ระบบโทรศัพท์มือถือของ AIS	97
62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามผู้ใช้ระบบโทรศัพท์มือถือของ AIS	99
63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามผู้ใช้ระบบโทรศัพท์มือถือของ AIS	101
64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามผู้ใช้ระบบโทรศัพท์มือถือของ AIS	103
65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามผู้ใช้ระบบโทรศัพท์มือถือของ AIS	104
66 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ ประสบจากการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ	105
67 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ต่อการใช้บริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ	106