

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249722



ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G

FACTORS THAT INFLUENCED MAKING DECISION ON USING SERVICE OF
TOT 3G MOBILE TELEPHONE SYSTEM

จิตรรัช รัชเวทย์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของงานศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

พ.ศ. 2553

000254289

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G

จิตตรีช รัชเวทย์



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ.2553

**Factors That Influenced Making Decision On Using Service Of
TOT 3G Mobile Telephone System**

CHITARACH RACHAVATE

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Science (Telecommunication Management)

Department of Telecommunications Management

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2010

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G
ผู้เขียน	จิตรรัช ราชเวทย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	น.อ. ดร. วีระชัย เขาว์กำเนิด
สาขาวิชา	การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

249722

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และศึกษาปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ t-test และ F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างของการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรส ประกอบอาชีพ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีเท่ากับ 3.40 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Thematic Paper Title Factors That Influenced Making Decision On Using Service Of
TOT 3G Mobile Telephone System

Author Chitarach Rachavate

Thematic Paper Advisor Gp. Capt. Dr. Weerachai Chaokumnerd

Department Telecommunications Management

Academic Year 2010

ABSTRACT

249722

The study of “The Effect Factors Influenced Decision to use TOT 3G for Customers in Bangkok and Nontaburi” The purposes of this study Are ; to study private factors and marketing factors of TOT 3G 's seletion from 400 customers in Bangkok and Nontaburi . By using qusetionnaires which consist of private factors and Marketing factors influenced customer 's Decision. The statistics to be use in this research are the average and standard Deviation. The statistics to be use in hypothesis tests are t-test and F-test. Comparing the difference decision to mobile service in pairs by LSD.

The result of the study presented that almost of TOT 3G s customer are female, aged between 41-50 years , graduate degree, marrage status, accupation as state enterprise, salary start from 30,001 per month. The marketing factors affected the decision to use service are ; product factors / average 3.56 followed by price factors average 3.47 distribution factors average 3.40 and market promoting factors average 3.40. According to the hypothesis test found that different private factors effected the decision to use OT 3G service, which very statistically significant at level of 0.05.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดีจาก รศ.ดร. ณรงค์ มั่งคั่ง ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ และน.อ.ดร.วิระชัย เขาว์กำเนิด อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะจนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์

ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณประธานกรรมการ กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง นอกจากนี้ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ และมีส่วนช่วยให้ข้าพเจ้าทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเป็นอย่างดี

ท้ายที่สุดขอกราบขอบพระคุณ บิดามารดาและครอบครัวที่ให้การดูแลสนับสนุนในทุก ๆ เรื่องตลอดจนเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการทำสารนิพนธ์มาโดยตลอด

จิตตรัช รัชเวทย์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.6 นิยามศัพท์.....	5
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G.....	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภค.....	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	14
2.4 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด.....	20
2.5 ทฤษฎีการสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ.....	23
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	31
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
5. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	60
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	60
5.2 อภิปรายผล.....	63
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	63
บรรณานุกรม.....	64
ภาคผนวก.....	67
ประวัติผู้เขียน.....	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	36
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) การตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านผลิตภัณฑ์.....	37
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) การตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านราคา.....	38
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) การตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	38
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) การตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	39
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) การตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ภาพรวม.....	40
4.7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ) กับการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G.....	41
4.8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ) กับการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G.....	42
4.9 เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามอายุ.....	43
4.10 เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านราคา เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามอายุ.....	44
4.11 เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามอายุ.....	45
4.12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา) กับการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G.....	46
4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (สถานภาพ) กับการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G.....	47
4.14 เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านราคา เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามสถานภาพ.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15	เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามสถานภาพ..... 49
4.16	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (อาชีพ) กับการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G..... 50
4.17	เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามอาชีพ..... 51
4.18	เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามอาชีพ..... 52
4.19	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (รายได้ต่อเดือน) กับการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G..... 53
4.20	เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านผลิตภัณฑ์ เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 54
4.21	เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 56
4.22	เปรียบเทียบการตัดสินใจใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ TOT 3G ด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 58

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
1.2 วงจรกระบวนการสื่อสารการตลาด.....	26