

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญภาพประกอบ.....	(9)
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1. ความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	7
1.3. ขอบเขตของการศึกษา.....	7
1.4. แหล่งข้อมูล และวิธีการศึกษา.....	7
1.5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1. ทฤษฎีอุปสงค์.....	9
2.2. ต้นทุนค่าเสียโอกาส.....	12
2.3. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค : วิเคราะห์ด้วยเส้นความพอใจเท่ากัน.....	13
2.4. ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค : วิเคราะห์ทางการตลาด.....	17
2.5. งานศึกษาในอดีต.....	22
2.6. ขั้นตอนการศึกษา.....	26

3. ข้อมูลทั่วไปของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ลักษณะการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า และช่องทางการเติมเงินแบบต่างๆ.....	27
3.1. ประวัติความเป็นมาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	27
3.2. สภาพตลาดของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	30
3.3. เปรียบเทียบโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้าและโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการรายเดือน.....	35
3.4. ลักษณะการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า.....	37
3.5. ช่องทางการเติมเงินแบบต่างๆ ของบริษัทผู้ให้บริการ.....	39
4. วิธีการศึกษาและผลการศึกษา.....	41
4.1. ศึกษาจากการเก็บข้อมูลการเติมเงินในระบบ.....	42
4.2. ศึกษาจากการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม.....	48
4.2.1. วิธีการศึกษา.....	48
4.2.2. ผลการศึกษา.....	52
5. สรุปผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ.....	85
5.1. สรุปผลการศึกษา.....	85
5.2. ปัญหาและอุปสรรคจากการศึกษา.....	89
5.3. ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา.....	89
5.4. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	90
ภาคผนวก	
ก. ตารางแสดงเปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดของระบบในการเติมเงินผ่านช่องทางต่างๆ.....	92
ข. เปอร์เซ็นต์การใช้งานสูงสุด 100 cell site แรกในเขตกรุงเทพมหานคร.....	95
ค. แบบสอบถาม.....	99
บรรณานุกรม.....	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1. จำนวนเลขหมายผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	1
1.2. อัตราส่วนของผู้ใช้บริการระบบ Prepaid และ Postpaid ของผู้ใช้บริการ.....	3
2.1. คำถาม 6Ws 1H เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	17
3.1. แสดงระบบต่างๆ ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.....	28
3.2. เปรียบเทียบประสิทธิภาพของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	29
3.3. จำนวนเลขหมายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละผู้ให้บริการในประเทศไทย.....	30
4.1. จำนวนใช้งานที่ดำเนินการสำเร็จผ่านช่องทางการเติมเงินแบบต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1-31 มีนาคม พ.ศ. 2550.....	43
4.2. สัดส่วนการใช้งานเติมเงินผ่านบัตรเติมเงินด้วยมูลค่าต่างๆ.....	44
4.3. สัดส่วนผู้ใช้บัตรเติมเงินมูลค่า 1000 บาท ที่เป็นตัวแทน Mobile top up.....	45
4.4. สัดส่วนการใช้งานเติมเงินผ่านช่องทางแบบ Mobile Top Up ด้วยมูลค่าต่างๆ.....	46
4.5. สัดส่วนการใช้งานเติมเงินผ่านช่องทางตู้โทรศัพท์สาธารณะด้วยมูลค่าต่างๆ.....	46
4.6. สรุปรวันที่มีการใช้งานมากที่สุดในรอบเดือน, เวลาที่มีการใช้งานมากที่สุด และเปอร์เซ็นต์ความผิดพลาดที่เกิดจากระบบ.....	47
4.7. ความถี่ของกลุ่มตัวอย่างแยกตามเพศและการศึกษา.....	52
4.8. ความถี่ของกลุ่มตัวอย่างแยกตามอาชีพ.....	53
4.9. ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐานและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของอายุและรายได้.....	53
4.10. ความถี่ของรายได้.....	54
4.11. ความถี่ของอายุการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	55
4.12. ความถี่ของมูลค่าการเติมเงินแต่ละครั้ง.....	56
4.13. ความถี่ของยอดค่าใช้จ่ายค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน.....	56
4.14. ความถี่ของสาเหตุการเติมเงิน.....	57
4.15. ความถี่ของยอดเงินเหลือก่อนทำการเติมเงิน.....	58
4.16. ความถี่แสดงผู้ที่เติมเงินโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	58
4.17. ความถี่แสดงช่วงเวลาที่ใช้เงินเติมเงิน.....	59
4.18. ความถี่แสดงช่วงวันที่ผู้ใช้งานเติมเงิน.....	59
4.19. ความถี่ของความถี่ในการเติมเงินในแต่ละเดือน.....	60

4.20.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของความถี่การเติมเงินแยกตามยอดการเติมเงิน.....	62
4.21.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของอาชีพแยกตามยอดการเติมเงิน.....	65
4.22.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของอาชีพแยกตามช่วงรายได้.....	66
4.23.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของการศึกษาแยกตามยอดการเติมเงิน.....	67
4.24.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของกลุ่มรายได้แยกตามยอดการเติมเงิน.....	68
4.25.	ความถี่แสดงจำนวนช่องทางทางการเงินที่ผู้ใช้งานรู้จัก.....	69
4.26.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของอันดับความนิยม1-3ของช่องทางเติมเงิน.....	70
4.27.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของปัญหาที่พบบ่อยอันดับที่1-3.....	71
4.28.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของความต้องการช่องทางทางการเงินแบบอื่นๆเพิ่มเติม...	72
4.29.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของสถานที่เติมเงินหรือซื้อบัตรที่ผู้ใช้งานนิยม.....	73
4.30.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของความพอใจต่อบริการการเติมเงิน.....	74
4.31.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของปัจจัยในการเลือกช่องทางทางการเงินอันดับที่ 1-5.....	75
4.32.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของความต้องการช่องทางทางการเงินแบบอื่นๆเพิ่มเติม...	76
4.33.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ความถี่ของการเติมเงินแยกตามช่องทางทางการเงิน ที่นิยมเป็นอันดับ 1.....	78
4.34.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของระดับการศึกษาแยกตามช่องทางทางการเงิน ที่นิยมเป็นอันดับ 1.....	79
4.35.	ความถี่และเปอร์เซ็นต์ของอาชีพต่างๆแยกตามช่องทางทางการเงิน ที่นิยมเป็นอันดับ 1.....	80
4.36.	สรุปจำนวนปัญหาและคำแนะนำ.....	81
4.37.	ข้อมูลจากปัญหาและคำแนะนำที่กลุ่มตัวอย่างระบุในรูปแบบสอบถาม.....	84

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1.1. แสดงส่วนแบ่งทางการตลาดของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	2
1.2. แสดงจำนวนรายได้จากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อผู้ให้บริการหนึ่งคนต่อเดือน..	4
1.3. แสดงสัดส่วนประชากรที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่.....	5
2.1. การเปลี่ยนแปลงปริมาณซื้อ.....	11
2.2. การเปลี่ยนแปลงในอุปสงค์.....	11
2.3. เส้นความพอใจเท่ากัน และเส้นงบประมาณ MN.....	14
2.4. ดุลยภาพของผู้บริโภคซึ่งมีรสนิยมชอบเติมเงินผ่านตัวแทนด้วยมือถือ.....	16
3.1. แสดงส่วนแบ่งทางการตลาดของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยปี 2549..	31
3.2. จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่และอัตราการเติบโตตั้งแต่ปี 2544 – 2549.....	32
3.3. จำนวนผู้ใช้โทรศัพท์พื้นฐานและอัตราการเติบโตตั้งแต่ปี 2544 – 2549.....	33
3.4. จำนวนผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Prepaid และ Postpaid ในปี 2549.....	36
3.5. แสดงระยะเวลาการหมดอายุของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Prepaid.....	38
4.1. แสดงสัดส่วนการใช้งานของผู้บริโภคในแต่ละช่องทางการเติมเงิน.....	42
4.2. แสดงเปอร์เซ็นต์การเติมเงินมูลค่าต่างๆ ในแต่ละความถี่ของการเติมเงินต่อเดือน....	61