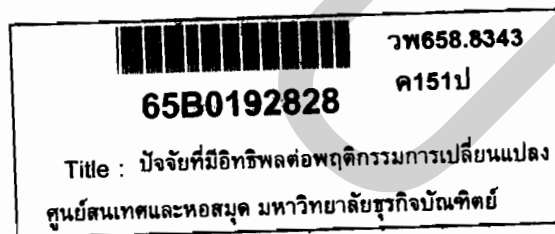




ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเปลี่ยนแปลงการใช้บริการของลูกค้า :  
กรณีศึกษาโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน

คมวิทย์ สิริธร



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2549

ISBN 974-671-501-1

**Factors influencing customer's switching behavior :**

**A case study of prepaid mobile phone**

**Komwit Siritorn**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements**

**for the Degree of Master of Economics**

**Department of Economics**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

**2006**

**ISBN 974-671-501-1**

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| เลขทะเบียน.....      | 0192828      |
| วันลงทะเบียน.....    | 21 ก.พ. 2553 |
| เลขเรียกหนังสือ..... | 658.8343     |
|                      | ว. 1571      |
|                      | [85200]      |
|                      | ผ.2          |



## ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกาเปลี่ยนแปลงการใช้บริการของลูกค้า :  
กรณีศึกษาโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเดิมเงิน

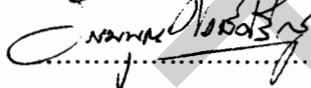
เสนอโดย คมวิทย์ ศิริธร

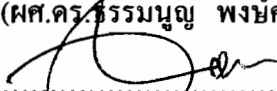
สาขาวิชา เศรษฐศาสตร์ กลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ

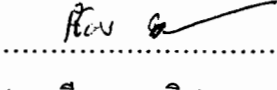
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รศ.ดร.ชนินทร์ มีโกศล

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.เชียง เกาซิด

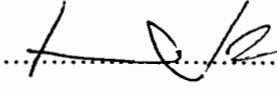
ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอนวิทยานิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ  
(ผศ.ดร.ธรรมบุญ พงษ์ศรีกูร)

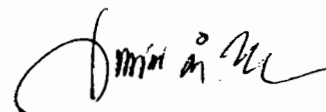
.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
(รศ.ดร.ชนินทร์ มีโกศล)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม  
(ผศ.เชียง เกาซิด)

.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ คนจริง)

.....กรรมการ  
(รศ.ดร.เรืองไร โตกฤษณะ)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำธิชอบ)

วันที่ 25 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2549

### กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คงไม่สำเร็จล่วงได้ หากไม่ได้รับความกรุณาจาก รศ.ดร. ชรินทร์ มีโกลี ที่ได้สละเวลาอันมีค่า คอยให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการศึกษาและวิจัย ด้วยดีตลอดมา และ ผศ.เชียง เกาจิต ที่ให้ความช่วยเหลือในด้านการเก็บตัวอย่าง และวิธีการสำรวจตัวอย่าง รวมถึงแนะแนวความรู้ และเทคนิคการประมวลผลทางด้านสถิติต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ศึกษา จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

ในโอกาสนี้ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.ธรรมบุญ พงษ์ศรีกรู ประธานกรรมการ อาจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ คนจริง และ รศ.ดร.เรืองโร โตกฤษณะ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาช่วยเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้งช่วยตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ขอขอบคุณผู้ช่วยที่ทำการสำรวจข้อมูลภาคสนามทุกท่าน ที่เสียสละเวลาและเหน็ดเหนื่อยกับการออกสำรวจข้อมูลจากแหล่งต่างๆ และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้ได้ข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ วิจัยที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีส่วนดีและเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านบ้าง ผู้วิจัยขอขอบคุณความดีนั้นให้กับคุณพ่อ และ คุณแม่ ที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ด้วยดีเสมอมา พยานี้หากพบข้อบกพร่องประการใดในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

คมวิทย์ ศิริธร

## สารบัญ

|                                                                      | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                                 | ฅ    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                              | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                                 | ช    |
| สารบัญตาราง.....                                                     | ญ    |
| สารบัญภาพ.....                                                       | ฐ    |
| บทที่                                                                |      |
| 1. บทนำ.....                                                         | 1    |
| 1.1 ความสำคัญของปัญหา.....                                           | 1    |
| 1.2 ประเด็นปัญหา.....                                                | 4    |
| 1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....                                     | 4    |
| 1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....                                           | 5    |
| 1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา.....                              | 6    |
| 1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....                                           | 7    |
| 1.7 สมมติฐานการศึกษา.....                                            | 9    |
| 2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                      | 11   |
| 2.1 สมมติฐานการศึกษา.....                                            | 12   |
| 2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....                                       | 21   |
| 3. สถานการณ์และการแข่งขันในธุรกิจการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่..... | 27   |
| 3.1 ภาวะอุตสาหกรรมและการแข่งขัน.....                                 | 27   |
| 4. แบบจำลอง และ ระเบียบวิธีวิจัย.....                                | 33   |
| 4.1 แบบจำลองของการศึกษา.....                                         | 33   |
| 4.2 วิธีการดำเนินการวิจัย.....                                       | 36   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                                                                                                                      | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 5. ผลการศึกษา.....                                                                                                                                                   | 42   |
| 5.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ทั้งผู้ที่เคยเปลี่ยนแปลง<br>ผู้ให้บริการและผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการเลย.....                                                | 43   |
| 5.2 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีเฉพาะผู้ที่เคยเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการมาแล้ว.....                                                                                     | 56   |
| 5.3 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีเฉพาะผู้ที่ยังไม่เคยเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการเลย...                                                                                    | 70   |
| 5.4 สรุปความสำคัญของปัจจัยลักษณะประชากรและปัจจัยการตลาด<br>เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มผู้ให้บริการที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการ กับ<br>ผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการ ..... | 84   |
| 6. สรุปผลการศึกษา.....                                                                                                                                               | 90   |
| 6.1 อภิปรายผลการวิจัย.....                                                                                                                                           | 92   |
| 6.2 ข้อเสนอแนะ.....                                                                                                                                                  | 93   |
| 6.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป .....                                                                                                                         | 96   |
| บรรณานุกรม.....                                                                                                                                                      | 97   |
| ภาคผนวก.....                                                                                                                                                         | 100  |
| ภาคผนวก ก. แบบสำรวจพฤติกรรมการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเดิมเงิน .....                                                                                             | 101  |
| ภาคผนวก ข. ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์.....                                                                                                                       | 104  |
| ประวัติผู้เขียน.....                                                                                                                                                 | 126  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                                              | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.1 แสดงจำนวนผู้ใช้และยกเลิกบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน<br>ของบริษัท AIS .....                                                              | 1    |
| 3.1 จำนวนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แยกตามผู้ให้บริการ AIS, DTAC<br>และ Orange.....                                                               | 29   |
| 3.2 แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของผู้ให้บริการ<br>โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินแยกตามผู้ให้บริการ AIS และ DTAC<br>ปี 2547 – 2549..... | 31   |
| 5.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะประชากร .....                                                                                         | 43   |
| 5.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการและ<br>ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน .....                                | 45   |
| 5.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเหตุผลในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน...                                                                             | 47   |
| 5.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประวัติ<br>การเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ .....                                              | 48   |
| 5.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนของการเปลี่ยนแปลงผู้<br>ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ .....                                             | 48   |
| 5.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการที่ถูกค้า<br>เปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการรายอื่น ในการเปลี่ยนครั้งที่ 1 .....  | 49   |
| 5.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการที่ถูกค้า<br>เปลี่ยนมาใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่น ในการเปลี่ยนครั้งที่ 1 .....        | 49   |
| 5.8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการที่ถูกค้า<br>เปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการรายอื่น ในการเปลี่ยนครั้งที่ 2 .....  | 50   |
| 5.9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการที่ถูกค้า<br>เปลี่ยนมาใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่น ในการเปลี่ยนครั้งที่ 2 .....        | 50   |
| 5.10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการที่ถูกค้า<br>เปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการรายอื่น ในการเปลี่ยนครั้งที่ 3.....  | 51   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่                                                                                                                                                                                                                                            | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 5.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการที่ถูกค้า<br>เปลี่ยนมาใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่น ในการเปลี่ยนครั้งที่ 3.....                                                                                                      | 51   |
| 5.12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการที่ถูกค้า<br>เปลี่ยนไปใช้บริการของบริษัทผู้ให้บริการรายอื่น ในการเปลี่ยนครั้งที่ 4.....                                                                                                | 52   |
| 5.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบริษัทผู้ให้บริการที่ถูกค้า<br>เปลี่ยนมาใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่น ในการเปลี่ยนครั้งที่ 4.....                                                                                                      | 52   |
| 5.14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย.....                                                                                                                                                                                              | 53   |
| 5.15 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย.....                                                                                                                                                                                              | 54   |
| 5.16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยด้านประชากรและด้าน<br>การตลาดระหว่างกลุ่มผู้ที่เคยเปลี่ยนและไม่เคยเปลี่ยน.....                                                                                                                               | 55   |
| 5.17 จำนวนผู้ที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการมาแล้วแยกตามผู้ให้บริการที่ใช้บริการ<br>ในปัจจุบัน.....                                                                                                                                                       | 56   |
| 5.18 แสดงจำนวนผู้ที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการ แยกตามลักษณะประชากร<br>และผู้ให้บริการ.....                                                                                                                                                              | 57   |
| 5.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งของการเปลี่ยนแปลง<br>ผู้ให้บริการกับปัจจัยด้านประชากรของผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนผู้ให้บริการ<br>แล้วเรียงลำดับตามความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งของการเปลี่ยนแปลง<br>ผู้ให้บริการจากมากไปน้อย..... | 63   |
| 5.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างจำนวนครั้งของการเปลี่ยนแปลง<br>ผู้ให้บริการ กับ ปัจจัยด้านการตลาด เรียงลำดับ ตามความสัมพันธ์กับจำนวน<br>ครั้งของการเปลี่ยนแปลง ผู้ให้บริการจากมากไปน้อย.....                                             | 66   |
| 5.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัจจัยการตลาดระหว่าง<br>ผู้ให้บริการ.....                                                                                                                                                                  | 67   |
| 5.22 แสดงจำนวนผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการแยกตามผู้ให้บริการ<br>ที่ใช้บริการในปัจจุบัน .....                                                                                                                                                     | 70   |
| 5.23 แสดงจำนวนผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการแยกตามลักษณะประชากร<br>และผู้ให้บริการ.....                                                                                                                                                            | 71   |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ |                                                                                                                                                                                                                                                                                   | หน้า |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 5.24     | แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านอายุการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลขปัจจุบัน กับ ปัจจัยด้านลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการเรียงลำดับตามความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอายุการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลขปัจจุบัน จากมากไปน้อย..... | 77   |
| 5.25     | แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างอายุการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หมายเลขปัจจุบัน กับ ปัจจัยด้านการตลาด เรียงลำดับ ตามความสัมพันธ์กับอายุการใช้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่หมายเลขปัจจุบัน จากมากไปน้อย.....                                                                   | 80   |
| 5.26     | แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยการตลาดระหว่างเปรียบเทียบระหว่างผู้ให้บริการ AIS, DTAC, ORANGE และ HUTCH .....                                                                                                                                                                  | 81   |
| 5.27     | แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยลักษณะประชากรเปรียบเทียบระหว่าง 2 กลุ่ม.....                                                                                                                                                                                                           | 84   |
| 5.28     | แสดงลำดับความสำคัญของปัจจัยการตลาดเปรียบเทียบระหว่าง 2 กลุ่ม .....                                                                                                                                                                                                                | 87   |

## สารบัญภาพ

| ภาพที่                                                                                                                                              | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1.1 แสดงจำผู้ให้บริการ และจำนวนผู้ยกเลิกบริการเพื่อเปลี่ยนไปใช้บริการ<br>จากผู้ให้บริการรายอื่น อันเป็นผลจากการแข่งขันด้านราคาในปี 2548.....        | 2    |
| 1.2 แสดงส่วนแบ่งตลาดผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ .....                                                                                           | 3    |
| 2.1 แสดงการเปลี่ยนแปลงปริมาณซื้อ .....                                                                                                              | 13   |
| 2.2 แสดงการย้ายเส้นอุปสงค์ .....                                                                                                                    | 14   |
| 2.3 แสดงช่องทางจัดจำหน่าย .....                                                                                                                     | 19   |
| 3.1 แสดงจำนวนผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงินแยกตาม<br>ผู้ให้บริการ AIS, DTAC และ Orange ในปี 2547 – 2548.....                           | 30   |
| 3.2 แสดงอัตราเปลี่ยนแปลงของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเติมเงิน<br>แยกตามผู้ให้บริการ AIS, DTAC และ Orange ในปี 2547 – 2548 .....            | 30   |
| 3.3 แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเลขหมายต่อเดือน (ARPU) ของผู้ให้บริการ โทรศัพท์<br>เคลื่อนที่ระบบเติมเงินแยกตามผู้ให้บริการ AIS และ DTAC ปี 2547 – 2549..... | 32   |
| 4.1 แสดงการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งเป็นชั้น .....                                                                                                       | 40   |
| 5.1 แสดงสัดส่วนของผู้ที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการแยกตามผู้ให้บริการ<br>ที่ใช้บริการในปัจจุบัน .....                                                    | 56   |
| 5.2 จำนวนผู้ที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการ แยกตามเพศและผู้ให้บริการ<br>ที่ใช้บริการในปัจจุบัน .....                                                      | 58   |
| 5.3 แสดงจำนวนผู้ที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการแยกตามอายุและผู้ให้บริการ<br>ที่ใช้บริการในปัจจุบัน .....                                                  | 59   |
| 5.4 แสดงจำนวนผู้ที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการมาแล้วแยกตามระดับการศึกษา<br>และผู้ให้บริการที่ใช้ บริการในปัจจุบัน .....                                  | 60   |
| 5.5 แสดงจำนวนผู้ที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการมาแล้วแยกตามกลุ่มอาชีพและ<br>ผู้ให้บริการที่ใช้บริการในปัจจุบัน .....                                      | 61   |
| 5.6 แสดงจำนวนผู้ที่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการมาแล้วแยกตามระดับรายได้<br>เฉลี่ยต่อเดือนและผู้ให้บริการที่ใช้ บริการในปัจจุบัน.....                       | 62   |
| 5.7 แสดงสัดส่วนของผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการแยกตามผู้ให้บริการ<br>ที่ใช้บริการในปัจจุบัน .....                                                 | 70   |

## สารบัญภาพ (ต่อ)

| ภาพที่                                                                                             | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 5.8 จำนวนผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการแยกตามเพศและผู้ให้บริการ<br>ที่ใช้บริการในปัจจุบัน .....   | 72   |
| 5.9 จำนวนผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการแยกตามอายุและผู้ให้บริการ<br>ที่ใช้บริการในปัจจุบัน .....  | 73   |
| 5.10 จำนวนผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการแยกตามระดับการศึกษาและ<br>ผู้ให้บริการในปัจจุบัน .....    | 74   |
| 5.11 จำนวนผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการแยกตามอาชีพและผู้ให้บริการที่ใช้ .....                    | 75   |
| 5.12 จำนวนผู้ที่ไม่เคยเปลี่ยนผู้ให้บริการแยกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน<br>และผู้ให้บริการที่ใช้ ..... | 76   |