



248661

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
ระบบเอไอเอสของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอสันกำแพง
จังหวัดเชียงใหม่

ภัสสรกรณ์ ลังกาฟ้า

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2555

๖๐๐๒๕๕๕๐๒

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



248661

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
ระบบเอไอเอสของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอสันกำแพง
จังหวัดเชียงใหม่



ภัสสรกรณ์ ดังกาฟ้า

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม ๒๕๕๕

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
ระบบเอไอเอสของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอสันกำแพง
จังหวัดเชียงใหม่

ภัสสรกรณ์ ลังกาฟ้า

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รศ.ชนรักษ์ เหมขมาย

รศ.ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์

.....กรรมการ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รศ.ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์

อ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี

.....กรรมการ

อ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี

18 พฤษภาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์ ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำแนะนำ และคำปรึกษาที่เอื้อประโยชน์ต่อการศึกษา อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้านเป็นอย่างดี ตลอดจนตรวจสอบแก้ไขแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อพัฒนาปรับปรุงการค้นคว้าแบบอิสระจนสมบูรณ์ ซึ่งผู้เขียนขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี กรรมการการค้นคว้าแบบอิสระที่กรุณาให้ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ และคำแนะนำที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พร้อมทั้งช่วยเหลือในการตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้น อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ชนรัชช์ เมฆขยาย ประธานกรรมการ และคณาจารย์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำ ตลอดจนให้ความรู้ทางด้านเศรษฐศาสตร์ ขอขอบคุณข้าราชการ เจ้าหน้าที่ และบรรณารักษ์ห้องสมุดที่คอยช่วยเหลือบริการประสานงานด้านต่างๆ เป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ขอขอบคุณบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักพัฒนานโยบายและกฎหมาย สำนักงานสถิติแห่งชาติ ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่ ที่กรุณาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าแบบอิสระ

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จนสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ตลอดจนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

สุดท้ายนี้หากการค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้สนใจข้อมูล ผู้เขียนขอขอบความดีงามให้แก่ บิดาและมารดา ผู้ที่ให้การดูแลและเป็นกำลังใจที่สำคัญยิ่งในการศึกษามาจนถึงทุกวันนี้ ในส่วนของความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องต่างๆ ผู้เขียนขอน้อมรับไว้เพียงผู้เดียว

กว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 43.25 ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษาร้อยละ 28.25 และมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 43.00 ในส่วนลักษณะของการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการเพียง 1 เครือข่าย ร้อยละ 78.75 โดยในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ใช้บริการเครือข่ายระบบ AIS ร้อยละ 31.50 ส่วนผู้ที่ใช้บริการตั้งแต่ 2 เครือข่ายขึ้นไปจำนวนร้อยละ 21.25 มีผู้ที่ใช้บริการเครือข่าย AIS อยู่ร้อยละ 15.25 รวมแล้วมีกลุ่มตัวอย่างใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ระบบ AIS ร้อยละ 46.75 สำหรับวัตถุประสงค์หลักในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่คือเพื่อการสนทนาติดต่อสื่อสาร จำนวนร้อยละ 34.25 ความถี่ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่คือ ไม่เกิน 1 ครั้งต่อวัน จำนวนร้อยละ 50.25 มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยเฉลี่ยประมาณ 300 – 500 บาทต่อเดือน จำนวนร้อยละ 39.50 ช่องทางหลักในการชำระค่าบริการคือ เดบิตเงินออนไลน์ ร้อยละ 63.50 ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างใช้บริการเครือข่าย ส่วนใหญ่น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 40.50 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ต้องการเปลี่ยนเครือข่าย หรือต้องการใช้เครือข่ายเดิมต่อไป จำนวนร้อยละ 94.75 ที่เหลือเป็นผู้ที่ต้องการเปลี่ยนเครือข่าย ร้อยละ 5.25 โดยในจำนวนนี้มีผู้บริโภคที่ต้องการเปลี่ยนเครือข่ายมาใช้บริการของระบบ AIS ร้อยละ 3.75

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ AIS ของผู้บริโภคในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ระบบ AIS ของผู้บริโภคในอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่มากที่สุดคือ การเปิดให้บริการเครือข่ายที่ง่ายและสะดวก รองลงมาคือ การเป็นที่นิยมและเป็นที่ยอมรับมาอย่างยาวนาน ประสิทธิภาพการรับส่งสัญญาณของเครือข่ายที่สูง เพศของกลุ่มตัวอย่าง ความคุ้นเคยต่อตราสินค้า การรองรับระบบ 3G และ ความถี่ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อวัน ตามลำดับ

Independent Study Title Factors Affecting the Consumers' Selection of the AIS
Mobile Phone Network in Sankamphaeng District,
Chiang Mai Province

Author Miss Phatsornkron Lungkafa

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Assoc.Prof.Dr.Prasert Chaitip	Advisor
Lect.Dr.Chookiat Chaiboonsri	Co-advisor

ABSTRACT

248661

This study had the two following purposes; the first was to discover the overall image of the business of the service provider and the AIS customers, the second was to study the factors affecting the consumers' selection of the AIS mobile phone network in the Sankamphaeng district, Chiang Mai province. Data were collected using questionnaires on 400 sample consumers in Sankamphaeng district, Chiang Mai province. Data were analyzed using descriptive statistics, Logit model through maximum likelihood estimates (MLE) technique, and marginal effects technique.

52.75% of the sample consumers were female, 22% were under 20 years old, 44.75% were single, 43.5% had an education level lower than high school, 28.25% were school students

or college students, and 43% had an income lower than 5,000 Baht per month. For the consumer's behavior regarding mobile network consumption, 78.75% used only one network, among which 31.5% were AIS customers. There were 21.25% of the respondents using more than two networks, among which 15.25% were AIS customers. In total, there were 46.75% AIS customers. In terms of the main objective of using mobile network, 34.25% of the samples used it for communicating. Regarding the usage frequency, 50.25% of the samples used mobile network on more than once a day. For expenses on mobile network, 63.50% used online payment to pay their phone bills, and 39.50% spent of 300-500 month average. 40.50% had used a mobile network less than a year, but most (94.75%) did not want to change the network and want to continue using the same network. The rest (5.25%) wanted to change the network, among which 3.75% wanted to switch to the AIS network.

Regarding the factors affecting the consumers' selection of the AIS mobile phone network in Sankamphaeng district, Chiang Mai province, it was found that the most influential factor was the ease and convenience of the network registration, next to the most was popularity and a long well-known history, a strong signal, the gender of the respondents, brand familiarity, 3G support, and the frequency of daily network usage, respectively.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	6
1.5 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย	7
1.6 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
2.1 กรอบแนวคิดทางทฤษฎี	
2.1.1 ทฤษฎีอุปสงค์	9
2.1.2 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค	11
2.1.3 ทฤษฎีการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยที่มีตัวแปรตามเป็นตัวแปรหุ่น	17
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา	23
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	24
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	25

บทที่ 4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ภาพรวมของธุรกิจผู้ให้บริการ และของผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเอไอเอสในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	31
4.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเอไอเอสของผู้บริโภคในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	42
4.3 ปัญหา และข้อเสนอแนะจากการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเอไอเอส ของผู้บริโภคในเขตอำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	48

บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา	50
5.2 การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากการศึกษา	52
5.3 ข้อจำกัดของการศึกษา	53
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป	53

เอกสารอ้างอิง	54
---------------	----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ผลการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิท	57
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	63

ประวัติผู้เขียน	69
-----------------	----

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	35
4.2 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	35
4.3 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา	36
4.4 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	36
4.5 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	37
4.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	37
4.7 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระบบเครือข่ายโทรศัพท์ที่ใช้	38
4.8 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการใช้ บริการระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่	39
4.9 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อวัน	39
4.10 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้ บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน	40
4.11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามช่องทางการชำระค่าบริการหลัก	40
4.12 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาตั้งแต่เริ่มใช้บริการ	41
4.13 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการที่จะเปลี่ยนไป ใช้เครือข่ายอื่น	41
4.14 ผลการวิเคราะห์แบบจำลองโลจิท โดยวิธีการ Maximum Likelihood Estimates	45
4.15 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี Marginal effect	47
4.16 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ AIS จำแนกตามปัญหาที่พบจากการใช้บริการ	48

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 ส่วนแบ่งตลาดผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ณ สิ้นไตรมาสที่ 2 ปี 2553	3
1.2 ปริมาณการเติบโตของผู้ที่มีโทรศัพท์มือถือเปรียบเทียบกับผู้ใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ถึง พ.ศ. 2552	4
1.3 ร้อยละของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไปที่ใช้โทรศัพท์มือถือจำแนกตามภาค	5
2.1 โมเดลพฤติกรรมผู้ซื้อ	12
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเอไอเอส ของผู้บริโภคในพื้นที่อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่	23