

หัวข้อเรื่อง	พฤติกรรมการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	นางสาวอนัญญา พวงมาลี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ยุทธนา ธรรมเจริญ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับนักบริหาร
คณะ	บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม
พ.ศ.	2553

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ของ TARO YAMANE ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% คำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 397 คน ในที่นี้จึงกำหนด 400 คน การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลมีการประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows สถิติที่ใช้ได้แก่ การคำนวณหาอัตราส่วน ร้อยละ การแจกแจงความถี่ การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต และการพิสูจน์สมมติฐานโดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มี 314 คน และเพศชายมี 86 คน มีอายุอยู่ที่ 26 - 35 ปี มากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท ผลการศึกษาด้านพฤติกรรมในการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามเครือข่ายในการใช้งาน เครือข่ายที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดคือ One -2-call จำแนกตามค่าใช้จ่ายที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดคือ ต่ำกว่า 500 บาท มีวิธีการชำระค่าบริการ ผ่านบัตรเครดิตเงิน เวลาในการใช้มากที่สุดคือ 5 - 15 นาที แหล่งที่ซื้อซิม คือ ร้านค้าตัวแทนจำหน่ายทั่วไป ปัจจัยที่มีผลต่อ

พฤติกรรมการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นดังนี้ ด้านสินค้าและบริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญต่อระบบ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศมากที่สุด ด้านราคาคือ ค่าโทรทั่วไทยราคาเดียวกัน ด้านสถานที่และการจัดจำหน่าย คือสถานที่อำนวยความสะดวกเร็วต่อการให้บริการ และมีสาขาเป็นจำนวนมาก ด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การให้บริการโทรฟรีในวันเกิด