

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC ในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางสาวศิริพร ทับทิม ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัย
ราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) รศ.สมชาย หิรัญกิตติ 2) ดร.จริยา กลิ่นจันทร์ ปีการศึกษา 2551
จำนวน 315 หน้า คำสำคัญ ส่วนประสมทางการตลาด การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่
บริษัทโทเทิลแอสเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) DTAC

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดกับ
พฤติกรรมในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์
ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าไค-สแควร์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านบริการ ด้านพนักงาน ด้าน
กระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC และพบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ
โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้ 1) ด้านบริการมีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมฯ ในหัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ หัวข้อนอกจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC แล้วท่านใช้
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่นหรือไม่ หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด และ
หัวข้อท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) 2) ด้านพนักงาน มี
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมฯ ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ประเภทใด หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้
บริการผ่านเครือข่ายนี้ หัวข้อนอกจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC แล้วท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่นหรือไม่ หัวข้อ
ท่านเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) และหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายใน
การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด 3) ด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมฯ ใน
หัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ประเภทใด หัวข้อหากท่านไม่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ท่านจะ
เลือกใช้เครือข่ายใด และหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด 4) ด้านราคา มี
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมฯ ในหัวข้อนอกจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC แล้วท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่นหรือไม่
และหัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด 5) ด้านการจัดจำหน่าย มี
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมฯ ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ประเภทใด และหัวข้อท่านเลือกใช้
โทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากกิจกรรมใด (นอกจากรับสายโทรเข้าและโทรออก) และ 6) ด้านการส่งเสริมการตลาด มี
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมฯ ในหัวข้อปัจจุบันท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC ประเภทใด หัวข้อท่านเสียค่าใช้จ่ายใน
การใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือนเป็นเงินเท่าใด หัวข้อระยะเวลาที่ท่านใช้บริการผ่านเครือข่ายนี้ และหัวข้อนอกจาก
โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC แล้ว ท่านใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่นหรือไม่

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1. 2.

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

Independent study title: The Marketing Mix Factors Affecting to Decisions Making for Choose Carefully Useable Mobile Phone Services of Total Access Communication Public Company Limited (DTAC) in Bangkok

Researcher: Miss. Siriporn Tubtim, Master of Business Administration (General Management), Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Assoc. Prof. Somchai Hirankiti 2) Dr. Jariya Klinjan. Academic year: 2008. 315 pp. Keywords: the marking mix decisions making for choose carefully useable mobile phone services total access communication public company limited (DTAC)

Abstract

The objectives of the study were (1) to study the marketing mix factors affecting to decisions making for select carefully useable mobile phone services of Total Access Communication Public Company Limited (DTAC) in Bangkok. (2) to study relationship between the marketing mix factors with useable behavior to DTAC network mobile phone services. The population of study was on about 384 sampling. The statistics used in the study were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and chi-square test.

The results in this study showed that the marking mix factors into 6 aspects affected to decisions making for select carefully useable DTAC mobile phone services and found that the marking mix factors had relationship with useable behavior to DTAC mobile phone services were matches statistical significant at the level of 0.05, which was able to explained : (1) Service aspects had relationship with useable behavior to DTAC network services into 4 topics were as: A period of time for useable DTAC network services of you., Would you like to useable other network mobile phone services except DTAC., How much did you pay monthly for useable DTAC network services., and What kind of activity did you want to useable DTAC network services. (Expect to answer and call a telephone.) (2) People aspects had relationship with useable behavior to DTAC network services into 5 topics were as: What kind of DTAC network services did you useable in the present., A period of time for useable DTAC network services of you., What kind of activity did you want to useable DTAC network services. (Expect to answer and call a telephone.), and How much did you pay monthly for useable DTAC network services. (3) Process aspects had relationship with useable behavior to DTAC network services into 3 topics were as: What kind of DTAC network services did you useable in the present., Which would you like to select carefully useable network mobile phone services if you didn't useable DTAC network services., How much did you pay monthly for useable DTAC network services. (4) Price aspects had relationship with useable behavior to DTAC network services into 2 topics were as: Did you useable other mobile phone services expect DTAC network services., and How much did you pay monthly for useable DTAC network services. (5) Place aspects had relationship with useable behavior to DTAC network services into 2 topics were as: What kind of DTAC network services did you useable in the present., and What kind of activity did you want to useable DTAC network services. (Expect to answer and call a telephone.). And (6) Promotion aspects had relationship with useable behavior to DTAC network services into 4 topics were as: What kind of DTAC network services did you useable in the present., How much did you pay monthly for useable DTAC network services., A period of time for useable DTAC network services of you., and Did you useable other mobile phone services expect DTAC network services.

Student's signature

Independent study advisors' signature 1. 2.