

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงแรกบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยมีผู้ให้บริการเพียงสองราย คือ ทศท. และการสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) หรือบริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ การขาดความชำนาญในการดำเนินนโยบายทางการตลาดของรัฐวิสาหกิจทั้งสองแห่งรวมถึงเครื่องลูกข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในยุคแรก ๆ ที่มีราคาแพง ทั้งสองหน่วยงานจึงตัดสินใจเปิดให้เอกชนเข้าประมูลสิทธิการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ภายใต้การดูแลของตน ซึ่งหมายถึงเอกชนเป็นผู้ลงทุนสร้างเครือข่ายพร้อมกับโอนกรรมสิทธิอุปกรณ์เครือข่ายเหล่านั้นให้แก่ หน่วยงานเจ้าของสัมปทาน โดยรัฐให้สิทธิเอกชนในการดำเนินกิจการ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคปัจจุบันมีความสามารถหลายอย่าง อาทิเช่น ดูโทรทัศน์ ฟังเพลง รับส่งเมลล์ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้เทคโนโลยี GPRS (General Packet Radio System) หมายถึง เป็นการบริการส่งข้อมูลสำหรับโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยังช่วยอำนวยความสะดวก ในการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ต่างๆ เช่น หนูฟัง คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ โดยใช้เทคโนโลยีไร้สายส่วนบุคคล หรือ Bluetooth

ปัจจุบันบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขัน โดยมีบริษัทผู้ให้บริการในประเทศไทยอยู่ 6 บริษัท

1. บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS
2. บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC
3. บริษัท ทรู มูฟ จำกัด หรือ True Move
4. กิจการร่วมค้าไทยโมบาย หรือ THAIMOBILE
5. บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส จำกัด หรือ HUTCH
6. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ แคท เทเลคอม (CAT CDMA)

ซึ่งแต่ละบริษัทมีการส่งเสริมการขาย สร้างโปรโมชั่นเพื่อที่จะดึงดูดลูกค้า และสร้างยอดขายให้กับบริษัท ตัวอย่างเช่นที่จะนำเสนอในตาราง ที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนโปรโมชั่นต่างๆ ที่ใช้ดึงดูดลูกค้าของแต่ละบริษัท

บริษัท	ประเภท	โปรโมชั่น	ข้อดี	ข้อเสีย	เหมาะสมกับลูกค้าประเภท
1. AIS	รายเดือน	1. บุคคล 16 ชั่วโมง โทรฟรีในเครือข่าย 5 ถึง 3 ชม 2. โทร 1 ชั่วโมง 5 นาที นาทีละ 1.5 บาท 3. คม 10-500 โทรฟรีทุกเครือข่าย 400 นาที คมเดือน	โทรได้นาน โดยไม่ต้องจ่ายค่าโทร โทรได้นานเป็นชั่วโมงตั้งแต่ 5 นาทีแรกไปจนถึง 5 นาทีแรกต่อ เก็บชั่วโมงเริ่มต้น 500 นาที โทรได้ 400 นาที	มีการจำกัดเวลา มีการจำกัดเวลาและจ่าย 5 นาทีแรกแพง	เหมาะสมกับลูกค้าที่ต้องการโทรนานเวลาศึกษา เหมาะสมกับลูกค้าที่โทรไม่มากนักซ้ำไปซ้ำมา เหมาะสมกับลูกค้าที่โทรไม่มากนักโทรบ่อย
	เติมเงิน	1. สวีตตี้ นาทีละ 2 บาท เติมเงินเท่าไรก็ได้เงิน 1 ปี 2. ซิมมิกซ์ นาทีละ 2 บาท ทุกเครือข่ายทุกเวลา 3. โทรสั้น นาทีแรก 3 บาท นาทีต่อไปนาทีละ 1 บาท	ไร้ระยะเวลาเงินขึ้น โทรได้ตลอดทุกเวลาทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมกับลูกค้าที่ไม่ค่อยโทรแต่เน้นรับสาย เหมาะสมกับลูกค้าที่โทรทุกเครือข่าย
	รายเดือน	1. Sim We Special ซิมคู่ โทรหากันฟรีทุกครั้ง ตลอด 24 ชั่วโมง 2. Sim like ราคาเบาๆ เดือนละ 100 บาท โทรได้ 120 นาที 3. ATM SIM รวมทุกบริการ	โทรถูก โทรหากันฟรีทุกครั้ง ตลอด 24 ชั่วโมง รายเดือนถูก เน้นบริการเสริมด้าน เซ็ต เคส เสน ไอโฟน	นาทีแรกแพง สามารถใช้ได้แค่ 1 หมายเลข	เหมาะสมสำหรับคนที่อยู่น้อย เหมาะสมสำหรับคนที่ต้องการพูดเฉพาะเบอร์
2. DTAC	รายเดือน	1. เสาร์วันทุกเครือข่าย 21 ชม. 4 ชม.-1 ชม. นาที 75 สตางค์ นาทีแรก 1 บาท 2. เสาร์วันพิเศษที่คืนเครือข่าย 5-5-5 ไม่ขึ้น 3. เสาร์วันพิเศษที่คืนค่าโทรกลางคืน 6 โมงเช้าถึง 6 โมงเย็น นาทีละ 75 สต.	โทรถูก ไม่จำกัดเครือข่าย โทรถูก ไม่จำกัดเครือข่าย โทรถูก ไม่จำกัดเครือข่าย	ค่าโทรแพง โทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนโทรบ่อย เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้บริการด้านธนาคารเป็นประจำ เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลา 4 ชม.- 1 ชม
	เติมเงิน	1. ทุสมูฟ 289-5 นาที 50 สตางค์ 2. ทุสมูฟ 299-25 สตางค์ โทรเบอร์บ้านฟรี 3. ทุสมูฟ 189-25 สตางค์ 24 ชั่วโมง	โทรถูก ไม่จำกัดเครือข่าย โทรถูก ไม่จำกัดเครือข่าย โทรถูก ไม่จำกัดเครือข่าย	จำกัดเวลา จำกัดเวลา	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลา 6 โมงเช้าถึง 6 โมงเย็น เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้โทรศัพท์มือถือทุกวัน
	รายเดือน	1. ทุสมูฟ 25 สตางค์ โทรฟรีเบอร์บ้านฟรี 2. โทรถูกทุกเครือข่ายนาทีละ 50 สต. 3. บุคคลพิเศษ โบนัสกลางคืน 129 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก	จำกัดเครือข่าย สัญญาแน่นอน จำกัด โทรเบอร์บ้าน	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้โทรศัพท์มือถือทุกวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้โทรศัพท์มือถือ เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้โทรเบอร์บ้าน
3. True Move	เติมเงิน	1. ระบบบัตรเติมเงินเดือนละ 425 บาท (รวม VAT) 2. บุคคลพิเศษ โบนัสกลางคืน 129 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก	สัญญาแน่นอน จำกัด โทรเบอร์บ้าน	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย
	รายเดือน	1. รายเดือนเริ่มต้นเพียง 199 บาท คมเดือน 2. บุคคลพิเศษ โทรไม่ขึ้น นาทีละ 1.5 บาท 3. รายเดือนเริ่มต้น เพียง 599 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย
	เติมเงิน	1. รายเดือนเริ่มต้นเพียง 199 บาท คมเดือน 2. บุคคลพิเศษ โทรไม่ขึ้น นาทีละ 1.5 บาท 3. รายเดือนเริ่มต้น เพียง 599 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย
4. THAIBOBBLE	รายเดือน	1. รายเดือนเริ่มต้นเพียง 199 บาท คมเดือน 2. บุคคลพิเศษ โทรไม่ขึ้น นาทีละ 1.5 บาท 3. รายเดือนเริ่มต้น เพียง 599 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย
	เติมเงิน	1. รายเดือนเริ่มต้นเพียง 199 บาท คมเดือน 2. บุคคลพิเศษ โทรไม่ขึ้น นาทีละ 1.5 บาท 3. รายเดือนเริ่มต้น เพียง 599 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย
	รายเดือน	1. รายเดือนเริ่มต้นเพียง 199 บาท คมเดือน 2. บุคคลพิเศษ โทรไม่ขึ้น นาทีละ 1.5 บาท 3. รายเดือนเริ่มต้น เพียง 599 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย
5. HUTCH	รายเดือน	1. รายเดือนเริ่มต้นเพียง 199 บาท คมเดือน 2. บุคคลพิเศษ โทรไม่ขึ้น นาทีละ 1.5 บาท 3. รายเดือนเริ่มต้น เพียง 599 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย
	เติมเงิน	1. รายเดือนเริ่มต้นเพียง 199 บาท คมเดือน 2. บุคคลพิเศษ โทรไม่ขึ้น นาทีละ 1.5 บาท 3. รายเดือนเริ่มต้น เพียง 599 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย
	รายเดือน	1. รายเดือนเริ่มต้นเพียง 199 บาท คมเดือน 2. บุคคลพิเศษ โทรไม่ขึ้น นาทีละ 1.5 บาท 3. รายเดือนเริ่มต้น เพียง 599 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย
6. CAT CDMA	รายเดือน	1. รายเดือนเริ่มต้นเพียง 199 บาท คมเดือน 2. บุคคลพิเศษ โทรไม่ขึ้น นาทีละ 1.5 บาท 3. รายเดือนเริ่มต้น เพียง 599 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย
	เติมเงิน	1. รายเดือนเริ่มต้นเพียง 199 บาท คมเดือน 2. บุคคลพิเศษ โทรไม่ขึ้น นาทีละ 1.5 บาท 3. รายเดือนเริ่มต้น เพียง 599 บาท	โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย โทรถูก โทรได้ทุกเครือข่าย	ค่าโทรแพง ค่าโทรแพง	เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานช่วงเวลาตามวัน เหมาะสมสำหรับคนที่ใช้งานบ่อย

ที่มา: <http://www.thaimobile.co.th/> (16 มิถุนายน 2551).

สำหรับส่วนแบ่งตลาดมือถือปัจจุบัน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ (AIS) มีส่วนแบ่งตลาดมากที่สุด ร้อยละ 40 รองลงไปเป็น บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ (DTAC) ด้วยส่วนแบ่งตลาด ร้อยละ 30 ขณะที่ บริษัท ทรู มูฟ จำกัด หรือ True Move มีส่วนแบ่งอยู่ ร้อยละ 17 บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส จำกัด หรือ HUTCH และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ แคม เทลคอม (CAT CDMA) มีส่วนแบ่งอยู่ ร้อยละ 12 กิจการร่วมค้าไทยโมบาย หรือ THAIMOBILE มีส่วนแบ่งอยู่ ร้อยละ 1

ตารางจำนวนประชากรอายุ 6 ปี ขึ้นไป จำแนกตามการมีการใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จังหวัดลำปาง พ.ศ.2549-2550 พบว่า ปี 2549 จำนวนประชากรในจังหวัดลำปางมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 296,699 คน คิดเป็นร้อยละ 40.65 และไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 433,144 คิดเป็นร้อยละ 59.35 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 729,843 คน จำนวนประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 619,641 คน คิดเป็นร้อยละ 41.48 และไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 874,363 คน คิดเป็นร้อยละ 58.52 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,494,004 คน พบว่า ปี 2550 จำนวนประชากรในจังหวัดลำปางมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 348,047 คน คิดเป็นร้อยละ 47.87 และไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 379,024 คิดเป็นร้อยละ 52.13 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 727,071 คน จำนวนประชากรในจังหวัดเชียงใหม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 740,987 คน คิดเป็นร้อยละ 49.45 และไม่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 757,332 คน คิดเป็นร้อยละ 50.55 จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,498,319 คน จะเห็นได้ว่า จังหวัดลำปาง มีจำนวนการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพิ่มขึ้นจากปี 2549 มีจำนวนที่สูงขึ้นกว่าปี 2550 จำนวน 51,348 คน ดังแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.2 จำนวนประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป จำแนกตามการมีการใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ จังหวัดลำปางและจังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2549-2550

ปี	ลำปาง				จำนวนประชากร	เชียงใหม่				จำนวนประชากร
	มี	ร้อยละ	ไม่มี	ร้อยละ		มี	ร้อยละ	ไม่มี	ร้อยละ	
2549	296,699	40.65	433,144	59.35	729,843	619,641	41.48	874,363	58.52	1,494,004
2550	348,047	47.87	379,024	52.13	727,071	740,987	49.45	757,332	50.55	1,498,319

ที่มา : การสำรวจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ครัวเรือน) พ.ศ. 2549-2550

สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

¹แหล่งข้อมูลมาจาก <http://www.thaimobile.co.th/> (16 มิถุนายน 2551).

หากพิจารณาตามแนวคิดทางเศรษฐศาสตร์เชื่อว่า พฤติกรรมในการบริโภคสินค้าและบริการ และการบริการผู้บริโภคนั้นจะอยู่ที่สมมติฐานเกี่ยวกับความชอบหรือความพอใจ หรือที่เรียกว่า “อรรถประโยชน์” ที่ได้รับจากตัวสินค้าและบริการนั่นเอง จึงทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจบริโภคสินค้าและบริการ โดยอาศัยความพอใจของตนเองว่าจะเลือกบริโภคสินค้าและบริการอะไร เพื่อจะนำมาสู่การดำรงชีพที่ดีที่สุดของตนเอง ดังนั้น การตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการของผู้บริโภคแต่ละคนจึงไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน ทั้งนี้การตัดสินใจจะบริโภคสินค้าและบริการอะไรนั้น มักจะถูกกำหนดให้อยู่ภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ผู้บริโภคมีรายได้จำกัดอยู่จำนวนหนึ่ง และความพอใจนี้ นอกจากจะได้รับจากการที่ได้บริโภคสินค้าและบริการที่ตนเองมีความชอบแล้ว เวลาและสถานการณ์ก็เป็นอีกส่วนหนึ่งที่จะทำให้อรรถประโยชน์นั้นมีค่ามากขึ้นอีกด้วย นั่นคือในช่วงชีวิตของผู้บริโภค ผู้บริโภคควรควรจะตัดสินใจบริโภคสินค้าและบริการชนิดใดในช่วงเวลาใดจึงจะทำให้ผู้บริโภคได้รับอรรถประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะสินค้าคงทนแต่ละชนิด ผู้บริโภคจะต้องเผชิญกับการตัดสินใจว่าผู้บริโภคควรจะมีสินค้าแต่ละชนิดในช่วงเวลาใด ที่ทำให้ได้รับอรรถประโยชน์สูงสุด ภายใต้ข้อจำกัดของรายได้ที่มีอยู่ ตลอดจนยังต้องตัดสินใจว่ารายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน และคาดว่าจะได้รับในปัจจุบัน และที่คาดว่าจะได้รับในอนาคตควรจะใช้ไปอย่างไรจึงจะเกิดอรรถประโยชน์

จากข้อมูลข้างต้น ทำให้มีความสนใจที่ทำการศึกษาระบบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดลำปางจึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจในการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัญหาของผู้ใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง ซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาไปใช้ในการวางแผนงานการขยายตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง และสามารถนำข้อมูลไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพสินค้า การบริการแก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้จากการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงลักษณะพฤติกรรมการใช้ และความต้องการของผู้ใช้ และปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมือง ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการสามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และนำข้อมูลไปปรับปรุง แก้ไขคุณภาพ เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด และเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ผู้ที่สนใจศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์เคลื่อนที่

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึง พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะจากการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งจะศึกษากลุ่มผู้ใช้ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย เฉพาะ 4 กลุ่มอาชีพ คือ กลุ่มอาชีพนักศึกษามหาวิทยาลัยโยนกร ข้าราชการ พนักงานธนาคาร เจ้าของธุรกิจ SME เท่านั้น ใช้ระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน ตั้งแต่ 1 เมษายน 2551 ถึง 1 สิงหาคม 2551

1.5 นิยามศัพท์

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ได้แก่ ปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยภายนอกอื่น ๆ

บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การให้บริการของบริษัท 6 บริษัท โดยแต่ละบริษัทจะเน้นโปรโมชัน การส่งเสริมการขาย และเทคโนโลยี

ผู้บริโภค หมายถึง ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

