

สารบัญเรื่อง

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญเรื่อง	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
ขอบเขตและวิธีการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวความคิด	
แนวความคิดเรื่ององค์ประกอบของทัศนคติ	5
แนวความคิดเรื่องส่วนผสมการตลาด	5
ทบทวนวรรณกรรม	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
แหล่งข้อมูลที่ใช้	13
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	13
การกำหนดขนาดตัวอย่างและการคัดเลือกขนาดตัวอย่าง	14
สถิติที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
สถานที่ใช้ในการวิจัย	16
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย	16

สารบัญเรื่อง (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อบริการพิน โฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 3 ความรู้สึกต่อบริการพิน โฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
ส่วนที่ 4 พฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการพิน โฟน 108	26
ส่วนที่ 5 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่ประสบจากการใช้บริการพิน โฟน 108	31
ส่วนที่ 6 การจำแนกทัศนคติ พฤติกรรม และปัญหาตามอาชีพ และการมีโทรศัพท์มือถือของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการวิจัย	59
อภิปรายผล	65
ข้อค้นพบ	67
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	74
ภาคผนวก ข บัตรพิน โฟน 108 แบบต่างๆ	80
ภาคผนวก ค อัตราค่าใช้บริการพิน โฟน 108	84
ประวัติผู้เขียน	88

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงยอดจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ของโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2542	2
2 แสดงยอดจำหน่ายบัตรพินโฟน 108 ของโทรศัพท์จังหวัดเชียงใหม่ ในปี 2543	2
3 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	18
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์ใช้ที่บ้าน	19
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์มือถือ	19
6 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	20
7 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
8 แสดงจำนวน และร้อยละ ของรูปแบบการให้บริการพินโฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
9 แสดงจำนวน และร้อยละของความถี่ในการซื้อบัตรพินโฟน 108 ของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
10 แสดงจำนวน และร้อยละของราคาบัตรพินโฟน 108 ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อเป็นประจำ	27
11 แสดงจำนวน และร้อยละของการใช้บริการพินโฟน 108 ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
12 แสดงจำนวน และร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการพินโฟน 108	28
13 แสดงจำนวน และร้อยละของสถานที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพินโฟน 108	28
14 แสดงจำนวน และร้อยละเหตุผลที่ผู้ตอบแบบสอบถามซื้อบัตรพินโฟน 108 จากสถานที่จำหน่ายแต่ละแห่ง	29
15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต	29
16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในการแนะนำบริการพินโฟน 108 ให้กับคนที่รู้จัก	30
17 แสดง จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการพินโฟน 108	31
18 แสดงข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการปรับปรุงบริการพินโฟน 108	33
19 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบริการพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	34
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความรู้สึกรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	39
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้โทรศัพท์มือถือ จำแนกตามอาชีพ	43

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
22 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามรูปแบบการโทร โดยใช้พินโฟน 108 จำแนกตามอาชีพ	44
23 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจะยังคงใช้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต จำแนกตามอาชีพ	45
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการพินโฟน 108 จำแนกตามอาชีพ	46
25 แสดงข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถามในการปรับปรุงบริการพินโฟน 108 จำแนกตามอาชีพ	49
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือ	50
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการพินโฟน 108 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือ	52
28 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์ที่ใช้ที่บ้าน กับรูปแบบการให้บริการพินโฟน 108	54
29 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ กับรูปแบบการให้บริการพินโฟน 108	54
30 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีโทรศัพท์มือถือ กับการให้บริการพินโฟน 108 ในอนาคต	55
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถาม พบจากการให้บริการพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการมีโทรศัพท์มือถือ	56
32 แสดงการสรุปทัศนคติ พฤติกรรม และปัญหา ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อบริการพินโฟน 108 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	58