

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	5
<b>บทที่ 2 กรอบแนวคิดทางทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	6
2.2 โมเดลของพฤติกรรมผู้บริโภค	7
2.3 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	
3.1 กรอบแนวคิด	13
3.2 วิธีการวิจัย	14
3.3 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	14
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	19

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	22
4.3 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง	34
4.4 ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามกลุ่มการที่มี บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้ใช้งาน	38
4.5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาของผู้บริโภคบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	43
4.6 ข้อเสนอแนะของผู้บริโภคบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่	44
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	45
5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	47
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา	48
เอกสารอ้างอิง	49
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	52
ประวัติผู้เขียน	61

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1	2
1.2	3
4.1	20
4.2	20
4.3	21
4.4	22
4.5	23
4.6	24
4.7	25
4.8	26
4.9	27
4.10	27

4.11	แสดงจำนวนและร้อยละ(ตัวเลขในวงเล็บ) ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำแนกตามราคาของบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	28
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละ(ตัวเลขในวงเล็บ) ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำแนกตามสถานที่ที่นิยมซื้อซิมการ์ด	29
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละ(ตัวเลขในวงเล็บ) ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	30
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละ(ตัวเลขในวงเล็บ) ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำแนกตามสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้บริโภคใช้งานอยู่	31
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละ(ตัวเลขในวงเล็บ) ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำแนกตามเกณฑ์ในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	32
4.16	แสดงจำนวนและร้อยละ(ตัวเลขในวงเล็บ) ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำแนกตามลักษณะของการเลือกซื้อบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	33
4.17	แสดงจำนวนและร้อยละ(ตัวเลขในวงเล็บ) ของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคจำแนกตามการคิดที่จะเปลี่ยนบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่	34
4.18	แสดงจำนวนและร้อยละ (ตัวเลขในวงเล็บ) บริษัทบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีและใช้งานอยู่ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	35
4.19	แสดงจำนวนและร้อยละ (ตัวเลขในวงเล็บ) บริษัทบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีและใช้งานอยู่ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	36
4.20	แสดงจำนวนและร้อยละ (ตัวเลขในวงเล็บ) ของบริษัทบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีและใช้งานอยู่ของกลุ่มตัวอย่างกับระดับการศึกษา	37
4.21	แสดงจำนวนและร้อยละ (ตัวเลขในวงเล็บ) บริษัทบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีและใช้งานอยู่ของกลุ่มตัวอย่างกับรายได้	38
4.22	แสดงคะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	39
4.23	แสดงคะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา	39
4.24	แสดงคะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	40
4.25	แสดงคะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	41

4.26	แสดงคะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านภายนอกอื่น ๆ	42
4.27	แสดงคะแนนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคของสรุปปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	42
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคที่ประสบปัญหาในด้านต่าง ๆ	43
4.29	แสดงข้อเสนอแนะคะแนนเฉลี่ยบริการที่ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต้องการจากผู้ขาย	44

