

ชื่อวิชา : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง
ชื่อหัวเรื่อง : พฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์ติดตามตัวของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง
จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อผู้จัดทำ : นางสาวบรรณทรรณ จันทรา รหัส 94139939
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : ดร.วิไลพร ติมะสวัสดิ์
ปีการศึกษา : 2541

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์ติดตามตัวของ
ผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อโทรศัพท์ติดตามตัว
ยี่ห้อโฟนลิ่งค์ของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และปัญหาในการใช้โทรศัพท์
ติดตามตัว

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 350 ตัวอย่างแยกเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่กำลัง
ใช้โทรศัพท์ติดตามตัวจำนวน 138 ตัวอย่างและเคยใช้โทรศัพท์ติดตามตัวจำนวน 43 ตัวอย่าง และ
เป็นกลุ่มที่ผู้บริโภคที่ไม่เคยใช้โทรศัพท์ติดตามตัวเลย จำนวน 169 ตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามของผู้บริโภคที่กำลังใช้โทรศัพท์ติดตามตัวอยู่
ส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียนนักศึกษาที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี โดยมีพฤติกรรมการซื้อ ผู้บริโภคจะเลือกใช้
ยี่ห้อโฟนลิ่งค์ มากที่สุด โดยมีสาเหตุมาจากมีความจำเป็นต้องใช้เพื่อการติดต่อสื่อสาร ผู้ใช้โทรศัพท์
ติดตามตัว มีความประทับใจในบริการหลังการขายที่ดี มีศูนย์บริการมาก ทำให้สะดวกในการติดต่อ
ขอรับบริการ รายการส่งเสริมการขายที่น่าประทับใจมากที่สุดคือ การขายแบบราคาเต็ม แต่ให้สิทธิ
ใช้บริการฟรี และการลดราคาค่าเครื่อง ส่วนปัญหาที่พบในการใช้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวมาก
ที่สุดคือ ศูนย์โอเปอร์เรเตอร์ สายไม่ค่อยว่าง และไม่ได้รับความทำให้เป็นสาเหตุการยกเลิกการใช้
บริการโทรศัพท์ติดตามตัว กลุ่มผู้บริโภคที่เคยใช้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวแต่ในปัจจุบันเลิกใช้แล้ว
ซึ่งจะเป็นยี่ห้อโฟนลิ่งค์มากที่สุด โดยมีสาเหตุในการตัดสินใจเลิกใช้โทรศัพท์ติดตามตัวเนื่องมาจาก
ค่าบริการรายเดือนที่แพงเกินไป

สำหรับกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่เคยใช้โทรศัพท์ติดตามตัว ถ้าหากมีความต้องการเลือกซื้อจะเลือก
ยี่ห้อโฟนลิ่งค์ โดยที่รายการส่งเสริมการขายที่น่าสนใจมากที่สุดคือ ค่าบริการรายเดือนที่ถูก และการ
ขายราคาเต็มพร้อมของแถม และการตัดสินใจหลักในการเลือกซื้อโทรศัพท์ติดตามตัวคือ พื้นที่การ
ให้บริการ กรณีในกลุ่มผู้บริโภคที่กำลังใช้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวยี่ห้อโฟนลิ่งค์ เพราะมีศูนย์
บริการครอบคลุมทั่วประเทศ และความหลากหลายในบริการเสริมต่างๆ แต่ปัญหาที่ประสบ
ในการใช้บริการโทรศัพท์ติดตามตัว ยี่ห้อ โฟนลิ่งค์ คือ ศูนย์โอเปอร์เรเตอร์สายไม่ค่อยว่าง และไม่
ได้รับความ