

248572

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248572



การศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่
เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ
OPENING SURVEY STUDY OF CDMA USER IN CHIANG MAI FOR QUALITY,
MARKETING AND SERVICE IMPROVEMENT

รชฎ จรุงจิตต์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธำมาศ

พ.ศ. 2553

600252504

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248572

การศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่
เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ



รชฎ จรุงจิตต์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2553

**Opening Survey Study of CDMA User in Chiang Mai for Quality,
Marketing and Service Improvement**

Rachata Charungchit

**A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science
Department of Telecommunications Management
Graduate School, Dhurakij Pundit University**

2010



ใบรับรองสารนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

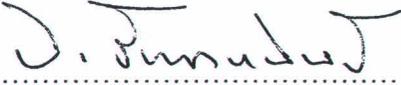
หัวข้อสารนิพนธ์ การศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่
เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ

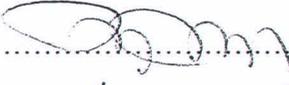
เสนอโดย รัชฎา จรุงจิตต์

สาขาวิชา การจัดการโทรคมนาคม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพชร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)


..... กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพชร)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนิศา จิตรน้อมรัตน์)

วันที่ 11 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2553

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ
ชื่อผู้เขียน	รชฎ จรุงจิตต์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. วรพล พงษ์เพ็ชร
สาขาวิชา	การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

248572

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ซีดีเอ็มเอในเขตจังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อนำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่ มาใช้ในการปรับปรุงด้านคุณภาพการตลาดและการบริการ

การศึกษานี้ใช้ตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในการให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น โดยศึกษาถึงองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ด้านประสิทธิภาพของโครงข่าย ด้านคุณภาพของระบบ การตลาดและการส่งเสริมการขายและด้านศูนย์จำหน่ายและบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่ในด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ด้านคุณภาพของระบบ ด้านการตลาดและการส่งเสริมการขายและด้านศูนย์จำหน่ายและบริการ ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอโดยรวมของทั้ง 4 ด้านจัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการตลาดและการส่งเสริมการขาย (ความคุ้มค่าของโปรโมชั่นมีความเหมาะสม) และ ค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านคุณภาพของระบบ (เครื่องลูกข่ายที่รองรับระบบ GPS หรือระบบนำทางที่แสดงตำแหน่งของเครื่องลูกข่ายแม่นยำไม่ว่าอยู่บริเวณภายนอกหรือภายในอาคาร)

Thematic Paper Title Opening Survey Study of CDMA User in Chiang Mai for Quality Marketing and Service Improvement.

Author Rachata Charungchit

Thematic Paper Advisor Dr. Worapon Pongpech

Department Telecommunications Management

Academic Year 2010

ABSTRACT

248572

The research aimed to study research on using statistical data on current conditions of use CDMA in Chiang Mai to improve marketing and service aims of the study for 1) To studied the present situation of CDMA user in Chiang Mai 2) For using CDMA user opinion in Chiang Mai to develop the Marketing and service quality

The research is using a sample of 400 people in the information and reviews. The four clauses of composition are network performance, System Quality, Marketing and promotion, and sales and service centers. Data were analyzed by using mean (\bar{X}), Standard Deviation (S.D.)

The result can be summarized that the CDMA user opinion in Chiang Mai for network performance, System Quality, Marketing and promotion, and sales and service centers which the average opinion of CDMA user as of 4 typed are High level. The highest average opinion is the Marketing and promotion (The reasonable of promotion) and the lowest average opinion is System quality (Mobile can support GPS or Mobile Navigator can show the correct position whether are inside or outside building.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน อาทิ รศ.ดร.กัลยาณี จิตต์การุณย์ อาจารย์ผู้สอน ว่าที่ ร.ต. อนุวัฒน์ ทองสกุล อาจารย์ผู้ช่วยสอนที่กรุณาถ่ายทอด ให้คำปรึกษาทั้งหลักการทฤษฎี แนวคิด พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการ ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การศึกษา และสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ”

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและการให้คำแนะนำเพิ่มเติมจาก อาจารย์ ดร.วรพล พงษ์เพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ ข้อคิดเห็นและให้คำปรึกษารวมทั้งข้อปฏิบัติที่เป็นประโยชน์สำหรับการดำเนินการวิจัย ตลอดจน การแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์และถูกต้องที่สุด อันเป็นประโยชน์ต่อการ ทำสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และ รศ.ดร.สมบูรณ์วัลย์ สัตยรักษ์วิทย์ กรรมการ สอบสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่ให้โอกาสในการศึกษาครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคณาจารย์ทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ให้การอบรม ดูแลนักศึกษาให้มีความรู้ ความสามารถในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาให้ คำปรึกษาช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความ ถูกต้องของเครื่องมือ เพื่อให้การวิจัย มีความตรงเชิงคุณภาพมากยิ่งขึ้นและขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ และเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโทสาขา การจัดการ วิศวกรรมศาสตร์ทุกท่าน ที่คอยให้คำปรึกษา เกื้อหนุนในทุกๆ ด้าน รวมทั้งเป็นกำลังใจ สำคัญ ในการศึกษาครั้งนี้คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงเกิดจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเล่มนี้ ผู้ ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดา ครูอาจารย์และ ผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความ เคารพ

รชฎ จรุงจิตต์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฉ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	.
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	11
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	11
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	11
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	12
1.6 คำนิยามศัพท์.....	12
2. แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	15
2.1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค (Customer Behavior Model).....	15
2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีของโทรคมนาคม และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ CDMA.....	34
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	46
3.1 ประชากรการวิจัย.....	46
3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	48
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	49
3.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.5 การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4.1 ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่.....	54
4.2 ผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่.....	61
4.3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	65
5. สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	66
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	66
5.2 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	66
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	67
5.5 การอภิปรายผล.....	69
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	71
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	77
ก. แบบสอบถามสำหรับตัวอย่าง.....	78
ข. แบบสอบถามสำหรับผู้เชี่ยวชาญ.....	88
ค. หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม.....	99
ประวัติผู้เขียน.....	105

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่.....	46
3.2 จำนวนประชากร และขนาดตัวอย่างที่ใช้แทนประชากร.....	48
3.3 จำนวนหลักเกณฑ์และแปลความหมาย.....	5
3.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Cronbach's Alpha coefficient)	52
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	54
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....	56
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ.....	60
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านประสิทธิภาพ โครงข่ายของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ของตัวอย่าง (N = 400)	61
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านคุณภาพของระบบ ของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ของตัวอย่าง (N = 400)	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านการตลาดและการส่งเสริมการขายของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ของตัวอย่าง (N = 400).....	63
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านศูนย์จำหน่ายและการบริการของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ของตัวอย่าง (N = 400).....	64

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงระบบอนาล็อก คลื่นความถี่ ของระบบต่างๆ.....	1
1.2 แสดงระบบอนาล็อก คลื่นความถี่ของระบบจีเอสเอ็ม.....	2
1.3 แสดงระบบอนาล็อก คลื่นความถี่ของระบบซีดีเอ็มเอ.....	2
1.4 พื้นที่ให้บริการของซีเอที และอีทซ์.....	5
1.5 แผนที่จังหวัดเชียงใหม่.....	6
2.1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค.....	16
2.2 โมเดลกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน.....	17
2.3 แสดงกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	19
2.4 บทบาทเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้าของคนและผู้อื่น.....	25
2.5 แสดงขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	30
2.6 แสดงการประมาณการก้าวหน้าของระบบ CDMA	37
2.7 CDMA ภาพจาก Qualcomm Presentation “Basic of CDMA”.....	38
2.8 ITU Recommended “IMT-2000 Terrestrial Radio Interface	41
2.9 3G Today Website.....	42
4.1 แสดงจำนวนและคำร้อยละของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามเพศ	55
4.2 แสดงจำนวนและคำร้อยละของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอายุ.....	56
4.3 แสดงจำนวนและคำร้อยละของสภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	57
4.4 แสดงจำนวนและคำร้อยละของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามอาชีพ.....	58
4.5 แสดงจำนวนและคำร้อยละของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามรายได้.....	59
4.6 แสดงจำนวนและคำร้อยละของผู้ใช้บริการซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ใช้ในการวิจัยจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการ.....	60