

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



247260



การศึกษาสภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ
ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

A STUDY OF PRESENT STATUS OF CDMA MOBILE USER
IN SURATHANI PROVINCE AREA

ชนพันธ์ พันขุนทด

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี

พ.ศ. 2553

600251876

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



การศึกษาสภาพปัจจุบัน ของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ธนวัฒน์ พันขุนทด



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2553

A Study of Present Status of CDMA Mobile User In Surathani Province Area

Thanapat Phuenkhunthod

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 การศึกษาสภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

เสนอโดย ธนพัฒน์ พันขุนทด

สาขาวิชา การจัดการโทรคมนาคม

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ นาวาอากาศเอก ดร.วีระชัย เชาว์กำเนิด

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ มั่งคั่ง)

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(นาวาอากาศเอก ดร.วีระชัย เชาว์กำเนิด)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิดา จิตรีนนมรัตน์)

วันที่ 20 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2553

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาสภาพปัจจุบัน ของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อผู้เขียน	ชนพัฒน์ พันขุนทด
อาจารย์ที่ปรึกษา	น.อ. ดร. วีระชัย เชาว์กำเนิก
สาขาวิชา	การจัดการโทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

247260

การศึกษาวิจัยเรื่องสภาพปัจจุบัน ของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี 2) การศึกษาเปรียบเทียบ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ในการให้ข้อมูลและแสดงความคิดเห็น ซึ่งศึกษาถึงองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ โครงข่าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ พบว่าทั้งด้านประสิทธิภาพ โครงข่าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขายจัดอยู่ในระดับปานกลาง และในส่วนของความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าด้านประสิทธิภาพ โครงข่าย และคุณภาพของการให้บริการจัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขายจัดอยู่ในระดับปานกลาง ผลการศึกษาเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในสุราษฎร์ธานีพบว่าทั้งด้านประสิทธิภาพ โครงข่าย ด้านคุณภาพของการให้บริการและด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขายมีค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบันน้อยกว่าสภาพที่ยอมรับได้ และน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง

Thematic Paper Title	A Study Of Present Status Of CDMA System User In Surathani Province Area
Author	Thanapat Phuenkhunthod
Thematic Paper Advisor	Gp.Capt.Dr.Weerachai Chaokamnerd
Department	Telecommunications Management
Academic Year	2010

ABSTRACT

247260

The research aimed to study A Study Of Present Status Of CDMA System User In Surathani Province Area. The studied proposals are 1) For studied Present Status, Minimum Requirement and Expectation of CDMA Mobile User in Surathani Area, 2) For comparison between Present Status, Minimum Requirement and Expectation CDMA Mobile User in Surathani Area, The sampling group selected by purposive sampling was 400 CDMA mobile users, An instrument used for was a questionnaire with a 7-rating scale. The Coefficient was 0.9634 data is analyzed as follows: (1) Networking efficiency (2) Service Quality (3) Sale promotion various. Data were analyzed by using mean (\bar{X}), Standard Deviation (S.D.)

The research result of Present Status and Minimum Requirements found that Networking efficiency, Service Quality and Sale promotion various are in middle level, and Expectations found that Networking efficiency and Service Quality are highest level and Sale promotion various is middle level. The studied result between Present Status and Minimum Requirements of CDMA Mobile user in Surathani Province Area found that the average of Networking efficiency, Service Quality and Sale promotion various are less than Minimum requirement and less than Expectations.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบคุณท่านอาจารย์ทุกท่าน อาทิ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำปรึกษาและแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่องสภาพปัจจุบันของผู้ใช้บริการระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและการให้คำแนะนำจาก น.อ. ดร. วีระชัย เชาว์กำเนิด อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อคิดเห็น ทั้งหลักการทฤษฎี แนวคิด และให้คำปรึกษา รวมทั้งข้อปฏิบัติต่างๆ สำหรับการดำเนินการวิจัย ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์และถูกต้องที่สุด อันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.ณรงค์ มั่งคั่ง ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ให้โอกาสในการศึกษาครั้งนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณอาจารย์ทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ให้การอบรม คุณแลนสิต ให้มีความรู้ความสามารถในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่กรุณาให้คำปรึกษาช่วยเหลือในการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของเครื่องมือ เพื่อให้การวิจัยมีความตรงเชิงคุณภาพมากยิ่งขึ้นและขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโทสาขาการจัดการ โททรมนาคมทุกท่าน ที่คอยให้คำปรึกษา เกื้อหนุนในทุกๆ ด้าน รวมทั้งเป็นกำลังใจสำคัญ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงเกิดจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเล่มนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดามารดา ครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพ

ธนวัฒน์ พันขุนทด

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.....	8
1.3 ขอบเขตการวิจัย.....	8
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
1.5 คำนิยามศัพท์.....	9
2. แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.1 ความรู้เกี่ยวกับโทรคมนาคมและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่.....	11
2.2 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค(Consumer behavior model).....	13
2.3 ความหมายของการตัดสินใจ.....	15
2.4 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	16
2.5 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบริการ.....	24
2.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ CDMA.....	30
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	39
3.1 ประชากรการวิจัย.....	39
3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	41
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.4 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยการนำข้อมูลมาคำนวณ วิเคราะห์หาค่าสถิติโดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ.....	48
4.2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	51
4.3 การเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	65
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	92
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	92
5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	92
5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	92
5.4 สรุปผลการวิจัย.....	93
5.5 การอภิปรายผล.....	97
5.6 ข้อเสนอแนะ.....	98
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	105
ก. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	106
ข. หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม.....	119
ประวัติผู้เขียน.....	126

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	39
3.2 แสดงจำนวนประชากร และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แทนประชากร.....	41
3.3 แสดงจำนวนหลักเกณฑ์และแปลความหมาย.....	43
3.4 แสดงการวัดค่าความภายใน(Internal consistency)ของคำถามในแบบสอบถาม.....	46
4.1 แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ.....	48
4.2 แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ.....	49
4.3 แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรุงเทพมหานครจำแนกตามระดับการศึกษา.....	49
4.4 แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอาชีพ.....	50
4.5 แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	50
4.6 แสดงร้อยละของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์CDMA.....	51
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ ของกลุ่มตัวอย่างของสภาพปัจจุบัน.....	52
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของกลุ่ม ตัวอย่างของสภาพที่ยอมรับได้.....	56
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของกลุ่ม ตัวอย่างของความคาดหวัง.....	61
4.10 แสดงการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของ ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีตามความคิดเห็น ของประชาชนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ จำนวน 400 คน.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของประสิทธิภาพ โครงข่าย การให้บริการและความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย ของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	75
4.12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยต่ำสุดที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของประสิทธิภาพ โครงข่ายการให้บริการและความหลากหลายของการส่งเสริมการขายของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	81
4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	87

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงระบบบนาล็อก คลื่นความถี่ ของระบบต่างๆ.....	1
1.2 แสดงระบบบนาล็อก คลื่นความถี่ของระบบจีเอสเอ็ม.....	3
1.3 แสดงระบบบนาล็อก คลื่นความถี่ของระบบซีดีเอ็มเอ.....	3
1.4 พื้นที่ให้บริการของซีเอที และอีทซ์.....	4
1.5 แผนที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	5
1.6 แผนที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	6
1.7 แสดงชุมสาย 1 ชุมสายและ 71 สถานีย่อยในจังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	7
2.1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค.....	14
2.2 โมเดลกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน.....	16
2.3 แสดงกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	18
2.4 บทบาทเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อสินค้าของคนและผู้อื่น.....	23
2.5 แสดงขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	31
2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับ CDMA.....	31
2.7 รูปแบบการจัดส่งข้อมูล.....	31
2.8 แสดงการประมาณการก้าวหน้าของระบบ CDMA.....	33
2.9 รูปแบบการจัดส่งข้อมูล.....	33
2.10 3G today Website.....	36
4.1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย.....	70
4.2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างเปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการ.....	71
4.3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง เปรียบเทียบสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัด สุราษฎร์ธานี ด้านความหลากหลายของบริการส่งเสริมการขาย.....	72

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.4 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม.....	73
4.5 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่าง สภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยสรุป.....	74