

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	13
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการดำเนินการ	15
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	17
ส่วนที่ 2 ทักษะคิดต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามของผู้บริโภคในอำเภอเมืองเชียงใหม่	27
2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม	27
2.2 ด้านความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม	33
2.3 ด้านแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม	57

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม และข้อเสนอแนะ	59
3.1 ปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม	59
3.2 ข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา	61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	64
สรุปผลการศึกษา	64
อภิปรายผล	81
ข้อค้นพบ	83
ข้อเสนอแนะ	91
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	109
ประวัติผู้เขียน	119

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ	17
2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามจำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพสมรสของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ	18
4 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ	21
7 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่เลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ	22
8 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทของระบบที่ใช้บริการของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ	24
9 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามลักษณะการจ่ายชำระเงิน	25
10 แสดงจำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม จำแนกตามเครือข่ายที่ใช้บริการ	25
11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย	27
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านผลิตภัณฑ์ของแต่ละเครือข่าย	33
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านราคาของแต่ละเครือข่าย	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านการจัดจำหน่ายของแต่ละเครือข่าย	39
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านการส่งเสริมการตลาดของแต่ละเครือข่าย	43
16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของแต่ละเครือข่าย	47
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านบุคลากรที่ให้บริการเครือข่าย 3G ของแต่ละเครือข่าย	49
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามด้านกระบวนการของแต่ละเครือข่าย	52
19	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ย และระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามโดยภาพรวม ของแต่ละเครือข่าย	55
20	แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคต ของแต่ละเครือข่าย	57
21	แสดงจำนวนและร้อยละของการแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สามในอนาคต ของแต่ละเครือข่าย	58
22	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย	59
23	แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาในการใช้ระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย	61
24	สรุปภาพรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย	65
25	สรุปภาพรวมความรู้ความเข้าใจต่อระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย	67
26	สรุปภาพรวมความรู้สึกของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	สรุปภาพรวมแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้บริการระบบการสื่อสารแบบไร้สายยุคที่สาม ของแต่ละเครือข่าย	80
28	ปัญหา/ข้อค้นพบด้านผลิตภัณฑ์ และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย	91
29	ปัญหา/ข้อค้นพบด้านราคา และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย	94
30	ปัญหา/ข้อค้นพบด้านการจัดจำหน่าย และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย	95
31	ปัญหา/ข้อค้นพบด้านส่งเสริมการตลาด และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย	97
32	ปัญหา/ข้อค้นพบด้านบุคลากร และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย	101
33	ปัญหา/ข้อค้นพบด้านกระบวนการ และข้อเสนอแนะจำแนกตามเครือข่าย	103