

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	8
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	8
1.4 ขอบเขตการศึกษา	8
1.5 นิยามคำศัพท์	8
บทที่ 2 ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	10
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ	10
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	13
2.1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality)	18
2.1.4 ทฤษฎีการประมาณค่าแบบจำลองถดถอยที่มีตัวแปรตามเป็นตัวแปรหุ่น (Estimation of Regression Models with Dummy Dependent Variables)	19
2.1.5 ความรู้เกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G	20
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	27
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษา	27
3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	28
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	28
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	29
3.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	35
บทที่ 4 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ข้อมูล	36
4.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	36
4.2 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ให้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	42
4.3 ข้อมูลความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ให้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	51
4.4 ความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถาม	53
บทที่ 5 บทสรุป และข้อเสนอแนะ	55
5.1 สรุปผลการศึกษา	55
5.2 ข้อเสนอแนะ	59
5.3 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	60
เอกสารอ้างอิง	61
ภาคผนวก	62
ภาคผนวก ก ผลการวิเคราะห์โดยใช้แบบจำลอง Logit	63
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ	73
ประวัติผู้เขียน	78

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	36
4.2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	37
4.3 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	37
4.4 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ	38
4.5 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	38
4.6 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	39
4.7 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน	39
4.8 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายดังกล่าว	40
4.9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	40
4.10 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเหตุผลในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่	41
4.11 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G	41
4.12 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบัน	42
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ด้านผลิตภัณฑ์	42
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ด้านราคา	43

4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	44
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ด้านการส่งเสริมการตลาด	44
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้ บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ภาพรวม	45
4.18 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี maximum likelihood estimates	48
4.19 ผลการประมาณค่าสัมประสิทธิ์โดยวิธี marginal effect	50
4.20 ความต้องการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	51
4.21 ค่าความถี่ของความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G	53

สารบัญภาพ

รูป	หน้า
1.1 จำนวนผู้ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในตลาดโลก	3
1.2 แสดงการคาดการณ์จำนวนผู้ใช้บริการเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำแนกตามภูมิภาคของโลก ในปี ค.ศ. 2013	4
1.3 แสดงการจัดอันดับจำนวนผู้ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทั้งหมด ค.ศ.2011 (ไตรมาสที่2)	5
1.4 แสดงการคาดการณ์สัดส่วนจำนวนผู้ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของประเทศ ในกลุ่มทวีปเอเชีย ปี ค.ศ. 2013	6
2.1 แสดงจุดเริ่มต้นของเทคโนโลยี 3G	24