



**ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G
ของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

มาริสสา เจริญไพศาลสัตย์

เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

**บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2555**



**ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G
ของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**

มาริสดา เจริญไพศาลสัตย์

**การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต**

**บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
พฤษภาคม 2555**



ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G
ของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง

มารีสา เจริญไพศาลสัตย์

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

.....ประธานกรรมการ

รศ.ธนรักษ์ เมธขยาย

.....กรรมการ

รศ.ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์

.....กรรมการ

อ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

รศ.ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์

.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

อ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี

18 พฤษภาคม 2555

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาของ รองศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้เสียสละเวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษาที่มีประโยชน์ต่อการศึกษามากมาย อีกทั้งให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้าน อย่างดียิ่งรวมถึงการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งผู้เขียนขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ รศ.ธนรักษ์ เมฆขยา ประธานที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระและ อ.ดร.ชูเกียรติ ชัยบุญศรี กรรมการค้นคว้าแบบอิสระ ได้ให้ข้อเสนอแนะที่มีคุณค่าต่อการศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้น อันส่งผลให้การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้ตีสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณคณาจารย์คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ คณาจารย์รับเชิญทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ ขอขอบคุณข้าราชการ เจ้าหน้าที่ตลอดจนบรรณารักษ์ห้องสมุดของคณะเศรษฐศาสตร์ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือบริการประสานงานด้านต่างๆ เป็นอย่างดียิ่งตลอดระยะเวลาศึกษา

ผู้เขียนพึงตระหนักถึงพระคุณของครู-อาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ตั้งแต่เริ่มแรกจนปัจจุบัน อีกทั้งพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ และคุณอา ผู้ที่เห็นความสำคัญของการศึกษา และให้การส่งเสริมสนับสนุนผู้เขียนตลอดมา รวมทั้งเป็นกำลังกาย กำลังใจ และกำลังความคิดสติปัญญาที่สำคัญยิ่งจนกระทั่งสำเร็จการศึกษาในระดับนี้ ผู้เขียนสำนึกในพระคุณของบุคคลดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง

ขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคน นักศึกษาปริญญาโทเศรษฐศาสตร์ หลักสูตร 1 ปี รุ่นที่ 10 ที่คอยให้กำลังใจ และสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้จนสำเร็จได้สมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือทั้งทางตรง และทางอ้อมที่มีโอกาสกล่าวไว้ได้ในที่นี้ ได้ทั้งหมด หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องต่างๆ ผู้เขียนขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

มาริสตา เจริญไพศาลสัตย์

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง

ผู้เขียน นางสาวมาริสา เจริญไพศาลศักดิ์

ปริญญา เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รศ.ดร.ประเสริฐ ไชยทิพย์	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
อ.ดร.ชูกเกียรติ ชัยบุญศรี	อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

247670

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไป จำนวน 400 คน โดยการออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ด้วยแบบจำลองโลจิท (Logit Model) ด้วยเทคนิคการประมาณภาวะความน่าจะเป็นสูงสุด (Maximum Likelihood Estimates: MLE) และเทคนิคการวิเคราะห์ด้วยวิธี Marginal effects

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.0 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.75 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.0 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 56.5 อาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 26.75 รายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 25,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.5 ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ส่วนใหญ่ใช้บริการเครือข่าย AIS คิดเป็นร้อยละ 43.0 เหตุที่เลือกใช้เพราะบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายดังกล่าว คือ คุณภาพของเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 46.0 ระยะเวลาที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 62.0 เหตุผลในการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ใช้ติดต่อพูดคุยกับเพื่อน/ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 52.0 ราคา

โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ ราคาตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.75 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง โดยใช้แบบจำลองโลจิท (Logit model) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการที่จะเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 99% ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ บริการเสริมตรงตามความต้องการ ปัจจัยด้านราคา คือ ค่าบริการเป็นไปอย่างยุติธรรม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ การโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ และมีราคาที่เหมาะสมกับคุณสมบัติ และปัจจัยที่มีระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ มีสัญญาณครอบคลุมเพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด คือ ความบ่อยครั้งในการโฆษณา ปัจจัยที่มีระดับความเชื่อมั่น 90% ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ด้านอายุ และระบบเครือข่ายที่ใช้บริการในปัจจุบัน

ความต้องการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปางในปัจจุบันในภาพรวม อยู่ในระดับต้องการมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ได้แก่ การค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต, การรับ-ส่งข้อความ (SMS), การทำงานบนอินเทอร์เน็ตได้ทุกที่ทุกเวลา, การส่งรูปภาพจากโทรศัพท์มือถือ, การกำหนด โทนเสียง, การใช้อินเทอร์เน็ตด้วยอุปกรณ์แอิร์การ์ด, การรับ-ส่ง e-mail, การรับ-ส่งภาพเคลื่อนไหวเป็นวีดีโอคลิป, การดาวน์โหลดเพลงหรือภาพยนตร์ ฯลฯ และความต้องการใช้บริการเสริมจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันในระดับต้องการมากเป็นอันดับสุดท้ายคือ การสั่งซื้อสินค้าผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

Independent Study Title Factors Affecting Consumers' Demand of Mobile Phone
Technology 3G in Mueang District, Lampang Province

Author Miss Marisa Charoenpaisansat

Degree Master of Economics

Independent Study Advisory Committee

Asst.Prof.Dr.Prasert Chaitip Advisor

Lect.Dr.Chukiat Chaiboonsri Co-advisor

ABSTRACT

247670

This research aimed study the behavior and factors affecting the demand of 3G Mobile Phone technology of consumers in Mueang district, Lampang province. The study sample consisted of 400 general mobile phone users. Questionnaires were used as a tool to collect data, and data was analyzed using descriptive statistics and Logit Model with Maximum Likelihood Estimates (MLE) and marginal effects technique.

The result of descriptive statistics analysis found that most samples were female at 54.0%, aged between 21-30 years old at 31.75%, held a bachelor's degree at 46.0%, single at 56.5%, worked as governmental/state enterprise employee at 26.75%, monthly salary between 25,001-30,000 baht at 33.5%, most 3G technology mobile phone users used the service provided by AIS network at 43%, used this network provider because of the network's quality at 46.0%, used mobile phone services for over 5 years at 62.0%, used mobile phone service for contacting friends/family at 52.0%, currently used mobile phone with the price between 10,001-15,000 baht at 45.75%, and most samples demanded for 3G technology mobile phone at 266 people or 66.5%

For the analysis of factors affecting 3G technology mobile phone demands of consumers in Mueang district, Lampang province, using Logit model, the study results found that factors

affecting demand of using 3G technology mobile phone service with statistically significance at 99% included product factor regarding value added services in accordance with requirements, price factor regarding fair service price, and marketing promotion factor regarding advertising through various media and appropriate pricing for service attribution. The factors with a 95% significance level were product factor regarding sufficient signal covering areas, and marketing promotion factor regarding frequent advertising. Factors with a 90% significance level were personal factor, which was age and currently used network system.

Demands for 3G technology mobile service of consumers in Mueang district, Lampang province was overall at a high level with mean equal to 3.76. This included searching information on internet, sending and receiving SMS, ability to work on internet anywhere and at anytime, sending pictures, assigning ringtone, accessing internet by using aircard device, sending and receiving e-mail, sending and receiving animated video clips, downloading music and movies, etc. Finally, the least desired value added service was online mobile shopping.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
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 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เทคโนโลยี 3G ผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง	42
4.3 ข้อมูลความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง 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 โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เครือข่ายดังกล่าว	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 บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ด้านผลิตภัณฑ์	42
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้ บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ด้านราคา	43

4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้ บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	44
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้ บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 3G ด้านการส่งเสริมการตลาด	44
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้ บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่เทคโนโลยี 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