

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความคาดหวังของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัล
นักศึกษา	จีเอสเอ็มในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีต่อการบริการ
รหัสประจำตัว	นางสาวอังศณา นาคไชยะ
ปริญญา	44064430
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
พ.ศ.	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	2549
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี
	ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็มในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ได้แก่ด้านบริการเสริม ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลและด้านการชำระค่าบริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็มในเขตกรุงเทพและปริมณฑลจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ฐานนิยม ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้วิธีทดสอบ t-test และ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็มในเขตกรุงเทพและปริมณฑลส่วนใหญ่มีความคาดหวังในด้านบริการอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับความคาดหวังจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูล ด้านการชำระค่าบริการ และด้านบริการเสริม
2. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็มในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีต่อการบริการในด้านต่าง ๆ เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้โทรศัพท์พบว่า เพศ และ ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ความคาดหวังของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็มในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีต่อการบริการ ในด้านบริการเสริมด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลและด้านการชำระค่าบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน อายุ อาชีพ และ รายได้ต่อเดือนเป็นปัจจัยที่ทำให้ความคาดหวังของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็มในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีต่อการบริการ ไม่แตกต่างกัน
3. ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลจีเอสเอ็มในเขตกรุงเทพและปริมณฑลที่มีต่อการบริการเมื่อพิจารณาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล

ของผู้ใช้โทรศัพท์โดยแยกเป็นรายด้าน พบว่าระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นตอนปลาย,ปวช. มีความคาดหวังในด้านบริการเสริมแตกต่างจากระดับการศึกษานุปริญญาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย,ปวช.มีความคาดหวังในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลแตกต่างจากระดับการศึกษานุปริญญา-ปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย,ปวช.มีความคาดหวังในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลแตกต่างจากระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย,ปวช.มีความคาดหวังในการชำระค่าบริการ แตกต่างจาก ระดับการศึกษานุปริญญา – ปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Thesis	Expectation of Mobile Phone User (Digital GSM System) in Term of Service in Bangkok and Boundary
Student	Ms. Angsana Nakchaiya
Student ID	44064430
Degree	Master of Science
Programme	Industrial management
Year	2006
Thesis Advisor	Assoc. Professor Dr. Woranat Sangmanee
Thesis Co-Advisor	Assist. Professor Dr. Manus Pitooncharoenlarp

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the customer's expectation of mobile phone user (Digital GSM System) in term of service in Bangkok and boundary. The sample include 400 mobile phone user (Digital GSM System) in Bangkok and boundary . The research instruments to collect data were questionnaires and a test. Data were analyzed using statistical computer program. The statistics used were mode, frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance, least-significant different for post hoc comparison and Pearson product moment correlation. The results were as follows:

1. The level of expectation in term of service ranking from more to less were Call center service, Payment, Extra service .

2. The comparative result of expectation in term of service on personal factors, it was found that mobile phone user in different groups or level of the following factors: sex and education were statistically difference in their expectation in term of service .

3. The comparative result of expectation in term of service on personal factors, it was found that mobile phone user in different groups or level of the following factors: age , occupation and income were statistically not difference in their expectation in term of service .

4. The comparative result from education level of mobile phone user (Digital GSM System) in term of service in Bangkok and boundary ; can conclude follow this :

4.1 Special services : the expectation of mobile phone user in undergruated people were statistically difference from grauated people.

4.2 Call center service : the expectation of mobile phone user in undergruated people were statistically difference from grauated people and upper grauated people .

4.3 Payment services : the expectation of mobile phone user in undergruated people were statistically difference from grauated people.