

วัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ (1) ศึกษาลักษณะประชากรของผู้ใช้บริการที่มีต่อ
บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย (2) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับ และ
การให้บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่
และ (3) เปรียบเทียบความคิดเห็นของการให้บริการอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ
ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา
รายได้ และเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ
กลุ่มนักข่าวสายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ
ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)
ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation--SD) เปรียบเทียบความ
แตกต่างระหว่างตัวแปรด้วยค่าสถิติ t test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มี
มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ด้วยสถิติ LSD (Least Significant Difference) และการวิเคราะห์
ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มนักข่าวสายเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-25,000 บาท และส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่แบรนด์ดีแทค ใช้บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยมากกว่า 10 ครั้ง/เดือน ใช้บริการมาไม่น้อยกว่า 6 เดือน ระยะเวลาในการใช้บริการเฉลี่ย 1 ชั่วโมง/วัน โดยใช้บริการในการรับ-ส่งอีเมล (e-mail) ใช้เวลาในการเชื่อมต่อบริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยกว่า 8 นาที/ครั้ง โดยมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการน้อยกว่า 250 บาท/เดือน

กลุ่มนักข่าวสายเทคโนโลยีสารสนเทศเห็นว่า สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ได้แบบครอบคลุมพื้นที่ในประเทศไทย ในส่วนของข้อมูลข่าวสารที่ให้บริการอยู่บนเว็บไซต์/เว็บบมีความน่าสนใจ มีความเหมาะสมบ้างบางครั้ง แต่เห็นว่า ข้อมูลมีความหลากหลาย มีการอัพเดทสม่ำเสมอ ซึ่งการนำเสนอข้อมูลบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ไม่มี ความคล้อยคลึงกับการนำเสนอบนคอมพิวเตอร์พื้นฐาน คิดอัตราค่าบริการจริงตามการใช้งาน และได้รับข่าวสาร/กิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างสม่ำเสมอ

กลุ่มนักข่าวสายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง จากการทดสอบถามสมมติฐาน พบว่า กลุ่มนักข่าวสายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายเอไอเอส (AIS) มีความพึงพอใจจากการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่ในด้านราคามากกว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายดีแทค (DTAC) และทรู (TRUE) ขอมรับสมมติฐานที่ว่า ลักษณะประชากรแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

กลุ่มนักข่าวสายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเปิดรับบริการด้านสถานที่ หรือการจัดจำหน่ายที่แตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มที่มีความถี่ในการเปิดรับสถานที่ หรือการจัดจำหน่ายอื่น ๆ จะน้อยกว่า กลุ่มที่มีการเปิดรับความถี่ 10-20 ครั้ง/เดือน และกลุ่มที่มีความถี่ในการเปิดรับมากกว่า 10 ครั้ง/เดือน ขณะที่กลุ่มที่มีระยะเวลาในการใช้บริการน้อยกว่า 6 เดือน มีความพึงพอใจ ในด้านสถานที่หรือการจัดจำหน่าย น้อยกว่า ระยะเวลาในการใช้บริการ 6 เดือน - 1 ปี และ 2 ปีขึ้นไป จึงขอมรับสมมติฐาน การเปิดรับการใช้บริการ

237727

อินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน

กลุ่มนักข่าวสายเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นว่า ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบครอบคลุมพื้นที่ประเทศไทยจะมีความพึงพอใจมากกว่าให้บริการครอบคลุมเฉพาะกรุงเทพฯ และอื่น ๆ ขณะที่ความเหมาะสม ความหลากหลาย และการอัปเดตข้อมูล/ข่าวสารบนเว็บ/เว็บบล็อกที่มีความน่าสนใจ และหลากหลาย จะได้เปรียบคู่แข่งมากกว่าผู้ให้บริการที่ไม่มีความหลากหลาย ความน่าสนใจ และการอัปเดตข้อมูลเลย ส่วนการได้รับข่าว/กิจกรรมส่งเสริมการขายหรือโปรโมชั่นต่าง ๆ ที่สม่ำเสมอ จะมีความพึงพอใจด้านราคามากกว่า การที่ได้รับข่าว/กิจกรรมส่งเสริมการขายหรือโปรโมชั่นต่าง ๆ บ้างบางครั้ง จึงยอมรับสมมติฐาน การให้บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน

237727

The objectives of the study were (1) to study the demographic characteristics of the selected member of population who use mobile internet service in Thailand, (2) to study their perceptions and their mobile internet use, and (3) to compare their opinions toward their mobile internet service, by looking at differences in gender, age, education, income, and the mobile networks that they use. The research sample consisted of 100 information technology reporters. The instrument of this research was a questionnaire. The data were analyzed by frequency, percentages, mean, standard deviation, *t* test, LSD (least significant difference), and One-way ANOVA.

The research findings are as follows.

Most of the information technology reporters surveyed were male, aged 21-30 years old. They held a bachelor's degree and their average income was

between 15,001-25,000 baht per month. Most of them used the DTAC phone network. They used mobile internet more than 10 times per month average. They had been using the service for longer than 6 months, using it 1 hour per day on average, mostly to send and receive e-mails. The time spent connected to the mobile internet was 8 minutes on average. They paid less than 250 baht monthly for the service. Their satisfaction was at a moderate level. From the test of hypothesis, the differences between the subjects affected their satisfaction with the mobile internet service. The AIS clients were more satisfied with the price than the clients who used DTAC and True. These findings proved the hypothesis to be right.

The differences in the reporters' perception of the service affected their satisfaction with the service. The group that used the service less than six months had a lower level of satisfaction than the groups that had used the service for 6 months, 1 year, and 2 years which agreed with the hypothesis.

The differences between the services that were provided also affected the satisfaction of the reporters. The phone company that provided a mobile internet network that covered Thailand had advantages over companies whose service covered only Bangkok. In addition, the suitability and variety of the updated and interesting information on WAP and websites added to the users' satisfaction with the phone company. Moreover, the companies that provided more promotion activities were considered to more advantageous prices. The findings supported the hypothesis, as well.