

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การเปิดรับ การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้

อินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะในเขตเทศบาล

นครเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางสาวศุภกัฏา บุญฉิมพลี

ปริญญา

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การสื่อสารศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.กุลิสรา กฤตวรกาญจน์

บทคัดย่อ

ผลงานการค้นคว้าแบบอิสระเรื่องการเปิดรับ การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ อินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ เป็นการศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำนวน 420 คน ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิลำเนา ในการเก็บข้อมูลให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามเอง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ ค่า T-Test และ One-Way ANOVA พร้อมทั้งวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย แต่มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 24 – 30 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่นอกเขตเทศบาล มีการใช้บริการอินเทอร์เน็ตมานานกว่า 3 ปี ระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการมานานมากกว่า 3 ปี เช่นเดียวกัน โดยระยะเวลาในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะเฉลี่ยแต่ละครั้งประมาณ 1 – 2 ชั่วโมง และส่วนใหญ่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะทุกวันในแต่ละสัปดาห์ โดยกลุ่มตัวอย่างใช้คอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) เป็นอุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะมากที่สุด

คอมพิวเตอร์พกพา (โน้ตบุ๊ก) เป็นอุปกรณ์ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะมากที่สุด ใช้ร้านกาแฟเป็นสถานที่ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะเป็นอันดับ 1 โดยมีวัตถุประสงค์ คือ การรับ-ส่งอีเมล รองลงมา คือ เล่น Blog (hi 5, facebook ฯลฯ) และค้นหาข้อมูล โดยมีลักษณะการใช้งานอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะในรูปแบบการใช้ฟรีตามสถานที่ต่างๆ รองลงมา คือ ใช้บริการเป็นแพ็คเกจรายเดือนของเครือข่ายโทรศัพท์ โดยมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 500 บาทต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ได้ถูกเรียกเก็บค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะ (WiFi) ตามสถานที่ต่างๆ ซึ่งในส่วนที่มีการเรียกเก็บจะเป็นการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายในเรื่องของการเสียบปลั๊กชาร์ตแบตเตอรี่ และค่าใช้จ่ายที่ถูกเรียกเก็บ ต่ำกว่า 50 บาท และต้องการศูนย์ราชการเป็นสถานที่ที่มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะเพิ่มเติมเป็นอันดับ 1

สำหรับความพึงพอใจในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านราคา รองลงมาคือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านสถานที่

ในส่วนการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตไร้สายสาธารณะในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่าปัญหาและอุปสรรคโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าสถานที่ที่เป็นปัญหาและอุปสรรคในการใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านผู้ให้บริการ และด้านราคา

ABSTRACT

This study "Exposure, Uses and Gratifications on Public Wireless Internet Network of Users in Chiang Mai Municipality" is a survey research applying the questionnaire as a research methodology. The data were collected through 420 Public Wireless Internet Network users in Chiang Mai Municipality who vary in terms of gender, age, education, occupation, salary and birthplace. In the collect data process, it is important that the samples completed questionnaire by themselves. The data was analyzed by using both descriptive and inference statistics including T-Test, One-Way ANOVA, as well as Correlation Analysis between satisfaction factors and problems of using Public Wireless Internet Network in Chiang Mai Municipality.

The study points out various interesting points. According to the samples, there are more female than male with insignificantly different proportion. Majority of them have aged 24-30 years with Bachelor degree. Most subjects work in private companies and earn between 5,000 and 10,000 baht/month. Nonetheless, they live outside the Chiang Mai Municipality. With regard to aspects of Public Wireless Internet Network usage, the samples have used both Internet and Public Wireless Internet Network for more than three years. They use Public Wireless Internet Network from one to two hours per time every day. Most samples use notebook as a connection

device and usually access Public Wireless Internet Network at coffee café. Furthermore, the main purposes for using Public Wireless Internet Network are email, social network (Hi5, facebook and so on) and researching for particular information, respectively. The findings also indicate that most samples prefer to use free Public Wireless Internet Network provided at specific places, and the monthly package provided by mobile networks which costs around 500 baht/month. Moreover, the samples do not need to pay additional expenses in using Public Wireless Internet Network. Some samples, however, informed that they have to pay for battery charging which costs less than 50 baht per time. The samples also request that more Public Wireless Internet Network should be provided in official places.

Regarding to the satisfaction of using Public Wireless Internet Network in Chiang Mai Municipality, the finding shows a high level of satisfaction in overall aspects. The highest satisfaction factor is price, followed by service provider, product and place.

On the other hand, the result reveals that problems and obstacles of using Public Wireless Internet Network in Chiang Mai Municipality were in moderate level. The causes of them come from place, product, service provider and price, respectively.