

ธรรมนูญ รถเอี่ยม 2555: การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการ 3G บน  
โทรศัพท์เคลื่อนที่ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: อาจารย์ประพิมพรรณ ลิ้มสุวรรณ, Ph.D. 221 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความแตกต่างของการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ  
3G และความตั้งใจใช้บริการ 3G บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการ  
อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมการให้บริการ  
3G กับความตั้งใจใช้บริการ 3G บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสืบค้น และเป็นการวิจัยเชิง  
พรรณนา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน  
และมีประสบการณ์การให้บริการอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดำเนินชีวิตประจำวันในเขตกรุงเทพมหานคร  
จำนวน 392 คน ทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ t-test F-test LSD และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์  
สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-29 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี  
อาชีพพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-30,000 บาท และส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการใช้บริการ  
อินเทอร์เน็ตของค่ายเอไอเอส จ่ายค่าบริการ 401-600 บาทต่อเดือน ความถี่ในการใช้งาน 6-12 ชั่วโมงต่อเดือน มี  
วัตถุประสงค์เพื่อเล่นโซเชียลเน็ตเวิร์ก (Social Networks) และมีประสบการณ์การให้บริการ 3G มาก่อน กลุ่ม  
ตัวอย่างมีการรับรู้ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และการรับรู้ความซับซ้อนต่อการบริการ 3G อยู่ในระดับมาก และม  
ีความความตั้งใจใช้บริการ 3G อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย  
ต่อเดือน และพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้คุณลักษณะ  
นวัตกรรมที่แตกต่างกัน ส่วนค่าบริการอินเทอร์เน็ตและประสบการณ์ในการใช้ 3G ที่แตกต่างกันมีผลต่อความ  
ตั้งใจใช้บริการ 3G ที่แตกต่างกัน และการรับรู้ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการ  
3G มากที่สุด

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะคือ ให้ค่ายผู้ให้บริการ 3G บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ทำการตลาดทางตรงกับผู้ใช้ บริการ  
ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 12 ชั่วโมงต่อเดือน และมีประสบการณ์ใน  
การให้บริการ 3G ด้วยการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างการรับรู้ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และส่งเสริมการขาย  
บริการ 3G ด้วยการออกโปรโมชั่นการบริการ 3G พ่วงกับการซื้อเครื่องโทรศัพท์สมาร์ตโฟนที่ทันสมัย ในราคาถูก  
หรือสามารถแบ่งผ่อนชำระได้