

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรม และความคาดหวังการใช้บริการดาวนโหลดบนวีอพี (wap) ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการดาวนโหลด ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการดาวนโหลดบนวีอพีของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ความพึงพอใจ และความคาดหวังการใช้บริการดาวนโหลดบนวีอพี (wap) ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ระเบียบวิธีวิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรูปแบบการวิจัยในเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One-Shot Case Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 400 คน มาทำการสุ่มตัวอย่างแบบผสมผสาน (Mix Method Sampling) โดยใช้วิธีจับสลากให้ได้เขตที่เป็นตัวแทนมา 10 เขตๆ ละ 40 คน และทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างอายุระหว่าง 18-25 ปี ที่เคยใช้บริการดาวนโหลดบนวีอพี ผู้วิจัยได้ทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างก่อนตอบแบบสอบถามว่าเคยใช้บริการดาวนโหลดบนวีอพีหรือไม่ โดยทำการเก็บข้อมูลจากสถานที่ต่างๆ ได้แก่ สถาบันการศึกษา ห้างสรรพสินค้า หมู่บ้าน และในเขตชุมชน

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอและสรุปผลในการศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรที่ทำการสำรวจจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.5 มีอายุ 25 ปี เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.8 และมีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 38.8 ซึ่งมีรายได้ 5,001-10,000 บาท มากกว่าจำนวนครึ่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 54.8

ส่วนพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มประชากรที่ทำการสำรวจมีการใช้ระบบ One-2-Call มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.28 ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบันราคาต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0 ซึ่งมีค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนส่วนใหญ่ราคา 500-1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 47.8

ในส่วนพฤติกรรมการใช้บริการดาวนโหลดบนวีอพี ผลการศึกษา พบว่า การดาวนโหลดบนวีอพีโดยรวมอยู่ในระดับที่มาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีการดาวนโหลดบริการเสียงเพลงรอสายมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.03) และน้อยที่สุดคือการดาวนโหลดตรวจสอบรอบฉายภาพยนตร์ (ค่าเฉลี่ย 2.52)

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการดาวนโหลดบนวีอพี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมที่มากที่สุด คือการดาวนโหลดเพลงไทยสากล และเพลงสากล ปัจจัย

ด้านสังคม และวัฒนธรรมที่มีผลต่อพฤติกรรมที่มากที่สุด คือการใช้บริการดาวนโหลดเพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเองมีความทันสมัย และปัจจัยด้านการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมที่มากที่สุด คือการบริการ Full Song เพลง เอ็มพี3 (MP3)

สำหรับความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการดาวนโหลดบนวีอพ พบว่า ความพึงพอใจและความคาดหวังต่อบริการดาวนโหลดบน วีอพ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.77) โดยมีความพึงพอใจและความคาดหวังมากที่สุดในเรื่องกิจกรรมส่งเสริมการขาย ได้แก่ ลด แลก แจก แถม มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.06) และมีความพึงพอใจและความคาดหวังที่น้อยที่สุดในเรื่องบริการเสียงเพลงรอสาย (ค่าเฉลี่ย 2.08)