

การศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเทคโนโลยี 3G ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการคัดเลือกตัวอย่างแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) ตามผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 300 ราย ได้แก่ เครือข่าย AIS จำนวน 100 ราย เครือข่าย DTAC จำนวน 100 ราย และเครือข่าย True move (Orange) จำนวน 100 ราย สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก

ผลการศึกษาพบว่า สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี จำนวน 54 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป 246 ราย คิดเป็นร้อยละ 82 โดยกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีจำนวนมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน และมีรายได้มากกว่า 20,000 บาทต่อเดือน ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปจำนวนมากที่สุดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน

ด้านความรู้ความเข้าใจ พบว่ากลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีจำนวนมากที่สุดมีความสนใจและติดตามเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่เสมอในระดับสนใจมากที่สุด และรับทราบข้อมูลจากสื่อหนังสือพิมพ์เป็นลำดับแรก มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G ในระดับปานกลาง และเคยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G ได้แก่ บริการส่งข้อมูลทั้งภาพ (วิดีโอ) และเสียงด้วยความเร็วสูง และบริการวิดีโอคอนเฟอเรนซ์ (Video Conference) เป็นลำดับแรก

และมีความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีในระดับสนใจมากที่สุด ส่วนของกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปจำนวนมากที่สุดมีความสนใจและติดตามเทคโนโลยีของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่เสมอในระดับสนใจปานกลาง และรับทราบข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์เป็นลำดับแรก แต่ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G เลยและไม่เคยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G ซึ่งในส่วนของผู้ที่เคยได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี 3G นั้นจะรู้จักบริการ โมบายทีวี (Mobile TV) เป็นลำดับแรก และมีความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีในระดับสนใจปานกลาง

ด้านความคิดเห็น ทั้งกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี และกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไป มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และด้านราคาต่อเทคโนโลยี 3G อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ทางด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยี มีความคิดเห็นว่าเทคโนโลยี 3G จะช่วยอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันได้ดียิ่งขึ้น ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปมีความคิดเห็นว่าจะใช้บริการรับส่งข้อความสั้น (SMS) บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 3G

ทางด้านราคา พบว่าทั้งกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีและกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปมีความคิดเห็นว่าอัตราค่าบริการเสริมควรมีอัตราที่ต่ำกว่าในปัจจุบัน

ด้านแนวโน้มพฤติกรรม พบว่ากลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีจำนวนมากที่สุดมีแนวโน้มจะใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ในอนาคต และในส่วนของผู้ที่คิดว่าจะไม่ใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ในอนาคตเนื่องจากสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ปัจจุบันกลุ่มผู้นำการใช้ผลิตภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถรองรับเทคโนโลยี 3G ได้ และมีแผนการที่จะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นรุ่นใหม่ที่จะรองรับเทคโนโลยี 3G โดยมีงบประมาณประมาณ 10,001 - 15,000 บาท ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปจำนวนมากที่สุดมีแนวโน้มจะใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ในอนาคต และในส่วนของผู้ที่คิดว่าจะไม่ใช้บริการจากเทคโนโลยี 3G ในอนาคตเนื่องจากสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย นอกจากนี้กลุ่มผู้ใช้บริการทั่วไปยังไม่แน่ใจว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบันสามารถรองรับเทคโนโลยี 3G ได้ และมีแผนการที่จะเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ในปัจจุบันเป็นรุ่นใหม่ที่จะรองรับเทคโนโลยี 3G โดยมีงบประมาณไม่เกิน 10,000 บาท

The purpose of this independent study was to study the attitude of mobile phone subscribers towards 3G technology in Mueang District, Chiang Mai Province. The data were collected from questionnaires by using the quota sampling of 300 respondents, which comprise of 100 AIS subscribers, 100 DTAC subscribers, and 100 True move (Orange) subscribers. The Statistical techniques used were frequency, percentage, average, and weighted average.

The results indicated that the respondents could be classified into 2 groups, 54 respondents or 18 percent were the opinion leaders and 246 respondents or 82 percent were the non-opinion leaders. Most of the opinion leaders were female, who were 21-30 years old and with a bachelor degree. They were private company employees and earned more than 20,000 baht per month. Most of the non-opinion leaders were also female, who were 21-30 years old and were still undergraduate students with monthly income of at most 5,000 baht.

Regarding the cognitive component, the results indicated that most of the opinion leaders showed the highest level of interest on mobile phone technology and also kept themselves up-to-date about new technology where their primary source of information was the newspapers. They also showed the highest interest in 3G technology and had moderate level of knowledge in this technology, i.e., and the primary services that they knew were high speed video, data and voice transfer service, and video conference service. Most of the non-opinion leaders, on the other

hand, also kept themselves up-to-date about the mobile phone technology, but showed only moderate level of interest on such topic. Since their primary source of information was television, most of them did not have any knowledge about 3G technology. However, some subscribers in this group who had some knowledge of 3G knew about mobile TV service and had moderate level of interest of 3G technology.

Regarding the affective component, the members in both groups showed highly agreed on the 3G product and price factors in the following manners:

For product factor, the results indicated that the majority of the opinion leaders were interested in the 3G product because it would make their life easier. On the other hand, the main factor that attracts the non-opinion leaders to the 3G technology is the short message service (SMS).

As for the price factor, the results indicated that both groups had good agreement that non-voice service rate on 3G technology should be lower.

Regarding the behavioral component, the results indicated that most of the opinion leaders had tendency to use 3G services in the future, while some of them would not use the service primarily because of the high cost factor. Most of them have already had mobile phones that support 3G technology, while some were planning to change their mobile phone to a new model that supports 3G technology with budget of 10,001 – 15,000 baht. Most of the non-opinion leaders also had tendency to use 3G services in the future and the primary reason for some of them who would not use the service was also the high cost. Although they were not sure if their current mobile phones support 3G technology, they planned to change their mobile phone to a new model that supports 3G technology with budget of less than 10,000 baht.