

ชื่อวิทยานิพนธ์ การเปิดรับสื่อและความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
ของผู้ใช้บริการในจังหวัดภูเก็ต

ผู้วิจัย นายสมชาย มานะสมบุรณ์พันธ์ ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันศักดิ์ ทองรินทร์ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรสา ปานขาว

ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การเปิดรับสื่อ (2) ความพึงพอใจ (3) พฤติกรรมการใช้บริการ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับการเปิดรับสื่อ (5) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรกับความพึงพอใจในการใช้บริการ (6) ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารของการใช้บริการและ (7) ความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสื่อกับประเภทของข้อมูลข่าวสารของการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในจังหวัดภูเก็ต

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างแบบวิธีแบ่งตามสัดส่วนและแบบสะดวก จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบไคสแควร์ และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อมวลชนในระดับมาก เปิดรับสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจในระดับปานกลาง (2) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านคุณภาพของสัญญาณเครือข่ายรองลงมาคือด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านรายการส่งเสริมการขาย ด้านบริการเสริมและเทคโนโลยี และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (3) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ใช้บริการเครือข่าย เอ ไอ เอส และดีแทค เพราะสัญญาณครอบคลุม ผู้ใช้ระบบทรูมูฟ ส่วนใหญ่ใช้เพราะความเหมาะสมของอัตราค่าบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเครือข่ายเอ ไอ เอส และทรูมูฟส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเครือข่ายของดีแทคส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 18.01-24.00 น. และส่วนใหญ่ใช้ในสอบถามข้อมูลอัตโนมัติในทุกเครือข่าย (4) ลักษณะทางประชากร มีความสัมพันธ์กับการเปิดรับสื่อในการใช้บริการ (5) ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในการใช้บริการ (6) การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านข้อมูลข่าวสารของการใช้บริการ และ (7) การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับประเภทของข้อมูลข่าวสารของการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

คำสำคัญ การเปิดรับสื่อ ความพึงพอใจ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

Thesis title: Media Exposure and Satisfaction with Mobile Phone Service of Phuket Residents

Researcher: Mr. Somchai Manasomboonpan; **Degree:** Master of Communication Arts;

Thesis advisors: (1) Dr.Santat Thongrin, Assistant Professor; (2) Orasa Pankhao, Assistant Professor; **Academic year:** 2007

ABSTRACT

The purposes of this study were to investigate (1) mobile-phone use in Phuket province in relation to the users' media exposure; (2) their satisfaction; and (3) their service-use behavior; (4) the relationships between demographic characteristics of the users and media exposure; (5) between the demographic characteristics and satisfaction with the services; (6) between media exposure and their satisfaction with service information; and (7) between media exposure and types of service information.

Probabilities proportional to size and convenience methods were applied, and the sample was 400 mobile-phone users in Phuket province. Questionnaires were distributed to collect data. Statistics, consisting of frequencies, percentages, means, standard deviations, chi-square tests and correlation coefficients, were used in data analysis.

The findings indicate that: (1) the sample had a high level of exposure to mass media and moderate levels of exposure to interpersonal and special media; (2) they were very satisfied with the following issues: the quality of the network signal, information, cost, staff, sales promotions and supplemental services/technology, and they were moderately satisfied with distribution channels; (3) most AIS and DTAC users favored those networks' signal coverage while True Move users favored the service fees. Most AIS and True Move customers used their handsets between 12:01 and 18:00 while DTAC customers used theirs between 18:01 and 00:00. Most customers made use of all three networks' automatic information services; (4) the demographic characteristics are related to media exposure regarding services; (5) the demographic characteristics are related to satisfaction with services; (6) media exposure is related to satisfaction with service information; and (7) media exposure is related to types of service information.

Keywords: Media exposure, satisfaction, mobile-phone networks