

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ชื่อผู้เขียน นายฉัตรชัย วิบูลย์สิทธิโชค

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดร. นฤมล พงษ์ชัยเคชา กรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อรชร มณีสงฆ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการเลือกนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ที่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตและมีโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงตามจำนวนโควตา (Purposive Sampling) ของนักศึกษา 3 กลุ่มรวม 300 คน และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ประกอบด้วยกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ 86 คน คิดเป็นร้อยละ 28.7 กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 94 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 120 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ส่วนผลการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อส่วนประสมทางการตลาดของการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่สรุปได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS และ DTAC

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS และ DTAC

ด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS และ DTAC แต่มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยมากต่อปัจจัยย่อยในเรื่องสำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่เพียง 1 แห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ของทั้ง AIS และ DTAC และมีความคิดเห็นในระดับมากต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการเปิดบริการทุกวันของสำนักงานบริการของ AIS ที่ท่าแพ

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS และ DTAC แต่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยในเรื่องการสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคมของ DTAC

ด้านบุคคลหรือพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับมากต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS และ DTAC แต่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อปัจจัยย่อยในเรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการของทั้ง AIS และ DTAC

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้วยในระดับปานกลางต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS และ DTAC

ด้านกระบวนการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในระดับปานกลางต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS และ DTAC

Independent Study Title The Opinions of Chiangmai University Students Towards the
Mobile Internet Service with WAP via Mobile Telephone
Systems

Author Mr. Chatchai Wiboonsittichok

M.B.A.

Examining Committee

Assistant Professor Dr. Nittaya Jariangprasert Chairman

Lecturer Dr. Naruemon Pongchaidecha Member

Assistant Professor Dr. Orachorn Maneesong Member

ABSTRACT

The main purpose of this study was to investigate the opinions of Chiangmai University students towards the mobile internet service with WAP via mobile telephone systems. The samplings were selected from Chiangmai University Students who have use access to the internet and own mobile telephones. The purposive sampling was used to select sample of 300 participants from the three groups of students. The data was analyzed by using descriptive statistic.

The results indicated that among 300 Chiangmai University students consisted of 86 persons from health science group (28.7 %), 94 persons from technology science group (31.3 %) and 120 persons from social & humanity group (40 %). The marketing mix factors affecting the opinions of Chiangmai University students could be concluded as follows :

Product and service aspect : most of the participants had their opinions in the medium level towards the mobile internet service with WAP via mobile telephone systems of AIS and DTAC

Price aspect : most of the participants had their opinions in the medium level towards the mobile internet service with WAP via mobile telephone systems of AIS and DTAC.

Place aspect : most of the participants had their opinions in the medium level towards the mobile internet service with WAP via mobile telephone systems of AIS and DTAC. However, they strongly disagreed that there was only one customer service representation office in Amphoe Muang Chaingmai province of both AIS and DTAC, and strongly agreed that the office of AIS is opened daily.

Promotion aspect : most of the participants had their opinions in the high level towards the mobile internet service with WAP via mobile telephone systems of AIS and DTAC. However, they had their opinions in the medium level on the public relation activities of DTAC.

People aspect : most of the participants had their opinions in the high level towards the mobile internet service with WAP via mobile telephone systems of AIS and DTAC. However, they had their opinions in the medium level on the ability of customer service for immediate problem solving of both AIS and DTAC.

Physical evidence and presentation : most of the participants had their opinions in the medium level towards the mobile internet service with WAP via mobile telephone systems of AIS and DTAC.

Process aspect : most of the participants had their opinions in the medium level towards the mobile internet service with WAP via mobile telephone systems of AIS and DTAC.