

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
ของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)
ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาววรัสนันท์ สรชาติ

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ

ประธานกรรมการ

อาจารย์เขมกร ไชยประสิทธิ์

กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 390 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติคือ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.10 มีอายุ 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ห้างร้าน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็มมาเป็นระยะเวลา 2-4 ปี ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดคือ ทรายี่ห่อของผู้ให้บริการ

ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ เงื่อนไขการชำระเงินที่สะดวก และด้านการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการเช่นเดียวกัน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ การมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการหลังการขายที่ดี

ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการของพนักงานด้วยอัธยาศัยไมตรีดี

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ

ปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Customer’s Satisfaction Towards Internet Use Through Mobile Phone of Advance Info Service Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Miss Warussanun Sorachart

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert Chairperson

Lecture Kemakorn Chaiprasit Member

ABSTRACT

The study of “Customer’s Satisfaction Towards Internet Use Through Mobile Phone of Advance Info Service Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province” has the objectives to study the customer’s satisfaction towards internet use through mobile phone of Advance Info Service Public Company Limited in Mueang District, Chiang Mai Province. The sampling were selected from GSM mobile phone customers which registered with AIS in Mueang district, Chiang Mai Province. The Convenience Sampling was used to select sample of 390 users with 95% confidence level. The data was analyzed by using frequency, and mean.

The finding indicated that the majority of the samples were female between 21-30 years of age, bachelor’s degree graduates, private business employee with average monthly income of 10,001 - 15,000 baht. Most internet use through mobile phone was 2 – 4 years ago.

The factors the Customer’s Satisfaction towards Internet Use through Mobile Phone could be concluded as follows:

The Product factor mostly effected the satisfaction towards internet use through mobile phone was the brand’s provider.

The Price factor mostly effected the satisfaction towards internet use through mobile phone was payment method and zero charge on access.

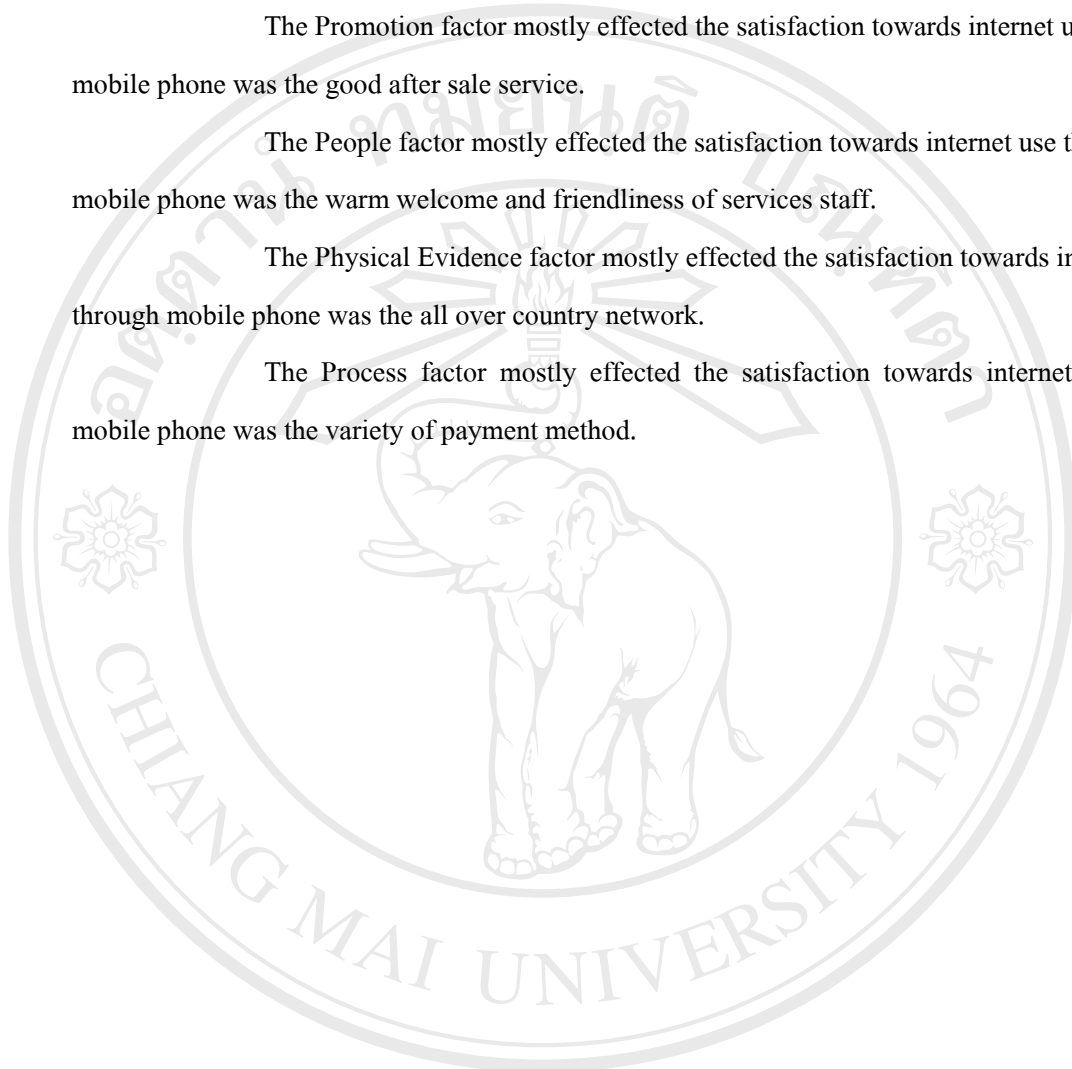
The Place factor mostly effected the satisfaction towards internet use through mobile phone was distributor and the variety of service center.

The Promotion factor mostly effected the satisfaction towards internet use through mobile phone was the good after sale service.

The People factor mostly effected the satisfaction towards internet use through mobile phone was the warm welcome and friendliness of services staff.

The Physical Evidence factor mostly effected the satisfaction towards internet use through mobile phone was the all over country network.

The Process factor mostly effected the satisfaction towards internet use through mobile phone was the variety of payment method.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved