

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายพงษ์ศักดิ์ ตันวิสุทธิ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

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

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยการคัดเลือกลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ลงทะเบียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 313 ราย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีจำนวน 257 ราย คิดเป็นร้อยละ 82.1 และกลุ่มที่ไม่ต้องการใช้ จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.9 ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ การที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ

ปัจจัยทางการตลาดด้านราคาที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ การไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือนในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

ปัจจัยทางการตลาดด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่าน

โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ การแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม ซึ่งเป็นการช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนและสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ

ปัจจัยทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ ความรวดเร็วในการตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ในกรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขของการรับประกันที่ระบุไว้

ปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากรที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ การมีพนักงานที่ให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี

ปัจจัยทางการตลาดด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ การมีระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์

ปัจจัยทางการตลาดด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ

Independent Study Title Demand of Internet Use Through Mobile Phone of GSM Mobile Phone Customers in Mueang District, Chiang Mai Province

Author Mr. Pongsak Tanwisuth

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 demand of Internet use through mobile phone of GSM mobile phone customers in Mueang District, Chiang Mai Province. The samplings were selected from GSM mobile phone customers which registered with AIS in Mueang District, Chiang Mai Province. The purposive sampling was used to select sample of 313 users with 95% confidence level. The data was analyzed by using frequency, and mean.

The results indicated that the customers who wanted to use Internet through GSM mobile phone were 257 persons or 82.1 % and the one who did not want it were 56 persons or 17.9 %. The factors affecting the demand of Internet use through mobile phone could be concluded as follows:

The Product and service factor mostly affected the use of Internet through GSM mobile phone was the variety and availability of brands and models of GPRS mobile phone.

The Price factor that mostly affected the use of Internet through GSM mobile phone was the zero charge on access and monthly fee.

The Place factor that mostly affected the use of Internet through GSM mobile phone was the appropriate arrangements of service center area separately such as : customer service center, maintenance service center, to reduce the customer confusion over their service needs.

The Promotion factor that mostly affected the use of Internet through GSM mobile phone was the quick repair service upon warranty agreement.

The People factor that mostly affected the use of Internet through GSM mobile phone was the warm welcome and friendliness of service staff.

The Process factor that mostly affected the use of Internet through GSM mobile phone was the protection against fraud mobile phone usage.

The Physical Evidence factor that mostly affected the use of Internet through GSM mobile phone was the nationwide coverage of mobile phone linkage.

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University