



พฤติกรรมการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 430 จุลนิพนธ์
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2555

พฤติกรรมการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชา 761 430 จุลนิพนธ์
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2555

**BEHAVIOR OF SILPAKORN UNIVERSITY (PETCHBURI IT CAMPUS) STUDENTS
WHEN USING 3G (THIRD GENERATION) MOBILE SYSTEMS**



By
Miss Jittiwa Tianpitak
Miss Anchalee Thongmak

ผลงานวิทยานักศึกษา ระดับปริญญาตรี

**A Research Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Bachelor of Business Administration Program in General Business Management**

Faculty of Management Science

SILPAKORN UNIVERSITY

2012

ที่ประชุมสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร พิจารณาแล้ว
อนุมัติให้การวิจัย เรื่อง “พฤติกรรมการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี” เสนอ โดย นางสาวจิตรทิวา เทียนพิทักษ์
และนางสาวอัญชลี ทองมาก มีคุณค่าเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาคุณนิพนธ์
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

การวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี” ได้ผ่านการนำเสนอในเวทีการประชุมวิชาการ
บัณฑิตศึกษาระดับชาติ ครั้งที่ ๑ (The 1st National Graduate Conference) โดยโครงการศิลปะศาสตรมหา
บัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ (ภาคพิเศษ) ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ร่วมกับ สมาคมรัฐศาสตร์แห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในวันศุกร์ที่ ๑๔
ธันวาคม พ.ศ.๒๕๕๕ ณ โรงแรมริชมอนด์ จังหวัดนนทบุรี

.....
(อาจารย์อริสสา สะอาดนัก)

อาจารย์ที่ปรึกษา

วันที่ เดือน พ.ศ.

.....
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี (อาจารย์นพดล ไตวิชัยกุล)

รักษาราชการแทน

หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

วันที่ เดือน พ.ศ.

12520016, 12520177: สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

คำสำคัญ: พฤติกรรมของผู้บริโภค / 3G (Third Generation) / โทรศัพท์เคลื่อนที่

นางสาวจิตรทิวา เทียนพิทักษ์และนางสาวอัญชลี ทองมาก: พฤติกรรมการเลือกใช้
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต
สารสนเทศเพชรบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษา: อาจารย์อริสสา สะอาดนัก. 81 หน้า.

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจในการเลือกใช้
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต
สารสนเทศเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 370 คน
โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติ
ที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแนวโน้มใช้งานโทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้น และส่วนใหญ่
เป็นเพศหญิง กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 และ 3 สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-6,000 บาทส่วนใหญ่ใช้ระบบดีแทค ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยต่อเดือน 601-700
บาท นิยมใช้เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมงโดย
เฉลี่ยต่อวัน ความพึงพอใจในการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ได้แก่ ด้านการรับรู้ถึง
ความง่ายในการใช้งานจากการสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่างๆ ด้านอิทธิพลทางสังคมพิจารณาจาก
เทคโนโลยีที่กำลังได้รับความนิยม ด้านความสะดวกของการบริการและคุณภาพพิจารณาจาก
โทรศัพท์เคลื่อนที่รองรับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G และด้านการรับรู้ถึง
ประโยชน์ที่ได้รับพิจารณาจากประโยชน์ที่ใช้ในชีวิตประจำวัน

พฤติกรรมในการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี พิจารณาจากด้านอิทธิพลทางสังคม
ด้านความสะดวกของการบริการ และคุณภาพ และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีความพึง
พอใจแตกต่างกันทางสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2555

ลายมือชื่อนักศึกษา 1.....2.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

12520016, 12520177: MAJOR: GENERAL BUSINESS MANAGEMENT

KEY WORDS: CONSUMER BEHAVIOR / 3G (THIRD GENERATION) / MOBILE PHONE

JITTIWA TIANPITAK AND ANCHALEE THONGMAK: BEHAVIOR OF SILPAKORN UNIVERSITY (PETCHBURI IT CAMPUS) STUDENTS WHEN USING 3G (THIRD GENERATION) MOBILE SYSTEMS. RESEARCH ADVISOR: ARISSA SA-ARDNAK, MBA. 81 pp.

Abstract

The purpose of this research is to study Silpakorn University (Petchburi IT Campus) students' behavior and satisfaction when using 3G (Third Generation) mobile system. The sample group participated in this research includes 370 undergraduate students who were selected by purposive sampling. The method of data collection is done in a form of a questionnaire and the statistical information applied in this research includes percentage, mean and standard deviation.

According to the results of study, the sample group largely consists of female students studying in the second and the third year in Marketing from the Faculty of Management Science Their monthly income ranges from 5,001-6,000 Baht and their average monthly mobile phone expense is between 601-700 Baht. Based on the students' behavior of mobile system usage, it can be found that the majority of the students prefer to use DTAC mobile network system and their main purpose of use is for social network communication with an average of more than 4 hours a day. The sample group's satisfaction when using mobile systems 3G is can be considered from the following aspects: the system's easy-to-use function in terms of its online searches application, social influence as can be seen from the popular trend of 3G mobile system usage, the service and quality of 3G mobile system based on the mobile phones with 3G mobile system service provider, 3G mobile system benefits based on daily functions and usage benefits.

According to Silpakorn University (Petchburi IT Campus) students, consumer behavior of using 3G mobile system based on the survey of social influence, service and quality of the system, and the benefits received when using 3G mobile system provided different levels of satisfaction depending on the status of the sample group.

Faculty of Management Science SILPAKORN UNIVERSITY Academic Year 2012

Students' signatures 1.....2.....

Research Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพราะผู้วิจัยได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจาก อาจารย์อริสสา สะอาดนัก อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยที่คอยให้คำแนะนำคำปรึกษาและหมั่นดูแลเอาใจใส่ รวมถึงช่วยตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้จนเสร็จถูกต้อง สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่ช่วยให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามจนสามารถทำงานวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จได้ และขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ ที่คอยให้คำปรึกษาคอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การวิจัยฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อประมวลความรู้ทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เพื่อเป็นผลงานในรายวิชาจุลนิพนธ์ และใช้เป็นข้อมูลเพื่อทำการวิจัยต่อไป คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดามารดา อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ให้การสนับสนุน และให้กำลังใจเสมอมา

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่ได้รับ	4
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	5
ที่มาของ 3G.....	5
โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3	7
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย	8
พฤติกรรมผู้บริโภค.....	10
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค	12
ข้อมูลมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	22
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	27
วิธีการรวบรวมข้อมูล	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
การวิเคราะห์ข้อมูล	31
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	31

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์.....	33
ตอนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	36
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	39
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการวิจัย.....	67
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ.....	72
รายการอ้างอิง	73
ภาคผนวก	76
ประวัติผู้วิจัย.....	80



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ/สาขาวิชา.....	28
2	แสดงระยะเวลาดำเนินงาน.....	31
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	33
4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะและสาขาวิชา.....	34
5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี	35
6	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	35
7	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการเลือกใช้ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation).....	36
8	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อเดือน	37
9	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจุดประสงค์ในการใช้ บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation).....	38
10	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) เฉลี่ยต่อวัน.....	39
11	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อ การใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี	40
12	จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามเพศ.....	42
13	จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามเพศ	43
14	จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามเพศ.....	44
15	จำนวนและร้อยละของจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามเพศ	45
16	จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามคณะ	46

ตารางที่	หน้า
17 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามคณะ	47
18 จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามคณะ	48
19 จำนวนและร้อยละของจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามคณะ	49
20 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามสาขาวิชา	50
21 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามสาขาวิชา	52
22 จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามสาขาวิชา	54
23 จำนวนและร้อยละจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) เฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามสาขาวิชา	56
24 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามชั้นปี	58
25 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามชั้นปี	59
26 จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามชั้นปี	60
27 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามชั้นปี	61
28 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามรายได้	61
29 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ย จำแนกตามรายได้	62

ตารางที่	หน้า
30 จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามรายได้.....	64
31 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามรายได้.....	65



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันนี้ในสังคมของโลกยุคไร้พรมแดนมีการเปลี่ยนแปลงทางด้านต่างๆ อย่างมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม การเมือง เทคโนโลยีและเศรษฐกิจ เนื่องจากได้รับอิทธิพลจากการเพิ่มขึ้นของปริมาณและความรวดเร็วในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้เองส่งผลกระทบต่อให้ประชาชนมีความต้องการและมีพฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งในขณะนี้โลกของเราได้ก้าวเข้ามาสู่เทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่ 3 เป็นยุคของการสื่อสารข้อมูลความเร็วสูงที่เรียกว่า 3G (Third Generation) ที่สามารถทำให้เกิดการใช้บริการมัลติมีเดียและส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สายด้วยอัตราความเร็วที่สูงขึ้น เครื่องมือของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่จับได้ว่ามีบทบาทเป็นอย่างมากในยุค 3G ซึ่งมีความสามารถพิเศษเพิ่มเติมของ PDA (Personal Digital Assistant) ทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น รับส่ง ส่งวีดีโอผ่านระบบโทรศัพท์ ความบันเทิงข้อมูล ประชุมออนไลน์บนโทรศัพท์ และยังทำให้ผู้ใช้สามารถทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์ได้

3G นั้นมีวิวัฒนาการมาจากเทคโนโลยีของโทรศัพท์มือถือเริ่มจากยุค 0G เป็นยุคของโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อนระบบเซลลูลาร์ ซึ่งเป็นโทรศัพท์ที่ใช้คลื่นวิทยุในการสื่อสารยุคแรก ต่อมายุค 1G เป็นการเริ่มต้นการใช้ระบบสื่อสารแบบเซลลูลาร์ โทรศัพท์มือถือในยุคนี้เป็นโทรศัพท์มือถือที่ใช้มาตรฐานการสื่อสารในระบบอนาล็อก และมีใช้กันในช่วง พ.ศ.2523-2533 ต่อมายุค 2G มีการพัฒนาโดยนำระบบดิจิทัลมาใช้ในโลกการสื่อสารไร้สาย นั่นคือมีการส่งสัญญาณในระบบดิจิทัล ซึ่งช่วยเพิ่มคุณภาพของสัญญาณ รวมทั้งยังทำให้สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้ได้มากขึ้น โทรศัพท์มือถือในยุค 2G นี้สามารถให้บริการ SMS ได้ ต่อมายุคที่ 2.5G และ 2.75G ซึ่งเป็นพื้นฐานของโทรศัพท์มือถือยุคนี้และยังคงระบบเหมือนกับยุค 2G โดยเพิ่มความสามารถในการสื่อสารข้อมูลอื่นๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ทางบริการ WAP (Wireless Application Protocol) และ GPRS (General Packet Radio Service) ลักษณะเด่นของโทรศัพท์มือถือยุคนี้ คือ จอสี และกล้อง และในยุค 3G นี้โทรศัพท์เป็นการใช้ระบบเครือข่ายรูปแบบใหม่ โดยเพิ่มความเร็วในการส่งข้อมูลให้มากขึ้นสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ต ข้อมูลด้านภาพ หรือธุรกรรมต่างๆ

เมื่อพฤติกรรมการบริโภคของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปตามค่านิยมและยุคสมัย วิทยาการความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีผู้ให้บริการ 3G บนโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงต้องมีการปรับปรุงเครือข่าย และขยายศักยภาพเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ที่สามารถใช้อินเตอร์เน็ตความเร็วสูงได้เพิ่มขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค และช่วยให้การสื่อสารข้อมูลของผู้บริโภคเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คุณสมบัติของเครือข่ายการสื่อสารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสิ่งสำคัญมากในการใช้งาน 3G ภายใต้การทำงานของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อการใช้งานบนเครือข่ายมีประสิทธิภาพที่ดี ก็จะทำให้สามารถสื่อสารและรับส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ สัญญาณคงที่ ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ผู้บริโภคก็จะสามารถใช้ประโยชน์จาก 3G ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา พฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค ในการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ให้บริการมัลติมีเดีย 3G ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (อศุฉย์ จาตุรงค์กุล และดลยา จาตุรงค์กุล, 2549)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้แก่ พิมพ์ใจ ไวยทกุล (2536) การศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมการความต้องการโทรศัพท์ติดตามตัวในประเทศไทย วัลสมาลัย ดินทุกานนท์ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้และการใช้อินเตอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ นนทวิทย์ เศษบาคอ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี 3G วงศ์ภัทร์ พิบลุนเกียรติ (2554) ได้การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้งานวิจัยข้างต้นเป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของผู้บริโภค

จะเห็นได้ว่า เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีความสำคัญต่อกลุ่มตัวอย่างของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งจัดเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคให้ตอบสนองความต้องการและเกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความต้องการในการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) แตกต่างกัน มีระดับความต้องการใช้บริการที่แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่าย 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
2. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา คือ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
3. ขอบเขตด้านประชากร นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

3G หรือ Third Generation เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่ 3 โดยที่อุปกรณ์การสื่อสารยุคที่ 3 นั้นจะเป็นอุปกรณ์ที่ผสมผสาน การนำเสนอข้อมูล และเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการให้บริการมัลติมีเดียที่หลากหลาย สามารถส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สายด้วยอัตราความเร็วที่สูงขึ้น และกำลังได้รับความนิยมอยู่ในปัจจุบัน

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของนักศึกษาแต่ละบุคคลในการเลือกใช้หรือการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ให้ตรงตามความต้องการ ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อจะนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์สำหรับผู้ให้บริการในการพัฒนาเครือข่ายต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อทราบถึงพฤติกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ที่มีผลต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)
2. เพื่อทราบความต้องการของผู้ใช้บริการและเป็นแนวทางในการพัฒนาสำหรับผู้ให้บริการเครือข่ายของผู้ให้บริการ 3G บนโทรศัพท์มือถือให้ตอบสนองความพึงพอใจต่อผู้บริโภคได้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. ที่มาของ 3G
2. โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3
3. เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย
4. พฤติกรรมผู้บริโภค
5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค
6. ข้อมูลมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ที่มาของ 3G

3G หรือ Third Generation เป็นเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่ 3 อุปกรณ์การสื่อสารยุคที่ 3 นั้นจะเป็นอุปกรณ์ ที่ผสมผสานการนำเสนอข้อมูลและเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้าด้วยกันเช่น PDA โทรศัพท์มือถือ Walkman, กล้องถ่ายรูปและอินเทอร์เน็ต 3G เป็นเทคโนโลยีที่พัฒนาต่อเนื่องจากยุคที่ 2 และ 2.5 ซึ่งเป็นยุคที่มีการให้บริการระบบเสียงและการส่งข้อมูลในขั้นต้นทั้งยังมีข้อจำกัดอยู่มากการพัฒนาของ 3G ทำให้เกิดการให้บริการมัลติมีเดียและส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สายด้วยอัตราความเร็วที่สูงขึ้น

ยุค 1G เป็นยุคแรกของการพัฒนาระบบโทรศัพท์แบบเซลลูลาร์การรับส่งสัญญาณใช้วิธีการมอดูเลตสัญญาณอะนาล็อกเข้าช่องสื่อสารโดยใช้การแบ่งความถี่ออกมาเป็นช่องเล็กๆด้วยวิธีการนี้มีข้อจำกัดในเรื่องจำนวนช่องสัญญาณ และการใช้ไม่เต็มประสิทธิภาพจึงติดขัดเรื่องการขยายจำนวนเลขหมายและการขยายแถบความถี่ประจวบกับระบบเครื่องรับส่งสัญญาณวิทยุกำหนดขนาดของเซลล์และความแรงของสัญญาณเพื่อให้เข้าถึงสถานีเบสได้ตัวเครื่องโทรศัพท์เซลลูลาร์ยังมีขนาดใหญ่ใช้กำลังงานไฟฟ้ามากในภายหลังจึงเปลี่ยนมาเป็นระบบดิจิทัลและการเข้าช่องสัญญาณแบบแบ่งเวลาโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ 1G จึงใช้เฉพาะในยุคแรกเท่านั้น

ยุค 2G เป็นยุคที่พัฒนาต่อมาโดยการเข้ารหัสสัญญาณเสียง โดยบีบอัดสัญญาณเสียงในรูปแบบดิจิทัลให้มีขนาดจำนวนข้อมูลน้อยลงเหลือเพียงประมาณ 9 กิโลบิตต่อวินาทีต่อช่องสัญญาณ การติดต่อจากสถานีลูกหรือตัวโทรศัพท์เคลื่อนที่กับสถานีเบสใช้วิธีการสองแบบคือ TDMA คือการแบ่งช่วงเวลาออกเป็นช่องเล็กๆและแบ่งกันใช้ทำให้ใช้ช่องสัญญาณความถี่วิทยุได้เพิ่มขึ้นจากเดิมอีกมากกับอีกแบบหนึ่งเป็นการแบ่งการเข้าถึงตามการเข้ารหัสและการถอดรหัสโดยใส่แอดเดรสเหมือน IP เราเรียกวิธีการนี้ว่า CDMA-Code Division Multiple Access ในยุค 2G จึงเป็นการรับส่งสัญญาณโทรศัพท์แบบดิจิทัลหมดแล้ว

ยุค 2.5G การสื่อสารไร้สายยุค 2.5G ได้รับการพัฒนาต่อออกมาจากเทคโนโลยีในระดับ 2G แต่มีประสิทธิภาพดีเยี่ยมกว่ามาตรฐานการสื่อสารไร้สายยุค 3G โดยเทคโนโลยียุค 2.5G สามารถให้บริการรับส่งข้อมูลแบบแพ็คเกจที่ความเร็วระดับ 20-40 Kbps ในทางปฏิบัติเทคโนโลยีจีพีอาร์เอสนับเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารไร้สายในระดับ 2.5G

ยุค 3G เป็นยุคแห่งอนาคตอันใกล้โดยสร้างระบบใหม่ให้รองรับระบบเก่าได้และเรียกว่า Universal Mobile Telecommunication Systems (UMTS) โดยมุ่งหวังว่าการเข้าถึงเครือข่ายแบบไร้สายสามารถกระทำได้ด้วยอุปกรณ์หลากหลายเช่นจากคอมพิวเตอร์จากเครื่องใช้ไฟฟ้าอื่น ระบบยังคงใช้การเข้ารหัสสัญญาณเป็นแบบ CDMA ซึ่งสามารถบรรจุของสัญญาณเสียงได้มากกว่าแต่ใช้แบบแถบกว้าง (wideband) ในระบบนี้จึงเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า WCDMA นอกจากนี้ยังมีกลุ่มบริษัทบางบริษัทแยกการพัฒนาในรุ่น 3G เป็นแบบ CDMA เช่นกัน แต่เรียกว่า CDMA2000 กลุ่มบริษัทนี้พัฒนารากฐานมาจาก IS95 ซึ่งใช้ในสหรัฐอเมริกาและยังขยายรูปแบบเป็นการรับส่งในช่องสัญญาณที่ได้อัตราการรับส่งสูง (HDR-High Data Rate) การพัฒนาในยุคที่สามนี้ยังต้องการความเกี่ยวข้องกับการใช้งานร่วมในเทคโนโลยีเก่าอีกด้วยโดยเฉพาะในสหรัฐอเมริกาที่ยังคงให้ใช้งานได้ทั้งแบบ 1G และ 2G โดยเรียกรูปแบบใหม่เพื่อการส่งเป็นแพ็คเกจว่า GPRS - General Packet Radio Service ซึ่งส่งด้วยอัตราความเร็วตั้งแต่ 9.06, 13.4, 15.6 และ 21.4 กิโลบิตต่อวินาที โดยในการพัฒนาต่อจาก GPRS ให้เป็นระบบ 3G เรียกกระบวนใหม่ว่า EDGE - (Enhanced Data Rate for GSM Evolution) เทคโนโลยีในยุคที่ 3 เรื่องความเร็วในการรับ - ส่งข้อมูลโดยเน้นการเชื่อมต่อแบบไร้สายด้วยความเร็วสูงทำให้สามารถใช้บริการ Multimedia ได้อย่างสมบูรณ์แบบและมีประสิทธิภาพแบบมากยิ่งขึ้น เช่น การรับ - ส่ง File ขนาดใหญ่, การใช้บริการ Video Conference, Download เพลง, ดู TV ในลักษณะแบบ Streaming เป็นต้นสำหรับประเทศไทยปี 2549 นี้เป็นปีที่พยายามเข้าสู่ยุค 3G แต่สำหรับต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่นได้เลยยุค 3G มาแล้ว (Watharee khunpiluk, 2007)

ซึ่งการศึกษาที่มาของ 3G ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงประวัติความเป็นมาของเทคโนโลยี 3G เพื่อนำมาประกอบการศึกษาเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G

2. โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3

ธนวัฒน์ คอและ ได้กล่าวว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เกิดขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2527 โดยกรมไปรษณีย์โทรเลขได้อนุมัติให้ 2 หน่วยงานดำเนินการให้บริการในระบบเซลลูลาร์ ซึ่งเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอนาล็อก ในระยะแรกกำหนดให้การสื่อสารแห่งประเทศไทย(กสท.) และองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เป็นผู้เปิดให้บริการแก่ประชาชน แต่ภายหลังได้มีการให้สัมปทานแก่บริษัทเอกชนเพื่อร่วมให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงเริ่มมีการแข่งขันการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละระบบส่งผลให้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มีรูปแบบการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ชนิดอนาล็อกมาสู่ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ชนิดดิจิทัล โดยจำนวนผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดิจิทัลนั้นมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ หากมองภาพรวมของตลาด โทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยจนถึงปัจจุบัน ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นประเทศที่มีความหลากหลายในแง่ของเทคโนโลยีเครือข่าย ให้ผู้บริโภค

โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 (Third Generation Mobile Network หรือ 3G) เป็นเทคโนโลยียุคถัดมาจากการเปิดให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 2 หรือ 2G ซึ่งประสบความสำเร็จในการสร้างมูลค่าทางธุรกิจสื่อสารไร้สายอย่างมหาศาลนับ ตั้งแต่ พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา ต่อมา มีการพัฒนามาตรฐานโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2G ขึ้น ก็เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานระบบสื่อสารไร้สายส่วนบุคคล (Personal Communication) ในลักษณะไร้พรมแดน (Global Communication) โดยเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการสามารถนำเครื่องลูกข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้งานในที่ใดๆก็ได้ทั่วโลก จนกลายเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่สาม ซึ่งเป็นระบบ Digital ที่สามารถเพิ่มบริการเสริมแบบต่างๆ และมีคุณภาพเสียงที่ชัดเจน เป็น โทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ Digital ความถี่ 2000 MHz ซึ่งกำหนดให้ใช้โดยสหภาพโทรคมนาคมระหว่างประเทศ (International Telecommunications Union : ITU) ที่ต้องการให้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในโลกเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยรวมการบริการต่างๆเข้าด้วยกัน เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ติดตามตัว ISDN Internet E-mail โดยเชื่อมเครือข่ายภาคพื้นดินกับเครือข่ายดาวเทียม ทำให้สามารถให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ทั่วโลกได้ทั้งเครือข่ายแบบ Wireless และ Wire line นอกจากนี้ยังให้บริการแบบ Bandwidth on Demand ซึ่งเป็นการกำหนดความเร็ว สำหรับการให้บริการรับ-ส่ง ข้อมูลตามลักษณะการใช้งานของผู้ใช้ เช่น ความเร็ว 2 Mb/s สำหรับผู้ใช้บริการที่อยู่ภายในอาคารสำนักงาน ความเร็ว 144 Mb/s เมื่ออยู่ในยานพาหนะหรือเคลื่อนที่ เป็นต้น ทั้งนี้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่สาม จะช่วยให้ผู้ถือปลายทางสามารถ

ติดต่อกับผู้อื่นในลักษณะ Multimedia (บริการเสียง ข้อมูล และภาพ) โดยตัวเครื่องมีขนาดเล็ก น้ำหนักเบา และใช้กำลังไฟน้อยเพื่อให้แบตเตอรี่มีอายุการใช้งานนานขึ้น

การพัฒนาสู่เครือข่ายในยุคที่ 3 ต้องใช้เงินทุนสูง เพื่อรองรับกับจำนวนสถานีฐานที่เพิ่มขึ้น การใช้ภาษา HTML (Hyper Text Markup Language) สำหรับการแสดง Web Pages บนเครื่อง ตลอดจนการปรับปรุงในเรื่องความกว้างแถบคลื่น(Banwidth) ที่มีจำกัด จึงมีความเป็นไปได้ว่าผู้ประกอบการคงใช้วิธีการติดตั้งเครือข่ายยุคที่ 3 ช้อนทับลงไปบนเครือข่ายยุคที่ 2 แทนการลงทุนสร้างเครือข่ายใหม่ โดยอาศัยการเรียนรู้เทคโนโลยีจากต่างประเทศ และประยุกต์ให้เหมาะสมกับประเทศไทย ผู้ผลิตอุปกรณ์เครือข่ายและเครื่องลูกข่ายในไทยได้เริ่มนำเทคโนโลยี WAP (Wireless Application Protocol) เข้ามาให้บริการเชื่อมต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่กับเครือข่าย Internet และประยุกต์กับการให้บริการทางการเงินต่างๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น สอบถามยอดเงินคงเหลือในบัญชี อัตราแลกเปลี่ยน บริการจองตั๋วเครื่องบิน ตั๋วชมภาพยนตร์ และรายงานทางอากาศ เป็นต้น

เทคโนโลยี 3G สามารถรับส่งข้อมูลในความเร็วสูงทำให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีรูปแบบใหม่ๆ มากขึ้น ประกอบกับอุปกรณ์สื่อสารไร้สายในระบบ 3G สามารถให้บริการระบบเสียงและแอปพลิเคชันรูปแบบใหม่ เช่น จอแสดงภาพสี, เครื่องเล่น mp3, เครื่องเล่นวีดีโอ ดาวน์โหลดเกมส์, แสดงกราฟฟิกและการแสดงแผนที่ตั้งต่างๆ ทำให้การสื่อสารเป็นแบบอินเตอร์แอคทีฟที่สร้างความสนุกสนานและสมจริงมากขึ้น โทรศัพท์เคลื่อนที่เปรียบเสมือนคอมพิวเตอร์แบบพกพา, วิทยุส่วนตัวและกล้องถ่ายรูป ผู้ใช้สามารถเช็คข้อมูลใน account ส่วนตัวเพื่อใช้บริการต่างๆ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น self-care (ตรวจสอบค่าใช้จ่าย), แก้ไขข้อมูลส่วนตัวและใช้บริการข้อมูลต่างๆ เช่น ข่าวเกาะติดสถานการณ์, ข่าวบันเทิง, ข้อมูลด้านการเงิน, ข้อมูลการท่องเที่ยวและตารางนัดหมายส่วนตัว คุณสมบัติหลักของเทคโนโลยี 3G คือ มีการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายของ 3G ตลอดเวลาที่ได้เปิดโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่จำเป็นต้องเข้า log-in ทุกครั้ง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 ประสบความสำเร็จได้รับความนิยมอย่างมาก และมีผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ความสนใจอย่างต่อเนื่อง (ชนพัฒน์ คอและ, 2550)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 ได้มีการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคตามเทคโนโลยีการสื่อสารที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม

3. เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย

การพัฒนาระบบสาธารณูปโภคด้านการให้บริการด้านสื่อสารและโทรศัพท์นั้น นับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาไปควบคู่กับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งการให้บริการ

โทรศัพท์พื้นฐานนั้นอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ที่มีหน้าที่ติดตั้งหมายเลขโทรศัพท์ให้กับประชาชน แต่ด้วยความล่าช้าของระบบการให้บริการและขาดแคลนเงินทุนในการติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน ทำให้ไม่เพียงพอกับปริมาณความต้องการของประชาชน รัฐบาลจึงมีนโยบายร่วมลงทุนกับบริษัทเอกชนในการให้สัมปทาน โครงการติดตั้งโทรศัพท์เพิ่มขึ้น แต่เมื่อประชากรเพิ่มสูงขึ้น และมีความต้องการใช้ระบบติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตและประกอบธุรกิจ จึงทำให้รัฐบาลเริ่มนำระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแบบอนาล็อกเข้ามาให้บริการในประเทศไทยขึ้นให้ผู้บริโภคได้เลือกใช้งานกันอย่างกว้างขวาง ผู้ประกอบการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยก็มีอยู่หลายราย แต่ละรายต่างมีความแข็งแกร่งและส่วนแบ่งทางการตลาดที่แตกต่างกัน บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายที่เปิดบริการในปัจจุบัน มีดังนี้

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS มีบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM (Global System for Mobile Communication) ระบบความถี่ 900 MHz ซึ่งแบ่งออกเป็นแบบชำระค่าบริการต่อเดือน (Postpaid) ภายใต้เครื่องหมายการค้า GSM Advance กับแบบโทรศัพท์พร้อมใช้ (Prepaid) ภายใต้เครื่องหมายการค้า One-2-Call และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1800 MHz ซึ่งมีแต่แบบชำระค่าบริการต่อเดือนภายใต้เครื่องหมายการค้า GSM1800 นอกจากนี้ AIS ยังเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล โดยมีการเปิดให้บริการ GPRS (Generic Packet Radio Service) ในกรุงเทพมหานครและเมืองใหญ่ๆ, บริการ MMS (Multimedia Messaging Service) และบริการ TV on Mobile เป็นการยืนยันความเป็นผู้นำทางด้านเทคโนโลยีอย่างชัดเจน นอกจากนี้ AIS ยังมีการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบอนาล็อก ระบบ NMT (Nordic Mobile Telephone) ความถี่ 900 MHz ภายใต้เครื่องหมายการค้า Cellular 900 แต่ปัจจุบัน บริษัท AIS มีนโยบายลดจำนวนผู้ใช้บริการในกลุ่มนี้ลงโดยส่งเสริมให้มีการโอนเลขหมายไปเป็นลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM ของตนเองแทน

บริษัท โทเทิล แอ็กเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC เปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM ความถี่ 1800 MHz ซึ่งแบ่งเป็นแบบชำระค่าบริการต่อเดือนภายใต้เครื่องหมายการค้า DTAC ร่วมกับโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบพร้อมใช้ ภายใต้เครื่องหมายการค้า Dprompt สำหรับ DTAC นั้นได้ชื่อว่าเป็นผู้นำทางการตลาดเป็นอันดับที่สองรองจาก AIS ปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ประเภท GPRS หรือ MMS มาเปิดให้บริการ แต่อาจมีการประชาสัมพันธ์ที่น้อยกว่าคู่แข่งของตนมาก DTAC มีบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบอนาล็อกเช่นเดียวกับเครือข่ายอื่นๆ แต่เป็นระบบ AMPS (Advanced Mobile Phone Service) ความถี่ 800 MHz ซึ่งนโยบายในการเปลี่ยนถ่ายผู้ใช้บริการให้ไปใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM ของ DTAC ก็เป็นไปในลักษณะเดียวกันกับกรณีระบบ NMT 900 ของ AIS

บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด หรือ ORANGE หรือ True ในปัจจุบัน ถือเป็นบริษัทน้องใหม่ ไฟแรงที่สร้างฐานผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทีเอ ออเรนจ์ หรือ TAO ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ GSM ความถี่ 1800 MHz เช่นเดียวกับ DTAC เพียงแต่ใช้ย่านความถี่ต่างช่วงกัน มีบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งแบบชำระค่าบริการต่อเดือนและแบบโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมใช้ ภายใต้ชื่อเครื่องหมายการค้า “Just Talk” ปัจจุบัน TAO ยังไม่มีพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศไทย แต่กำลังอยู่ระหว่างการเร่งขยายเครือข่ายเพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ใช้งานเทียบเท่ากับ AIS และ DTAC ในระหว่างนี้ผู้ใช้บริการของค่าย TAO จึงอาจไม่สามารถใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ในบางพื้นที่ที่ยังไม่มีการติดตั้งเครือข่ายสถานีฐาน

บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส จำกัด หรือ HUTCH เป็นน้องใหม่ล่าสุดที่เพิ่งเปิดให้บริการเมื่อปลายเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2546 ที่ผ่านมามีผู้ใช้ชื่อเครื่องหมายการค้า HUTCH โดยใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ CDMA (Code Division Multiple Access) ความถี่ 800 MHz จุดมุ่งหมายหลักในการเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ HUTCH ก็คือ การให้บริการสื่อสารข้อมูลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการใช้งาน เหนือกว่าการสื่อสารข้อมูลผ่านเทคโนโลยี GPRS ของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในตระกูล GSM สำหรับการให้บริการสนทนาเสียงนั้นก็มีคุณภาพที่ไม่แตกต่างไปจากระบบ GSM แต่อย่างใด ข้อจำกัดในการให้บริการของ HUTCH ก็คือการได้รับสัมปทานในการเปิดให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ CDMA ในพื้นที่เพียง 23 จังหวัดเท่านั้น (รวมกรุงเทพมหานครและปริมณฑล) ทำให้เกิดข้อจำกัดหลาย ๆ ประการในการแข่งขันเมื่อเทียบกับคู่แข่งรายอื่นที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่สัมปทานให้บริการแต่ประการใด (นาฏอนงค์ โขคอนันต์นิคย์, 2552)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตพฤติกรรมทางเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในประเทศไทย ซึ่งได้แก่ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ AIS, บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ DTAC, บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด หรือ ORANGE หรือ True และ บริษัท ฮัทชิสัน ซีเอที ไวร์เลส จำกัด หรือ HUTCH เป็นต้น

4. พฤติกรรมผู้บริโภค

(สุกร เสรีรัตน์, 2545, อ้างจาก Walters, 1978: 6) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าและบริการ (ผลิตภัณฑ์) โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำดังกล่าว โดยบุคคลที่จะถือว่าเป็นผู้บริโภค ในที่นี้คือ “บุคคลผู้ที่ซึ่งมีสิทธิในการได้มาและใช้ไปซึ่งสินค้าและบริการที่ได้มีการเสนอขายโดยสถาบันทางการตลาด” จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่าทุกคนต่างก็เป็นผู้บริโภค แต่ว่า

ไม่จำเป็นที่ทุกคนผู้บริโภคของสินค้าอย่างเดียวกัน ผู้บริโภคอาจต้องการสินค้าที่ได้เสนอขาย โดยธุรกิจก็ได้ ซึ่งความปรารถนานี้สามารถได้รับการบำบัดให้พอใจได้ถ้าธุรกิจได้ตระหนักถึงความ ต้องการ และผลิตสินค้าที่จำเป็นนั้นออกมาจำหน่าย และบริโภคอาจซื้อสินค้าเพื่อตอบสนองความ พื่อใจส่วนบุคคลก็ได้หรือสำหรับตอบสนองความต้องการของครอบครัว หรือสำหรับชุมชนบาง แห่งที่มีความต้องการที่เหมือนกันได้ ดังนั้นผู้บริโภคจึงเป็นหัวใจของพฤติกรรมผู้บริโภคเมื่อเรา เข้าใจผู้บริโภคแต่ละคนในแง่ของความต้องการที่อยากได้ กระบวนการทางความคิด ความ ประทับใจ ปัญหา และการกระทำเราก็จะเข้าใจถึงพฤติกรรมผู้บริโภคได้ นอกจากนี้จาก ความหมายของผู้บริโภคยังแสดงให้เห็นว่าบุคคลต้องเกี่ยวข้องกับกระบวนการบริโภค (Consumption process) ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง 3 ประการ คือ

1. กำหนดความต้องการของบุคคลหรือของกลุ่ม
2. แสวงหาและซื้อผลิตภัณฑ์
3. ใช้ผลิตภัณฑ์นั้นเพื่อผลประโยชน์ที่ต้องการจากผลิตภัณฑ์

การเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้นอย่างมากภายในตลาดผู้บริโภค นักการตลาดจะต้อง ติดตามการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนสามารถพยากรณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงใน อนาคต เพื่อสร้างโอกาสทางการตลาด การเปลี่ยนแปลงในตลาดผู้บริโภคที่สำคัญๆ ได้แก่ ผู้บริโภค ส่วนมากมีแนวโน้มในการให้ความสำคัญกับสินค้าที่มีคุณภาพที่มีราคา สมเหตุผล และราคายุติธรรม ตลอดจนการซื้อที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม และสินค้าสุขภาพ

เกิดการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานด้านประชากรศาสตร์หลายอย่าง ได้แก่การที่กลุ่มเด็กซึ่งเป็น กลุ่มที่มีจำนวนประชากรมาก มีอายุสูงขึ้น ทำให้มีกลุ่มผู้สูงอายุมากขึ้นกลุ่มเด็กมีความสำคัญใน ฐานะผู้บริโภคเพิ่มขึ้น การเพิ่มขึ้นของความแตกต่างในชาติ งบประมาณการใช้จ่ายของครัวเรือนให้ ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพ และคอมพิวเตอร์มากขึ้น

แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอีกประการ ได้แก่การเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของตลาดสินค้า ประเภทสร้างความสะดวกสบาย และการเพิ่มขึ้นเป็นสองเท่าของสินค้าประเภทสุขภาพ และการ ดูแลสุขภาพตัวเอง และการเปลี่ยนรูปแบบที่เห็นได้ชัดที่สุดในครัวเรือน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลง บทบาททางเพศและการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่างสามีและภรรยา การเปลี่ยนแปลงนี้ มีผลกระทบต่อ การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการเสนอต่อลูกค้าพอๆกับการเปลี่ยนแปลง รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาในโฆษณา

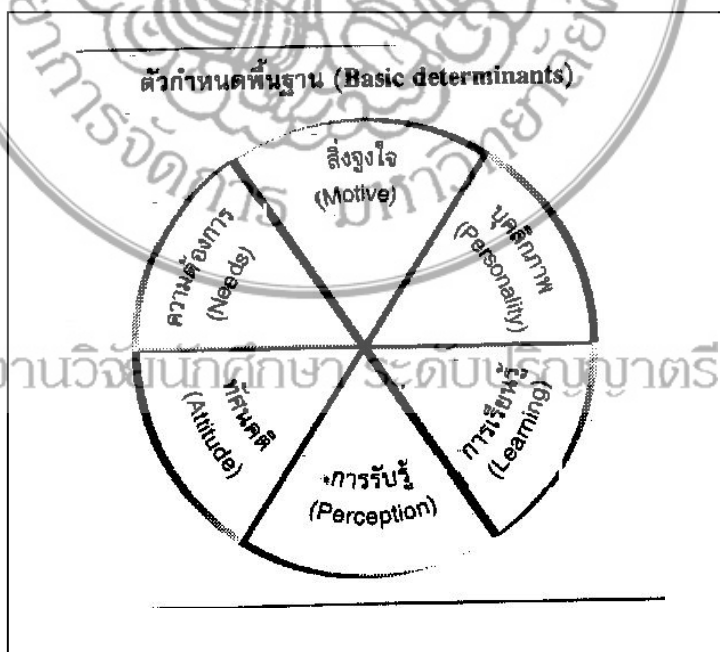
จากแนวคิดเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภค ทำให้ทราบว่าผู้บริโภคมีแนวโน้มให้ความสำคัญ กับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ราคายุติธรรม เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ และสนใจในรูปแบบ การนำเสนอเนื้อหาในการโฆษณา

5. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค (Determinants of consumer behavior)

ศุภลักษณ์ อัครางกูร ได้กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภคจะอยู่ที่ตัวบุคคลแต่ละคน เพราะการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าหรือบริการจะเกิดจากการตัดสินใจของบุคคลนั้นๆ ซึ่งบางครั้งอาจตัดสินใจโดยได้รับคำแนะนำ หรือ แรงกดดันจากภายนอกที่มากระตุ้นการตัดสินใจ สิ่งที่ผู้บริโภคได้รับเพื่อมาประกอบการตัดสินใจ ก็คือ ข้อมูลจากภายนอกที่รวบรวมไว้เป็นสิ่งที่ใช้อ้างอิงของผู้บริโภคได้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประการ ดังนี้

1. ปัจจัยที่อยู่ภายในของบุคคล (internal variable) / ปัจจัยพื้นฐาน (basic determinants)
2. ปัจจัยที่อยู่ภายนอกของบุคคล (external variable) / ปัจจัยหรืออิทธิพลของสิ่งแวดล้อม (environment determinants or influences)

ผู้บริโภคแต่ละคน คือ ผู้ที่ตัดสินใจคนสุดท้าย ซึ่งปัจจัยพื้นฐานจะส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกใช้สินค้าหรือบริการของผู้บริโภคและเป็นตัวควบคุมกระบวนการความคิดภายในทั้งหมดของผู้บริโภคมี 4 ประการ คือ ความต้องการของผู้บริโภค (consumer's need) แรงจูงใจ (motives) บุคลิกภาพ (personality) และการรู้ (awareness) ซึ่งการรู้มีองค์ประกอบเป็นปัจจัยย่อย 3 ปัจจัย คือ การรับรู้ (perception) ทักษะคิด (attitudes) และการเรียนรู้ (learning) ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคสามารถแสดงได้ดังรูป



รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ที่มา: ศุภลักษณ์ อัครางกูร, พฤติกรรมนักท่องเที่ยว Tourist Behaviour (ขอนแก่น: คลังนาโนวิทยา, 2553)

- ความต้องการ (needs) หมายถึง สิ่งที่เป็นจำเป็นสำหรับร่างกายทางกายภาพหรือจิตใจ ความต้องการถือว่าเป็นความต้องการทางด้านจิตวิทยาที่สูงที่สุด เป็นความปรารถนาอันสูงส่งของมนุษย์ซึ่งที่เป็นปัญหาของผู้บริโภคที่ต้องการการแก้ไข เช่น ความหิวต้องแก้ไขโดยการรับประทานอาหาร ความหนาวแก้ไขโดยการใส่เสื้อผ้า

- แรงจูงใจ (motives) หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือความรู้สึกที่เป็นสาเหตุทำให้บุคคลกระทำหรือมีพฤติกรรมในรูปแบบที่แน่นอน แรงจูงใจสามารถทำให้เราได้รับรู้ถึงความต้องการของตนเอง และเป็นการให้เหตุผลสำหรับการกระทำที่แสดงออกอันเนื่องมาจากความต้องการเหล่านั้น

- บุคลิกภาพ (personality) หมายถึง ลักษณะพิเศษของมนุษย์หรือลักษณะอุปนิสัยที่ได้สร้างขึ้นในตัวบุคคลที่ทำให้บุคคลแต่ละคนแตกต่างไปจากคนอื่นๆ อาจกล่าวได้ว่าแรงจูงใจเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลมีการกระทำตามที่เขามีความต้องการ แต่บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลกระทำในลักษณะเฉพาะตัวบุคคล

- การรับรู้/การสัมผัสรับรู้ (perception) หมายถึง การตีความหมายของบุคคลที่มีต่อสิ่งของหรือความคิดที่สังเกตได้หรืออะไรก็ตามที่ถูกนำเข้ามาสู่ความสนใจของผู้บริโภคโดยผ่านทางประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ รูป รส กลิ่น เสียง สัมผัส

- การเรียนรู้ (learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงใดๆ ในความคิดของผู้บริโภค การตอบสนองหรือพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากการได้ปฏิบัติ ประสบการณ์หรือการเกิดขึ้นของสัญชาตญาณ ความรู้ที่ได้จากการรับรู้ถึงสิ่งที่ไม่เคยรู้จักมาก่อน

- ทักษะคติ (attitude) หมายถึง กลุ่มกว้างๆ ของความรู้สึกที่มีอยู่ภายในตัวของมนุษย์หรือความเห็นที่เป็นรูปแบบของพฤติกรรมของบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ (Service Quality Concept)

แนวคิดคุณภาพบริการ จะเกี่ยวข้องกับความสามารถขององค์กรในการให้บริการให้เป็นไปตามหรือเกินกว่าความหวังของลูกค้า การวัดการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของการรับรู้ในคุณภาพของลูกค้าดังนั้นคุณภาพบริการจึงอยู่บนพื้นฐานการรับรู้ของลูกค้า ธุรกิจบริการ ต้องปรับปรุงคุณภาพของการบริการและใช้คุณภาพสร้างความแตกต่างเพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขันโดยลูกค้าจะประเมินคุณภาพบริการ โดยใช้ปัจจัยสำคัญ 5 ประการดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาไว้อย่างน่าเชื่อถือไว้วางใจได้และถูกต้อง ปัจจัยนี้เป็นตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญเนื่องจากลูกค้าอยากใช้บริการจากผู้ให้บริการที่รักษาสัญญา โดยเฉพาะสัญญาเกี่ยวกับคุณลักษณะของการบริการหลัก (Core Services) กิจกรรมบริการต้องทำให้เกิดความน่าเชื่อถือในการบริการหลักที่ลูกค้าต้องการ เช่น

การให้บริการตามที่สัญญาไว้กับลูกค้า การให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ปฏิบัติงานเสร็จตามเวลา มีความถูกต้องในการชำระเงิน เป็นต้น

2. การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือลูกค้าและให้บริการ โดยทันที ปัจจัยนี้เน้นถึงความสนใจและความพร้อมที่จะตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมถึงความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับบริการให้เข้ากับความต้องการของลูกค้าแต่ละรายที่แตกต่างกัน ความเร็วและความพร้อมในการตอบสนอง โดยทันทีนี้ต้องเป็นไปตามทัศนคติของลูกค้า เช่น การให้บริการตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการบริการ การเอาใจใส่ต่อปัญหาของพนักงานของลูกค้า เป็นต้น

3. การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) พนักงานมีความรู้ มีอหิชาสัย และมีความสามารถ ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจ และเชื่อมั่น ปัจจัยนี้มีความสำคัญสำหรับการบริการที่ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความเสี่ยงสูงหรือไม่สามารถประเมินผลของการบริการ ได้อย่างชัดเจน ความไว้วางใจและความเชื่อมั่นมักเกิดจากตัวบุคคลซึ่งเชื่อมโยงลูกค้ากับบริษัท เช่น พนักงานมีความรู้ และทักษะในการให้บริการ

4. การเข้าใจลูกค้า (Empathy) การเอาใจใส่และให้ความใส่ใจกับลูกค้า เป็นรายบุคคล การนำเสนอบริการที่เป็นส่วนตัวหรือตรงความต้องการของลูกค้าแต่ละรายเพื่อแสดงว่าลูกค้าเป็นคนพิเศษ ลูกค้าอยากให้อัฒิการเข้าใจและเห็นความสำคัญ การแสดงควมเข้าใจลูกค้าทำได้ เช่น พนักงานให้ความสนใจกับลูกค้าเป็นรายบุคคล มีอหิชาสัยดี สุภาพ และเป็นมิตร

5. การนำเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) สิ่งที่น่าเสนอทางกายภาพของการบริการ ลูกค้าจะประเมินคุณภาพจากเครื่องแสดงทางกายภาพ หรือเอกลักษณ์ของการบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่ปรากฏ เครื่องมือ บุคลากร และวัสดุสื่อสารต่างๆ กิจการบริการ สนามฝึกซ้อมกอล์ฟจะต้องเน้นสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เพื่อใช้ในการเสริมสร้างและเป็นเครื่องหมายแสดงคุณภาพ สิ่งสะท้อนถึงสิ่งนำเสนอทางกายภาพ เช่น บุคลิกภาพที่ปรากฏ และการแต่งกายของบุคลากร เครื่องมือที่ใช้ในการบริการ การออกแบบตกแต่งอาคาร สถานที่ เป็นต้น (สุภลักษณ์ อัครางกูร, 2553, อ้างจาก กฤษณา รัตนพฤษย์, 2546)

แนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ (The Services Marketing Mix Concept)

แนวความคิดพื้นฐานหลักของการตลาดคือ ส่วนประสมของตลาด(Marketing Mixed) หรือ 4P's อันได้แก่ ผลิตภัณฑ์(Product) ราคา(Price) การกระจายผลิตภัณฑ์(Place) และการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ซึ่งเป็นสิ่งที่ยอดักการสามารถควบคุมได้ โดยจัดส่วนประสมทั้ง 4 อย่างให้เหมาะสมที่สุดเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายได้ แต่ส่วนประสมทั้ง 4

นี้ยังไม่พอสำหรับการตลาดบริการ ซึ่งส่วนประสมทางการตลาดบริการจึงมีอีก 3P's เพิ่มโดยสะท้อนถึงการมีลักษณะเฉพาะ ได้แก่ บุคคล(People) สิ่งนำเสนอทางกายภาพ(Physical Evidence) และกระบวนการ(Process)โดยส่วนประสมการตลาดบริการทั้ง 7 นั้น มีรายละเอียด ดังนี้

3.1. ผลิตภัณฑ์ (Product)

ผลิตภัณฑ์ คือ สิ่งที่สามารถออกแบบ กำหนดขึ้นมีการผลิต และการนำเสนอเข้าสู่ตลาดเพื่อบริโภค สิ่งนั้นเป็นชุด(Package) หรือ ชุด(Bundle)ของการบริการต่างๆที่มีตัวตน จับต้องได้ (Tangibility) หรือ ไม่มีตัวตน(Intangibility)ซึ่งผลิตภัณฑ์จะต้องคำนึงถึงลูกค้าเป็นหลัก(Customer Oriented)โดยคำนึงถึงการรับรู้ของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการสำหรับตลาดบริการนั้น ผลิตภัณฑ์บริการทั้งหมด(The Total Service Product) ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ระดับดังนี้

3.1.1. ผลิตภัณฑ์หลัก หรือ ผลิตภัณฑ์ทั่วไปประกอบด้วยบริการพื้นฐานเหล่านี้จะสามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า

3.1.2. ผลิตภัณฑ์ที่คาดหวัง ประกอบด้วยบริการด้วยบริการพื้นฐานรวมถึงเงื่อนไขในการบริการที่ลูกค้าคิดว่ามีความจำเป็นและคาดหวังว่าจะได้รับเมื่อ

3.1.3. ผลิตภัณฑ์เสริม เป็นผลิตภัณฑ์ที่ทำให้บริการของผู้ให้บริการมีความแตกต่างจากผู้ประกอบการรายอื่น ซึ่งเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบริการในรูปของคุณภาพการให้บริการที่เหนือกว่าร้านอาหารเพื่อจำหน่ายน้ำดื่มและอาหาร พร้อมทั้งมีการจัดอุปกรณ์พักผ่อนหย่อนใจสำหรับผู้ที่มาพักผ่อน เช่น โทรทัศน์ เป็นต้น

3.1.4. ผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปได้ เป็นคุณประโยชน์หรือคุณค่าเพิ่มทั้งหมดที่ผู้ประกอบการให้บริการสามารถเพิ่มเติมเข้าไปเพื่อให้การบริการที่เป็นอยู่สามารถสนองความพอใจของลูกค้าได้อย่างดีเลิศในลักษณะที่เกินความคาดหวังของลูกค้า

3.2. ราคา (Price)

ราคา หมายถึง มูลค่าผลิตภัณฑ์หรือค่าบริการ ค่าธรรมเนียมที่เข้ารับบริการ ซึ่งลูกค้าต้องจ่ายให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งราคามีความสำคัญต่อการรับรู้ในคุณค่าของบริการที่นำเสนอมีผลต่อการรับรู้ในคุณภาพ และมีบทบาทต่อการสร้างภาพลักษณ์ของบริการ การประเมินราคาของผู้บริโภคสำหรับการบริการนั้น ผู้บริโภคจะนำความรู้เกี่ยวกับราคาอ้างอิง(Reference price) คุณภาพ และต้นทุนที่มีใช้ตัวเงิน คือต้นทุนด้านเวลาต้นทุนความสะดวก และต้นทุนด้านจิตใจ มาเกี่ยวข้องในการตัดสินใจใช้บริการ

3.3. การส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การส่งเสริมการตลาด หมายถึง การติดต่อสื่อสารไปยังลูกค้าเป้าหมายเพื่อแจ้งข่าวสาร จูงใจหรือเตือนความทรงจำ ของลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือการบริการของกิจการ โดยการเลือกใช้

วิธีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การสื่อสารข้อมูลสินค้า การใช้พนักงาน การแจกแถมหรือชิงโชค การลดราคาอันเป็นการกระตุ้นชักจูงให้แก่ลูกค้าหันมาสนใจการบริการของตนเองมากขึ้น และรวมถึงความชอบพอในการบริการนั้นติดต่อกันไปอย่างสม่ำเสมอด้วย ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องมีการวางแผน และหากกวิธีการส่งเสริมการตลาดของตนไปยังผู้บริโภคแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าที่ใช้บริการของตนมากขึ้นตามไปด้วย การส่งเสริมการตลาด(Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ซื้อ และผู้ขายเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อการติดต่อดูสารอาจใช้พนักงานขายใช้สื่อเครื่องมือในการติดต่อมีหลายประเภทซึ่งอาจเลือกใช้ได้ดังนี้

3.3.1. การโฆษณา (Advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรผลิตภัณฑ์ บริการ หรือความคิดที่ต้องการ และจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ กลยุทธ์ในการโฆษณาจะเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การสร้างสรรคงาน โฆษณา และกลยุทธ์สื่อ

3.3.2. การขายโดยพนักงานขาย (Personal Selling) เป็นกิจกรรมการแจ้งข่าวสารจุดตลาดโดยใช้บุคคล งานในข้อนี้จะเกี่ยวข้องกับกลยุทธ์การขายโดยใช้พนักงานขายและการจัดการหน่วยงานขายโดยพนักงานขาย

3.3.3. การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) เป็นกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดที่นอกเหนือจากการโฆษณา การขายโดยพนักงานขาย และการให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ ซึ่งสามารถกระตุ้นความสนใจ การทดลอง หรือการซื้อโดยลูกค้าขั้นสุดท้ายหรือบุคคลอื่นในช่องทาง

3.3.4. การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relation) การให้ข่าวเป็นการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า หรือบริการที่ไม่ต้องมีการจ่ายเงิน ส่วนการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความพยายามที่มีการวางแผน โดยองค์การหนึ่งเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรให้เกิดกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง การให้ข่าวเป็นกิจกรรมหนึ่งของการประชาสัมพันธ์

3.4. สถานที่/ ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

สถานที่/ ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง สถานที่และช่องทางในการจัดจำหน่ายสินค้า หรือการให้บริการจากผลิตหรือผู้ขายไปยังผู้บริโภค หรือจากผู้ให้บริการ ไปยังลูกค้าผู้รับบริการ ณ ที่ใดที่หนึ่งที่มีความเหมาะสม และสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วสะดวกสบาย รวมถึงการกำหนดช่องทางในการกระจายการให้บริการลูกค้าในที่ต่างๆอย่างทั่วถึง ส่วนประกอบด้านสถานที่/ช่องทางการจัดจำหน่ายที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

3.4.1. ทำเลที่ตั้ง (Location) ความสำคัญของการทำเลที่ตั้งของสถานที่ให้บริการขึ้นอยู่กับประเภทของบริการ และระดับของการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อลูกค้ามีความต้องการเดินทางไปรับบริการ ณ สถานที่ของผู้ให้บริการทำเลที่ตั้งจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ผู้ประกอบการที่ให้บริการต้องเลือกทำเลที่ตั้งให้เหมาะสม โดยคำนึงถึง

ความสะดวกของลูกค้าที่มารับการบริการเป็นหลัก ได้แก่ ตั้งในทำเลที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก มีสถานที่จอดรถที่สะดวกเพียงพอเป็นต้น

3.4.2. ช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels) ในระบบการจัดจำหน่ายบริการ ประกอบด้วยสมาชิกที่สำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ ผู้ให้บริการ(The Service Providers) คนกลาง(Intermediaries) และผู้บริโภค(Customers) นอกจากนี้ยังมีทางเลือกของช่องทางการจำหน่ายประกอบด้วย การขายตรงตัวแทนหรือนายหน้า ตัวแทนของผู้ขายและผู้ซื้อ ผู้ให้บริการที่ได้รับสัญญาหรือสิทธิในการให้บริการ และการให้บริการทางระบบอินเทอร์เน็ต

3.5. บุคลากร (People)

ลักษณะที่แตกต่างของบริการอันหนึ่งก็คือ การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน ไม่สามารถแยกผู้ให้และผู้รับบริการออกจากกันได้ บุคลากรจึงหมายถึงผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดในการนำเสนอบริการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการ ลูกค้า และลูกค้าอื่นๆ ในระบบการตลาดบริการ นอกจากนี้บุคลิกภาพ การแต่งกายทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานย่อมมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในบริการของลูกค้า รวมถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าคนอื่นๆ หรือการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างลูกค้ากับลูกค้าด้วยกันเอง

3.6. สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence)

เนื่องจากบริการเป็นข้อเสนอที่เป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ จึงต้องทำให้ข้อเสนอของการบริการเป็นรูปธรรมที่ลูกค้าเห็นได้ชัดเจน สิ่งนำเสนอมทางกายภาพนี้เป็นสภาพแวดล้อมทั้งหมดในการนำเสนอบริการ และสถานที่ซึ่งกิจการกับลูกค้ามีปฏิสัมพันธ์กัน รวมถึงส่วนประกอบใดก็ตามที่เห็นได้ชัดเจนซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานหรือในการสื่อสารงานบริการสิ่งซึ่งแสดงให้ลูกค้าเห็นบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ ป้าย แผ่นพับ โฆษณา ซองกระดาษ จดหมายรถให้บริการ และความสะอาดของอาคารสถานที่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของบริการได้

3.7. กระบวนการ (Process)

ระเบียบวิธี(Procedures) กลไก(Mechanisms) และการเคลื่อนย้าย(Flow) ของกิจกรรมซึ่งเกิดขึ้นทั้งในระบบการนำเสนอ และปฏิบัติงานบริการ(The Service Delivery Operation Systems) เนื่องจากกระบวนการของบริการมีความสลับซับซ้อนจึงมีความจำเป็นต้องผนวกกระบวนการเหล่านี้เข้าด้วยกัน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546: 53-55, อ้างจาก ชีรกิตินวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547)

จากข้อมูลข้างต้นทำให้ทราบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภครือ ปัจจัยพื้นฐานได้แก่ ความต้องการ สิ่งจูงใจ บุคลิกภาพ การเรียนรู้ การรับรู้ ทักษะคิด และปัจจัยของสิ่งแวดล้อม ได้แก่ คุณภาพการบริการและส่วนประสมการตลาดบริการ

6. ข้อมูลมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 1 หมู่ที่ 3 ถนนชะอำ-ปราณบุรี ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พื้นที่ 621 ไร่ การดำเนินการจัดการเรียนการสอนใช้รูปแบบผสมผสานระหว่างวิทยาเขตสารสนเทศกับมหาวิทยาลัยแบบดั้งเดิม คือมีทั้งด้านการเรียนการสอน การวิจัย และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยใช้ระบบสารสนเทศ เข้ามาสนับสนุนการเรียนการสอน และกิจกรรมด้านอื่นๆ ของนักศึกษา อาจารย์ และบุคลากร รวมทั้งเป็นศูนย์การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมตามพันธกิจของการจัดการศึกษาสาขาต่างๆ โดยจะให้บริการในเขตพื้นที่ 9 จังหวัด คือ เพชรบุรี, ราชบุรี, นครปฐม, สุพรรณบุรี, กาญจนบุรี, ประจวบคีรีขันธ์, สมุทรสงคราม, สมุทรสาคร และชุมพร (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2544: 17)

ที่ตั้งวิทยาเขตสารสนเทศฯ แห่งนี้มีความเหมาะสมทั้งทางภูมิศาสตร์ และศักยภาพของสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการลงทุน เกี่ยวกับการพัฒนาพื้นที่ดิน ตลอดจนระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค/สาธารณูปการ เพราะอยู่ติดถนนใหญ่ เส้นทางสำคัญจากกรุงเทพฯ มุ่งสู่ภาคใต้ ในพื้นที่ที่มีบึงน้ำจืดขนาดใหญ่ อุดมด้วยพันธุ์ไม้นานาพรรณ พื้นที่โดยรอบ ข้างเคียงมีโรงเรียน วิทยาลัยเกษตรกรรมและเทคโนโลยี กรมปศุสัตว์ ฯลฯ

อีกทั้งจังหวัดเพชรบุรียังเป็นศูนย์กลางบริเวณภาคกลางตอนล่างที่ติดต่อกับภาคใต้ตอนบน เป็นจังหวัดที่มีทรัพยากรทางเศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม มีสถาปัตยกรรมเก่าแก่ที่ทรงคุณค่าหลายแห่ง ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ สอดคล้องกับเป้าหมายในการเปิดบริการทางการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ ขึ้นใหม่ ซึ่งมีหลักการที่สืบเนื่องมาจากสาขาวิชาต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยมีการเปิดดำเนินการมาแล้ว สามารถร่วมเปิดสอนเป็นวิชาศึกษาทั่วไปได้ สร้างความพร้อมให้สาขาวิชาที่จะเปิดขึ้นใหม่ เจริญพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว (มหาวิทยาลัยศิลปากร, กองแผนงาน, 2543: 10)

มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี 3 คณะ ได้แก่

1. คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
2. คณะวิทยาการจัดการ
3. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โดยทางวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ว่า สาขาวิชาที่จะเปิดสอน จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของภูมิภาคตะวันตกเป็นสำคัญ และสอดคล้องกับความต้องการของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากสาขาวิชานั้นๆ เป็นสาขาวิชาที่มหาวิทยาลัยมีศักยภาพในการจัดการเรียนการสอนอยู่แล้ว

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร

คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2544 เป็นคณะลำดับที่ 11 ของมหาวิทยาลัยศิลปากร ตามนโยบายการศึกษาสู่ภูมิภาคทางวิทยาศาสตร์ประยุกต์และเทคโนโลยีของรัฐบาลในรูปของวิทยาเขตสารสนเทศ (Information Technology Campus) มหาวิทยาลัยจึงจัดตั้งคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรขึ้นเป็นคณะแรกในวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี เนื่องจากประชากรโดยรอบมหาวิทยาลัยในจังหวัดเพชรบุรี ประกอบอาชีพเลี้ยงโคนม โคเนื้อ สัตว์ปีกสัตว์น้ำ และทำสวนผักและผลไม้

ในแผนระยะต้นคณะฯ มีวัตถุประสงค์ที่จะผลิตบัณฑิตให้มีพื้นฐานความรู้ทางสัตวศาสตร์และวิทยาศาสตร์ชีวภาพพื้นฐาน และมีความรู้ด้านชีววิทยาของสัตว์ เพื่อให้บัณฑิตมีทักษะในการผลิตและการเพาะขยายพันธุ์ และสามารถในการเป็นผู้จัดการฟาร์มของตนเองให้เป็นฟาร์มมาตรฐาน โดยคณะได้จัดการเรียนการสอนในหลักสูตรสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ที่มุ่งเน้นให้ผู้เรียนมีพื้นฐานความรู้ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติในระยะเวลา 4 ภาคการศึกษาแรก และอีก 4 ภาคการศึกษานำเรียนรู้อุบัติการณ์และการปฏิบัติไปสู่รายวิชาเฉพาะทาง รวมทั้งการฝึกทักษะการปฏิบัติงานให้เกิดความชำนาญในห้องปฏิบัติการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนเสริมสร้างประสบการณ์ในการทำงานในฟาร์มของเกษตรกร เพื่อให้บัณฑิตมีความสามารถในการใช้เครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและเตรียมบัณฑิตให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อจบการศึกษา และสามารถที่จะประกอบอาชีพในสาขาที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งรวมไปถึงการค้นคว้าและประยุกต์ใช้ความรู้ที่เรียนมาในการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลุล่วงได้อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ สามารถรับใช้สังคมและประเทศชาติเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มีความตั้งใจในการพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็งโดยเป็นแหล่งในการฝึกอบรมและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรให้แก่เกษตรกรในบริเวณโดยรอบและพื้นที่ใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัย ดำเนินโครงการบริการวิชาการแก่สังคม และให้โอกาสกับชุมชนได้มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา โดยการจัดทำพิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ (Natural History Museums) เพื่อให้เป็นแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับสัตว์และพืช พร้อมทั้งส่งเสริมให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวแก่นักเรียน นักศึกษา ชุมชน และประเทศในระยะเวลา

โดยสายสาขาวิชาเป็นหน่วยงานหลัก ซึ่งมีการทึงในการสอน การวิจัย และพัฒนาหลักสูตร เพื่อมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามความต้องการของสังคม โดยประกอบด้วย 5 สาขาวิชา ได้แก่ สาขาวิชาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำ สาขาวิชาเทคโนโลยีการสัตวแพทย์ และสาขาวิชาพื้นฐานคณะสัตวศาสตร์

คณะวิทยาการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ จัดตั้งขึ้นเป็นคณะวิชาที่ 12 ในมหาวิทยาลัยศิลปากร เริ่มจัดการเรียนการสอนที่วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีในปี พ.ศ. 2545 มีจุดมุ่งหมายที่จะผลิตบุคลากรในสาขาวิชาที่สามารถประกอบอาชีพอิสระได้ระดับหนึ่ง เป็นบัณฑิตที่มีความสามารถทางธุรกิจขั้นพื้นฐาน รวมทั้งมีความสามารถในการร่วมปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐ และธุรกิจเอกชนได้เป็นอย่างดี โดยคำนึงถึงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพชีวิต และคุณภาพสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ

คณะวิทยาการจัดการ มีความมุ่งมั่น ที่จะเน้นให้นักศึกษาของคณะได้ฝึกฝนความรู้และทักษะในภาษาอังกฤษ และ/หรือภาษาต่างประเทศที่สอง รวมทั้งทักษะทางด้านเทคโนโลยี และการเป็นผู้ประกอบการ คณะยังสนับสนุนให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ตรง ทั้งจากการฝึกงาน การศึกษาดูงาน การแข่งขันภายนอก และการทำโครงการต่างๆ ในทุกหลักสูตรของคณะ

คณะวิทยาการจัดการ ได้ดำเนินการจัดการศึกษาเรื่อยมา ตั้งแต่เดือนมีนาคม พ.ศ.2545 จนได้รับการจัดตั้งเป็นหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยมติของสภามหาวิทยาลัยศิลปากร ตามประกาศมหาวิทยาลัยศิลปากร เรื่อง การจัดตั้งและแบ่งหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัยศิลปากร เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ.2546 ให้มีฐานะเทียบเท่าคณะวิชา โดยไม่มีการแบ่งส่วนงานภายใน (มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะวิทยาการจัดการ, 2552: 21)

หลักสูตรการศึกษาของคณะวิทยาการจัดการ จัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีสาขาต่างๆ ดังนี้คือ

หลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต ได้แก่

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป (เปิดรับนักศึกษา ตั้งแต่ปีพ.ศ.2552)

สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว

สาขาวิชาการจัดการชุมชน

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป (เปิดรับนักศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553)

สาขาวิชาการตลาด
สาขาวิชาธุรกิจโรงแรมและที่พัก
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

ในขณะที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทและความสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ มากขึ้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ก้าวหน้าตามทันเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง พร้อมกับสามารถประยุกต์ศาสตร์แขนงดังกล่าวไปใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยเหตุนี้มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงเล็งเห็นความสำคัญของสาขาวิชาต่างๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมุ่งหวังการผลิตบุคลากรในสาขาวิชาดังกล่าวเพื่อนำความรู้และทักษะ ไปประยุกต์ใช้ต่อการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้งวิชาชีพนักสารสนเทศยังเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานปัจจุบัน มหาวิทยาลัยศิลปากรจึงมีแนวคิดที่จะผลิตบัณฑิตโดยอยู่บนพื้นฐานของการนำศักยภาพที่มีเอกลักษณ์ด้านศิลปะและการออกแบบที่จัดอยู่ในระดับแถวหน้าของมหาวิทยาลัยในประเทศไทยนำมาประยุกต์เข้ากับวิทยาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นศาสตร์ที่เข้ามามีบทบาทต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรมและสังคม

มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงได้พัฒนาโครงการจัดตั้งคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น โดยรับผิดชอบการจัดการเรียนการสอน ณ วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งนับว่าเป็นจังหวัดที่มีความสำคัญทางเศรษฐกิจจังหวัดหนึ่งในภูมิภาคตะวันตกของประเทศ อันจะทำให้บัณฑิตที่จบการศึกษาจำนวนหนึ่งสามารถเข้าสู่ตลาดแรงงาน พัฒนาความเจริญให้กับชุมชนท้องถิ่น และเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพทางธุรกิจ

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเริ่มดำเนินการเรียนการสอน ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2546 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต 2 สาขาวิชา คือ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ (Business Information Technology) และสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบ (Information Technology for Design) โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ชัยชาญ ถาวรเวช เป็นคณบดีตั้งแต่ ปีการศึกษา 2546 จนถึงปัจจุบัน และในปีการศึกษา 2550 คณะฯ ได้ขยายพื้นที่การศึกษาเข้ามาที่กรุงเทพมหานคร ณ วังท่าพระ และสำนักงานอธิการบดี ตลิ่งชัน มหาวิทยาลัยศิลปากร และจัดการสอนเพิ่มขึ้นในหลักสูตรนิเทศศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ (Communication Arts) แบ่งเป็น 5 สายวิชา คือ สายวิชาการโฆษณา สายวิชาการลูกค้าสัมพันธ์ สาย

วิชาการสารและหนังสือพิมพ์ สายวิชาภาพยนตร์ สายวิชาวิทยุและโทรทัศน์ (มหาวิทยาลัยศิลปากร, คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2552: 3-4)

จากข้อมูลของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี 3 คณะ ได้แก่ คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร คณะวิทยาการจัดการ และ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วงศ์ภัทร์ พิบูลชนเกียรติ (2554) ได้การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ของงานวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเครือข่าย เอไอเอส ทรูมูฟ ดิแทค และอัซซั ทั้งระบบรายเดือนและเติมเงิน อายุตั้งแต่ 20-40 ปีขึ้นไป ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ด้านอาชีพผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน ด้านพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้ระบบเครือข่ายเอไอเอสมากที่สุด รองลงมาเป็นระบบเครือข่ายดิแทค และทรูมูฟ ส่วนในระบบเครือข่ายอัซซัมีผู้ใช้บริการน้อยที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมากมี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านการตลาดคิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการบริการ และปัจจัยส่วนบุคคล คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.92 และ 3.49 ส่วนปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.98

โดยสรุป จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ทราบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่จะใช้ระบบเครือข่ายที่สามารถสร้างประโยชน์ต่างๆให้กับตนเองได้ในอนาคต ดังนั้น บริษัทผู้ให้บริการสามารถนำผลการวิจัยนี้เพื่อหาความต้องการของผู้ใช้บริการแล้วพัฒนาระบบการทำงานให้ดีขึ้น ก็จะสมารถทำให้ผู้ใช้บริการหันมาสนใจใช้บริการกับเครือข่ายนั้นๆมากขึ้น

นนทวิทย์ เชะบากอ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี 3G เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเทคโนโลยี 3G ก็ถือเป็นเทคโนโลยีประเภทหนึ่งที่กำลังเป็นที่สนใจอยู่ในประเทศไทยในขณะนี้ การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึง พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี 3G

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไปจำนวน 385 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงนับ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจับคู่ (t-test)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุ 20-24 ปี ใช้เครือข่าย AIS มากที่สุดส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่นี้ผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี 3G พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 4 ปี นิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อการสื่อสารพูดคุย ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ต่อสัปดาห์ไม่ถึง 5 ชั่วโมง มีค่าใช้บริการเฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 500 บาท และตัดสินใจซื้อด้วยตัวเอง และพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยี 3G ในเรื่องการส่งข้อความด้วยภาพและเสียงพร้อมๆ และผู้ให้บริการมีความคิดเห็นต่อเทคโนโลยี 3G โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยเห็นว่าเทคโนโลยี 3G มีความเร็วสูงและคุณภาพในการรับส่งข้อมูล ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ระบบที่ใช้งาน ระดับการศึกษา รายได้ต่างกันระยะเวลาการใช้ ความถี่ในการใช้งานของผู้ใช้บริการผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต่างกันมีความคิดเห็นที่มีต่อเทคโนโลยี 3G ไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ของผู้ให้บริการที่มีบริการที่มีประเภทการใช้ ยอดค่าใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นที่มีต่อเทคโนโลยี 3G แตกต่างกัน

ปณณธร วงศ์ศรีประเสริฐ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ผลการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เรียนอยู่ชั้นปี 4 เรียนคณะวิทยาการจัดการ และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 4,000-6,000 บาท
2. ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด พบว่า นักศึกษาให้ความสำคัญในระดับมากคือด้านลักษณะทางกายภาพ รองลงมา คือ ด้านสถานที่จัดจำหน่าย และ ด้านกระบวนการตามลำดับ

3. พฤติกรรมในการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ นักศึกษาส่วนใหญ่เลือกใช้ระบบ AIS มีโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 1 เครื่อง เลือกใช้รูปแบบเติมเงิน ค่าใช้จ่ายต่อเดือนระหว่าง 400-500 บาท ไม่เคยเปลี่ยนระบบ ชื่อหมายเลขโทรศัพท์จากห้างสรรพสินค้า หมายเลขโทรศัพท์จากห้างสรรพสินค้า หมายเลขโทรศัพท์ที่มีราคาระหว่าง 10-40 บาท และรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโทรศัพท์มากที่สุด

วัสสมาลัย ดินทุกันนท์ (2544) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และการใช้อินเตอร์เน็ตของ นักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ จุดประสงค์การทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อที่จะสำรวจการรับรู้ และการใช้อินเตอร์เน็ตความสัมพันธ์ด้านเพศ สาขาวิชา และชั้นปีที่ศึกษา ที่มีต่อการรับรู้และการใช้อินเตอร์เน็ตตลอดจนปัญหาที่ประสบของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ โดยตั้งสมมติฐานว่า เพศ อายุ สาขาวิชา และชั้นปีที่ศึกษา มีการรับรู้และการใช้อินเตอร์เน็ตแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสาขาสังคมศาสตร์ สาขาศิลปศาสตร์ และสาขาวิทยาศาสตร์ ตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นปีที่ 4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 375 ชุด คิดเป็นนักศึกษาเพศชายร้อยละ 49.1 และเพศหญิง ร้อยละ 50.9 ซึ่งส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19-20 ปี จำแนกเป็นสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ร้อยละ 31.2 สาขาศิลปศาสตร์ ร้อยละ 58.0 และสาขาวิทยาศาสตร์ ร้อยละ 10.6 ตามลำดับ สถิติที่ใช้ในการวัดข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าความแปรปรวน (ANOVA) และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS PC ในการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพทั้งชายและหญิงเรียนรู้อินเตอร์เน็ตจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองทั้งที่มหาวิทยาลัยและที่บ้าน ร้อยละ 39.2 สำหรับทักษะในการใช้อินเตอร์เน็ตพบว่านักศึกษาทั้งเพศชาย และเพศหญิงสามารถส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(E-mail) ร้อยละ 59.8 และประโยชน์ที่ได้รับจากการอบรมการใช้อินเตอร์เน็ต ร้อยละ 67.7 พบว่าสามารถใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์(E-mail) เป็นต้น

2. ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 96.5 ของผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการเครือข่าย BU NET โดยเฉลี่ยพบว่าบริการ URSA Online มีการใช้มากที่สุด ร้อยละ 90.2 เพื่อการส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ร้อยละ 67.9 ผู้ตอบแบบสอบถามใช้ URSA Online ประมาณ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ ร้อยละ 38.5 ค่าเฉลี่ยในการใช้แต่ละครั้ง 10-30 นาที ร้อยละ 59.94 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อบริการต่างๆของ URSA Online โดยบริการรายงานผลสอบมีการใช้มากที่สุด ร้อยละ 85.4 เมื่อถามว่าผู้ตอบแบบสอบถามเคยใช้บริการต่างๆในเว็บไซต์ของห้องสมุดหรือไม่ ร้อยละ 53.3 ตอบว่าเคยใช้และใช้เพื่อค้นหารายชื่อหนังสือจากบรรณารายการออนไลน์ ผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนใหญ่ ร้อยละ 59.3 เป็นสมาชิกของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์คือ เค เอส ซี คอมเมอร์เชียลอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ด้านคู่มือการค้นสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ตที่ใช้มากที่สุดสำหรับภาษาอังกฤษได้แก่ Yahoo ร้อยละ 69.9 สำหรับภาษาไทยได้แก่ Sanook ร้อยละ 73.9 สำหรับสารสนเทศที่ชอบค้นบนอินเทอร์เน็ตได้แก่ ภาพยนตร์และบันเทิง ร้อยละ 77.2

3. ปัญหาด้านต่างๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประสบได้แก่ การลงทะเบียนออนไลน์ของระบบมีข้อจำกัด ร้อยละ 23.6 ไม่สามารถเข้าถึงรายการบัตรออนไลน์ของห้องสมุดได้ ร้อยละ 43.6 และจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีให้บริการน้อย ร้อยละ 67.7

ผลการศึกษาจากการทดสอบจากสมมติฐาน การรับรู้การใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาวิทยาลัยกรุงเทพ พบว่าเพศและสาขาวิชาระดับการรับรู้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่เรียนต่างสาขาวิชามีการรับรู้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกันโดยสาขาวิทยาศาสตร์มีการรับรู้อินเทอร์เน็ตในระดับสูงสุด เพศและสาขาวิชาไม่มีการรับรู้อินเทอร์เน็ตไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่เรียนชั้นปีต่างกันไม่มีการรับรู้อินเทอร์เน็ตแตกต่างกันโดยนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จะมีการรับรู้อินเทอร์เน็ตในการระดับสูงและเมื่อขึ้นชั้นปีที่สูงขึ้นความแตกต่างในการใช้จะลดลง และในที่สุดจะมีการใช้เท่ากันในระดับชั้นปีที่ 4 อย่างไรก็ตาม พบว่าชั้นปีมีความสัมพันธ์กับสาขาวิชาโดยสาขาวิชาวิทยาศาสตร์มีการใช้มากที่สุด ดังนั้นความสามารถในการรับรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือถ้ามีการใช้อินเทอร์เน็ตมากการรับรู้อินเทอร์เน็ตก็จะมากขึ้นไปด้วย

พิมพ์ใจ ไวกยกุล (2536) การศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมความต้องการ โทรศัพท์ติดตามตัวในประเทศไทยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ติดตามตัว โดยการวิเคราะห์เชิงเศรษฐศาสตร์จุลภาคเกี่ยวกับทฤษฎีผู้บริโภค ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาคือ รายได้และประเภทของธุรกิจของผู้ใช้บริการและสนใจที่จะใช้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวในอนาคตนอกจากนี้ยังมีการศึกษาโครงสร้างของตลาด และอัตราการกระจุกตัวของตลาดผู้ให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวในปัจจุบัน

วิธีการศึกษา ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Method) โดยนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการส่งแบบสอบถาม และข้อมูลทุติยภูมิ จากส่วนราชการ เอกชน และบทความทางวิชาการต่างๆ มาทำการศึกษาถึงแนวโน้ม สถานภาพ และลักษณะของตลาดการให้บริการโทรศัพท์ติดตามตัว การศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method) จะใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)

ผลการศึกษาพบว่า การใช้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวในภูมิภาคต่างๆ ของโลกมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับ ระดับรายได้ของประเทศ แนวโน้มความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ติดตามตัว เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ในประเทศไทยยังมีแนวโน้มการเติบโตของการใช้บริการอยู่อีกมาก ลักษณะตลาดเป็นแบบการแข่งขันกึ่งผูกขาดโดยรัฐบาลให้สัมปทานกับภาคเอกชน แนวโน้มการกระจุกตัวของตลาดจะลดลงเมื่อจำนวนของผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น การศึกษาด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการปรากฏว่าในอนาคตผู้ให้บริการจะเป็นกลุ่มประชากรที่มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน และอยู่ในกลุ่มผู้ประกอบการบริการ สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้บริการดังกล่าว กับปัจจุบันกลุ่มรายได้ และปัจจัยกลุ่มผู้ประกอบการปรากฏว่ากลุ่มผู้ประกอบการพาณิชย์กรรม และกลุ่มผู้มีรายได้เฉลี่ย สูงกว่า 50,000 บาทต่อเดือนและกลุ่มผู้มีรายได้เฉลี่ย ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน มีความต้องการใช้บริการโทรศัพท์ติดตามตัวมากที่สุด



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มุ่งศึกษาค้นคว้าในเรื่อง พฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต สारสนเทศเพชรบุรี มีวิธีการดำเนินการศึกษาในด้าน ขอบเขตการศึกษา แหล่งที่มาของข้อมูล วิธีการคัดเลือกตัวอย่างและการกำหนดขนาดตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวม ข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
2. วิธีการรวบรวมข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศ เพชรบุรี ที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทั้ง นักศึกษาชายและหญิง จำนวน 5,072 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขต สารสนเทศเพชรบุรี ที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างจากวิธีของ Yamane (สุพรรณ รัตนโชติ, 2551: 95, อ้างถึงใน พลสินธุ์ บุญศิริ, 2552: 100) โดยใช้ระดับความผิดพลาดที่ 0.05

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
 e แทน ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5,072}{1 + 5,072 (0.05)^2}$$

$$n = 371$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 370 คน

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคณะ/สาขาวิชา

คณะ/สาขาวิชา	ประชากร	สัดส่วน	กลุ่มตัวอย่าง
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	987	19.46%	72
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	874	17.23%	64
คณะวิทยาการจัดการ	3,211	63.31%	234
รวม	5,072	100.00%	370

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆของผู้ทำการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างว่า Judgement sampling (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542)

2. วิธีการรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่าง เพื่อตอบแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก นักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากรวิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G โดยการสุ่มตามแบบ

ของ Yamane (สุธรรม รัตนโชติ, 2551: 95, อ้างจาก พลสินธุ์ บุญศิริ, 2552: 100) จนครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการ

2. นำแบบสอบถามที่ได้ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บข้อมูลนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาโดยประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของประชากรศาสตร์ผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และ เพศหญิง ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2 คณะ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3 ระดับชั้นปี ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 4 รายได้ต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีลักษณะเป็นปลายเปิด จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1 ปัจจุบันท่านใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของเครือข่ายใด ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 2 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อ 3 จุดประสงค์ที่ท่านใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อ 4 จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อวัน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งทำการวัดใน 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ความสะดวกการบริการและคุณภาพ และการ

รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ โดยเป็นคำถามที่ใช้มาตราวัดแบบ Likert Scale มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับคือมากที่สุดมากปานกลางน้อยน้อยที่สุดและมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	5	คะแนน
มาก	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้ระดับคะแนนเท่ากับ	1	คะแนน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ แนวคิด ทฤษฎี และรายงานผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องจากกรอบแนวคิด หลักการ ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง โดยอาศัยเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดประเด็นและจำนวนข้อคำถามในแต่ละประเด็น จากนั้นจึงสร้างคำถามตามกรอบประเด็นที่กำหนดให้ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัด เกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผลงานวิทยานิพนธ์นักศึกษาระดับปริญญาตรี

3. นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการแก้ไข ปรับปรุงให้สมบูรณ์แล้วนำเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูล เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2555 ถึง 31 มกราคม 2556 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูล	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.
ศึกษาความเป็นมาและความสำคัญ	←→							
ศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		←→						
จัดเก็บและรวบรวมข้อมูล				←→				
วิเคราะห์ข้อมูล					←→			
สรุปผลการวิจัย						←→		
นำเสนอผลงานวิจัย							←→	
ทำรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์		←						→

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่คัดเลือกทั้งหมดลงหมายเลขประจำฉบับ
2. จัดทำคู่มือลงรหัส (Code book)
3. นำข้อมูลทั้งหมดลงรหัส เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
4. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical package for the social science)

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ คณะ สาขาวิชาที่ศึกษาอยู่ ชั้นปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์หาความถี่และค่าร้อยละ
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีลักษณะ ได้แก่ ปัจจุบันท่านใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของเครือข่ายใด ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือน จุดประสงค์ที่ท่านใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์

เคลื่อนที่ 3G และจำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อวัน ใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่และค่าร้อยละ

3. การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ซึ่งทำการวัดใน 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม ความสะดวกการบริการและคุณภาพ และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. ปัญหาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และร้อยละ

5. การวิเคราะห์ค่าสถิติทั้งหมด ใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ เมื่อคำนวณค่าต่างๆข้างต้นแล้ว จึงนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในตาราง กำหนดระดับความมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.5 โดยระดับคะแนนแบ่งเป็น 5 ช่วง (ธีรวิทย์ เอกะกุล, 2549: 111) ตามระดับความสำคัญที่มีต่อปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความสำคัญอยู่ในระดับน้อยที่สุด

6. สรุปผลการศึกษาคงจนเสนอคำแนะนำและจัดทำเป็นรูปเล่มเพื่อรายงานผลการศึกษา

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “พฤติกรรมการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี” ผู้ทำการวิจัยได้ทำการสำรวจโดยการแจกแบบสอบถามจำนวน 370 ชุด และนำแบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจมาทำการวิเคราะห์และประมวลผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G

ตอนที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	89	24.1
2. หญิง	281	75.9
รวม	370	100

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 75.9 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 24.1

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะและสาขาวิชา

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะวิทยาการจัดการ		
- สาขาวิชาการจัดการชุมชน	33	8.9
- สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว	33	8.9
- สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป	33	8.9
- สาขาวิชาการตลาด	36	9.7
- สาขาวิชาการโรงแรมและที่พัก	33	8.9
- สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ	33	8.9
- สาขาวิชาปรัชญาประวัติศาสตร์	33	8.9
รวม	234	63.2
2. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
- สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ	25	6.7
- สาขาวิชาเทคโนโลยีเพื่อการออกแบบ	39	10.5
รวม	65	17.6
3. คณะสัตวศาสตร์		
- สาขาวิชาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	24	6.5
- สาขาวิชาเทคโนโลยีผลิตสัตว์น้ำ	24	6.5
- สาขาวิชาการผลิตพืช	24	6.5
รวม	71	19.2
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 คณะ ดังนี้

1. คณะวิทยาการจัดการ มีจำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 63.2 ซึ่งแบ่งเป็น 7 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาการจัดการชุมชน, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, สาขาวิชาการโรงแรมและที่พัก, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ, สาขาวิชาปรัชญาประวัติศาสตร์ มีจำนวนเท่ากันคือ 33 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 8.9 และสาขาวิชาการตลาด มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 9.7

2. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 17.6 ซึ่งแบ่งเป็น 2 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 6.7 และ สาขาวิชาเทคโนโลยีเพื่อการออกแบบ มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 10.5

3. คณะสัตวศาสตร์ มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 19.2 ซึ่งแบ่งเป็น 3 สาขา ได้แก่ สาขาวิชาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร, สาขาวิชาเทคโนโลยีผลิตสัตว์น้ำ และ สาขาวิชาการผลิตพืช มีจำนวนเท่ากันคือ 24 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 6.5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
1. ชั้นปีที่ 1	95	25.7
2. ชั้นปีที่ 2	98	26.5
3. ชั้นปีที่ 3	98	26.5
4. ชั้นปีที่ 4	79	21.4
รวม	370	100

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงชั้นปีที่ 2 และช่วงชั้นปีที่ 3 ซึ่งมีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 26.5 รองลงมาอยู่ในช่วงชั้นปีที่ 1 มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 25.7 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดอยู่ในช่วงชั้นปีที่ 4 มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 21.4

ผลงานวิทยานิพนธ์ศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท	72	19.5
2. 4,001-5,000 บาท	93	25.1
3. 5,001-6,000 บาท	110	29.7
4. 6,001-7,000 บาท	55	14.9
5. มากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป	40	10.8
รวม	370	100

จากตารางที่ 6 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 5,001-6,000 บาท มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 29.7 รองลงมา มีรายได้ในช่วง 4,001-5,000 บาท มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 25.1 ส่วนรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 19.5 ส่วนรายได้อยู่ในช่วง 6,001-7,000 บาท มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 14.9 และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดมีรายได้ในช่วงมากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 10.8

ตอนที่ 2

พฤติกรรมในการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมในการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	จำนวน	ร้อยละ
1. เอไอเอส(AIS)	126	34.1
2. ดีเทค(DTAC)	140	37.8
3. ทรูมูฟ(TRUE)	103	27.8
4. อื่นๆ	1	0.3
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 7 ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 37.8 เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีเทค (DTAC) รองลงมาคือ นักศึกษาที่เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบเอไอเอส (AIS) มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 34.1 นักศึกษาที่เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบทรูมูฟ(TRUE) มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 27.8 และนักศึกษาที่เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบอื่นๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 0.3

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อเดือน

ค่าใช้จ่าย/เดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 300 บาท	69	18.6
2. 301-400 บาท	94	25.4
3. 401-500 บาท	81	21.9
4. 501-600 บาท	43	11.6
5. 601-700 บาท	28	7.6
6. มากกว่า 701 บาท	55	14.9
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 8 ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G โดยเฉลี่ยต่อเดือน 301-400 บาท มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 25.4 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 401-500 บาท จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 21.9 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 300 บาท จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 18.6 ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 701 บาท จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 14.9 ซึ่งใกล้เคียงกับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 501-600 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 11.6 และค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 601-700 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 7.6

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจุดประสงค์ในการใช้บริการ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)

จุดประสงค์ในการใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	จำนวน	ร้อยละ
ค้นหาข้อมูล	239	17.76
เล่นสังคมออนไลน์ เช่น facebook, twitter	302	22.44
รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail)	136	10.1
เล่นเกมออนไลน์	116	8.62
การชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์	133	9.88
สนทนา(Chat)	222	16.49
ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล	197	14.64
อื่นๆ (ไปรกระบุ)	1	0.07

จากตารางที่ 9 ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์ อาทิเช่น facebook, twitter เป็นต้น เนื่องจากกำลังเป็นที่นิยม มีจำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 22.44 รองลงมาคือ มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อค้นหาข้อมูล มีจำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 17.76 ใกล้เคียงกับมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อสนทนา (Chat) มีจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 16.49 นอกจากนี้ ยังมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 14.64 มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อรับ-ส่งอีเมลล์ (e-mail) มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 10.1 มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อการชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 9.88 มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เล่นเกมออนไลน์ มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 8.62 และมีนักศึกษาจำนวนน้อยที่มีจุดประสงค์อื่นๆในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 0.07

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) เฉลี่ยต่อวัน

จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ย/วัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	23	6.2
1-2 ชั่วโมง	87	23.5
3-4 ชั่วโมง	84	22.7
มากกว่า 4 ชั่วโมง	176	47.6
รวม	370	100.0

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวนมากกว่า 4 ชั่วโมง โดยเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 47.6 รองลงมาคือ เข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวน 1-2 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 23.5 ซึ่งใกล้เคียงกับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวน 3-4 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 22.7 และน้อยที่สุดมีการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวนน้อยกว่า 1 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 6.2

ตอนที่ 3

ความพึงพอใจต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G

การวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยนำเสนอในส่วนของความพึงพอใจและหาค่าเฉลี่ยของคะแนน ซึ่งพิจารณาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยให้คะแนนตามระดับทัศนคติ ดังนี้

คะแนน

ระดับความพึงพอใจ

- | | |
|---|--|
| 5 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก |
| 3 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย |
| 1 | ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด |

โดยวิธีการหาค่าเฉลี่ย คือ การนำค่าสำรวจที่ได้คูณกับสัมประสิทธิ์ของระดับความพึงพอใจแล้วนำเอาผลรวมทั้งหมดหารด้วยจำนวนทั้งหมด ในที่นี้ คือ 100 ซึ่งค่าเฉลี่ยที่ได้จะจัดอยู่ในช่วงที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	จัดอยู่ในระดับ	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	จัดอยู่ในระดับ	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	จัดอยู่ในระดับ	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	จัดอยู่ในระดับ	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	จัดอยู่ในระดับ	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ของระดับ ความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	
ด้านการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน						
1. ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ง่ายต่อการเรียนรู้และทำความเข้าใจ	20.3	57.3	21.4	1.1	-	3.37 (มาก)
2. การสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่างๆ สามารถทำ ได้ง่ายโดยใช้เครือข่าย 3G	23	50.8	24.9	1.4	-	3.96 (มาก)
ด้านอิทธิพลทางสังคม						
3. ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพราะเป็นเทคโนโลยีที่กำลังได้รับความนิยม	32.2	49.2	17.6	0.8	0.3	4.27 (มาก)
4. เพื่อนหรือคนรอบข้างมีด้านกระตุ้นคัดเลือก ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	23.8	43	27	5.1	1.1	3.83 (มาก)
5. คนที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นมากกว่า	13	29.2	24.6	16.8	16.5	3.05 (ปานกลาง)
ด้านความสะดวกของการบริการและคุณภาพ						
6. โทรศัพท์เคลื่อนที่รองรับการใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	18.6	48.9	28.9	3.2	0.3	3.82 (มาก)
7. ความเร็วของสัญญาณ	4.6	30.3	50.5	13.8	0.8	3.24 (ปานกลาง)
8. การครอบคลุมพื้นที่ของสัญญาณ	5.4	27.3	51.4	13.8	2.2	3.20 (ปานกลาง)
9. จำนวนศูนย์บริการ	3	35.7	50.8	9.5	1.1	3.30 (ปานกลาง)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงข้อมูลความพึงพอใจต่อการเลือกใช้
 โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร
 วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี (ต่อ)

ปัจจัย	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย ของระดับ ความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1	
ด้านความสะดวกของการบริการและคุณภาพ						
10. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.3	37.8	44.6	12.2	1.1	3.44 (ปานกลาง)
11. โพรโมชันพิเศษจากเครือข่าย	8.1	38.9	40.3	10	2.7	3.40 (ปานกลาง)
12. ช่องทางการชำระเงินค่าบริการ	12.7	39.5	42.7	4.1	1.1	3.59 (มาก)
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ						
13. บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารและรับส่งข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	21.6	51.4	25.1	1.9	-	3.93 (มาก)
14. บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทำให้ได้รับข้อมูลหรือบริการตามความต้องการ	20	49.7	27.3	3.0	-	3.87 (มาก)
15. การใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน	28.4	42.7	25.7	2.7	0.5	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษา พบว่า ในด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49 คือนักศึกษากลุ่มตัวอย่างคิดว่าการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G นั้นเป็นเรื่องที่ง่าย สามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้ด้วยตัวเอง นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคิดว่าการสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G สามารถทำได้ง่ายและมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

ในด้านอิทธิพลทางสังคม นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคิดว่าการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพราะเป็นเทคโนโลยีที่กำลังได้รับความนิยม โดยที่เพื่อนหรือคนรอบข้างมีส่วนกระตุ้นในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางที่คิดว่าผู้ที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นมากกว่าผู้ที่ไม่ได้ใช้ ซึ่งมีระดับคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-3.49

ด้านความสะดวกของการบริการและคุณภาพ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถรองรับ

การใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ได้และมีความสะดวกในการใช้บริการช่องทางการชำระเงินค่าบริการต่างๆ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49 และนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ได้แก่ ความเร็วของสัญญาณ การครอบคลุมพื้นที่ของสัญญาณ จำนวนศูนย์บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และโปรโมชั่นพิเศษจากเครือข่าย ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.50-3.49

และสำหรับด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49 สามารถอธิบายได้ว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างคิดว่า การใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารและรับ-ส่ง ข้อมูล ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทำให้ได้รับข้อมูลหรือบริการที่ตรงตามความต้องการ และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างคิดว่าการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G นั้นเป็นเรื่องที่มีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมกรเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามเพศ

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เอไอเอส(AIS)	29	32.6	97	34.5
ดีเทค(DTAC)	28	31.5	112	39.9
ทรูมูฟ(TRUE)	32	36	71	25.3
อื่นๆ	0	0	1	0.4
รวม	89	100	281	100

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษา การเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบทรูมูฟ(TRUE) มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 36 รองลงมาเพศชายที่เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบเอไอเอส(AIS) มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 32.6 และเพศชายที่เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีเทค(DTAC) มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 31.5 และกลุ่มตัวอย่างเพศหญิงส่วนใหญ่เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีเทค(DTAC) มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 39.9 รองลงมาเพศหญิงที่เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบเอไอเอส(AIS) มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 34.5 เพศหญิงที่เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

3G ในระบบทรูมูฟ(TRUE) มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 25.3 และเพศหญิงที่เลือกใช้บริการเครือข่าย 3G ในระบบอื่นๆ มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 0.4

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามเพศ

ค่าใช้จ่ายการให้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่ 3G	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 300 บาท	6	6.7	63	22.4
301- 400 บาท	20	22.5	74	26.3
401- 500 บาท	27	30.3	54	19.2
501- 600 บาท	12	13.5	31	11
601- 700 บาท	10	11.2	18	6.4
มากกว่า 701 บาท	14	15.7	41	14.6
รวม	89	100	281	100

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพศชายเฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 401-500 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 30.3 ส่วนเพศหญิงที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 301-400 บาท มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 26.3 รองลงมาเพศชายที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 301-400 บาท มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 22.5 ส่วนเพศหญิงที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่างน้อยกว่า 300 บาท มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 22.4 เพศชายที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่างที่มากกว่า 701 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 15.7 เพศหญิงที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อยู่ในช่วง 401-500 มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 19.2 เพศชายที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 501-600 บาท มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 13.5 เพศหญิงที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่างที่มากกว่า 701 บาท มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 14.6 เพศชายที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการ

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 601-700 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ (%) เท่ากับ 11.2 เพศหญิงที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 501-600 บาท มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ (%) เท่ากับ 11 และเพศชาย ที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่างที่น้อยกว่า 300 บาท มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ (%) เท่ากับ 6.7 และเพศหญิงที่มีค่าใช้จ่ายการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 601-700 บาท ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6.4

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามเพศ

จุดประสงค์ในการใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ค้นหาข้อมูล	45	15.36	194	18.44
เล่นสังคมออนไลน์ เช่น facebook, twitter	54	18.43	248	23.57
รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail)	29	9.9	107	10.17
เล่นเกมออนไลน์	41	13.99	75	7.13
การชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์	33	11.26	100	9.51
สนทนา(Chat)	45	15.36	177	16.83
ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล	46	15.7	151	14.35
อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0	0	0

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์ อาทิเช่น facebook, twitter เป็นต้น โดยเพศชายมีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ (%) เท่ากับ 18.43 และเพศหญิงมีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ (%) เท่ากับ 23.57 รองลงมาคือ มีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล โดยเพศชายมีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ (%) เท่ากับ 15.7 และรองลงมาเพศหญิงมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อค้นหาข้อมูล มีจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ (%) เท่ากับ 18.44 เพศชายมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อค้นหาข้อมูลและมีจุดประสงค์เหมือนกันกับใช้เพื่อสนทนา(Chat) มี

จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 15.36 เพศหญิงมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อสนทนา(Chat) มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 16.83 เพศชายมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นเกมออนไลน์ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 13.99 เพศหญิงมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 14.35 เพศชายมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อการชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 11.26 เพศหญิงมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อรับ-ส่งอีเมลล์(e-mail) มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 10.17 และเพศชายส่วนน้อยมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อรับ-ส่งอีเมลล์(e-mail) มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 9.9 เพศหญิงมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อการชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 9.51 และเพศหญิงส่วนน้อยมีจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นเกมออนไลน์ มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 7.13

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามเพศ

จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ย/วัน	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	6	6.7	17	6
1- 2 ชั่วโมง	29	32.6	58	20.6
3- 4 ชั่วโมง	14	15.7	70	24.9
มากกว่า 4 ชั่วโมง	40	44.9	136	48.4
รวม	89	100	281	100

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างเพศชายส่วนใหญ่มีการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวนมากกว่า 4 ชั่วโมงโดยเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 44.9 นักศึกษากลุ่มตัวอย่างเพศหญิงส่วนใหญ่มีการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวนมากกว่า 4 ชั่วโมงโดยเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 48.4 รองลงมาเพศชายใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวน 1-2 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 32.6 รองลงมาเพศหญิงใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์

เคลื่อนที่ 3G จำนวน 3-4 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 24.9 เพศชาย ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวน 3-4 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 15.7 เพศหญิงใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวน 1-2 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 20.6 และน้อยที่สุด เพศชายมีการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวนน้อยกว่า 1 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 6.7 และเช่นเดียวกับเพศหญิงมีการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวนน้อยกว่า 1 ชั่วโมงเฉลี่ยต่อวัน มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 6

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมกรเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามคณะ

เครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	คณะที่กำลังศึกษา						รวม
	คณะวิทยา การจัดการ		คณะสัตวศาสตร์และ เทคโนโลยีการเกษตร		คณะเทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เอไอเอส(AIS)	76	32.47	23	35.39	27	38.03	126
ดีเทค(DTAC)	92	39.32	22	33.85	26	36.62	140
ทรูมูฟ(TRUE)	65	27.78	20	30.76	18	25.35	103
อื่นๆ	1	0.43	0	0	0	0	1
รวม	234	100	65	100	71	100	370

จากตารางที่ 16 พบว่า คณะวิทยาการจัดการส่วนมากเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ระบบดีเทค(DTAC) มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 39.32 รองลงมาคือระบบเอไอเอส(AIS) 76 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 32.47 และระบบทรูมูฟ(TRUE) 65 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 27.78 น้อยที่สุดคือระบบอื่นๆ 1 คน, คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรส่วนมากเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ระบบเอไอเอส(AIS) 23 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 35.39 รองลงมาคือระบบดีเทค(DTAC) มี 22 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 33.85 และระบบทรูมูฟ(TRUE) มี 20 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 30.76 และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่วนมากเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ระบบเอไอเอส(AIS) 27 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 25.35 รองลงมาคือระบบดีเทค(DTAC) 26 คน คิดเป็น

ร้อยละ(%) เท่ากับ 36.62 และระบบทรูมูฟ(TRUE) 18 คน คิดเป็นร้อยละ(%) เท่ากับ 30.76 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างในคณะต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ที่แตกต่างกันด้วย

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามคณะ

ค่าใช้จ่ายการใช้ บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	คณะที่กำลังศึกษา						รวม
	คณะวิทยาการจัดการ		คณะสัตวศาสตร์และ เทคโนโลยีการเกษตร		คณะเทคโนโลยี สารสนเทศและการ สื่อสาร		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
น้อยกว่า 300 บาท	42	17.95	17	26.15	10	14.08	69
301- 400 บาท	50	21.37	19	29.23	25	35.21	94
401- 500 บาท	62	26.29	7	10.77	12	16.91	81
501- 600 บาท	22	9.40	10	15.38	11	15.49	43
601- 700 บาท	19	8.12	5	7.69	4	5.63	28
มากกว่า 701 บาท	39	16.67	7	10.78	9	12.68	55
รวม	234	100	65	100	71	100	370

จากตารางที่ 17 พบว่า คณะวิทยาการจัดการส่วนมากมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อยู่ในช่วง 401-500 บาท รองลงมาอยู่ในช่วง 301-400 บาท, น้อยกว่า 300 บาท, มากกว่า 701 บาท, 501-600 บาท และ 601-700 บาท/วัน ตามลำดับ, คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรส่วนมากมีค่าใช้จ่ายในใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อยู่ในช่วง 301-400 บาท รองลงคือ น้อยกว่า 300 บาท, 501-600 บาท, 401-500 บาท ซึ่งเท่ากับกับมากกว่า 701 บาท และ 601-700 บาท ตามลำดับ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่วนมากมีค่าใช้จ่ายในใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อยู่ในช่วง 301-400 บาท รองลงมาคือ 401-500 บาท, 501-600 บาท, น้อยกว่า 300 บาท, มากกว่า 701 บาท และ 601-700 บาท ตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างในคณะต่างกัน ปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน ส่งผลให้มีระดับความต้องการในการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G
(Third Generation) จำแนกตามคณะ

จุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	คณะที่กำลังศึกษา					
	คณะวิทยา การจัดการ		คณะสัตวศาสตร์ และเทคโนโลยี การเกษตร		คณะเทคโนโลยี สารสนเทศและ การสื่อสาร	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ค้นหาข้อมูล	154	17.99	37	15.43	48	19.28
เล่นสังคมออนไลน์ เช่น facebook, twitter	179	20.91	59	24.58	64	25.71
รับ-ส่งอีเมลล์ (e-mail)	83	9.70	32	13.33	21	8.43
เล่นเกมออนไลน์	74	8.65	21	8.75	21	8.43
เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์	91	10.63	22	9.16	20	8.03
สนทนา (Chat)	142	16.59	38	15.83	42	16.87
ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล	133	15.53	31	12.92	33	13.25
อื่นๆ (โปรดระบุ)	0	0	0	0	0	0

จากตารางที่ 18 พบว่า คณะวิทยาการจัดการเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์ เช่น facebook, twitter มากที่สุด รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล, สนทนา(Chat), ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์, รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail) และเล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ, คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรส่วนมากเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ สนทนา(Chat), ค้นหาข้อมูล, ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ และเล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่วนมากใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ ค้นหาข้อมูล, สนทนา(Chat), ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail), เล่นเกมออนไลน์ และเข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่านักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างแต่ละคณะมีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความต้องการในการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ที่แตกต่างกันด้วย

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G

(Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามคณะ

จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ย/วัน	คณะที่กำลังศึกษา						รวม
	คณะวิทยาการจัดการ		คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร		คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	13	5.56	7	10.76	3	4.23	23
1-2 ชั่วโมง	48	20.51	16	24.62	23	32.38	87
3-4 ชั่วโมง	50	21.37	18	27.7	16	22.54	84
มากกว่า 4 ชั่วโมง	123	52.56	24	36.92	29	40.85	176
รวม	234	100	65	100	71	100	370

จากตารางที่ 19 พบว่า คณะวิทยาการจัดการส่วนมากใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวนมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน รองลงมาอยู่ในช่วง 3- 4 ชั่วโมง/วัน, 1- 2 ชั่วโมง/วัน และน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน ตามลำดับ, คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรส่วนมากใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวนมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน รองลงมาอยู่ในช่วง 3- 4 ชั่วโมง/วัน, 1- 2 ชั่วโมง/วันและน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน ตามลำดับ และคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารส่วนมากใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวนมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน รองลงมาอยู่ในช่วง 1- 2 ชั่วโมง/วัน, 3- 4 ชั่วโมง/วัน และน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างแต่ละคณะจะใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระยะเวลาที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีระดับความต้องการในการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ต่างกันด้วย ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G

(Third Generation) จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G				รวม
	1.เอไอเอส AIS	2.ดีแทค DTAC	3.ทรูมูฟ TRUE	4.อื่นๆ	

	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สาขาวิชาการชุมชน	8	6.35	13	9.29	12	11.65	0	0	33
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว	14	11.12	9	6.43	9	8.74	1	100	33
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป	10	7.94	15	10.71	8	7.77	0	0	33
สาขาวิชาการตลาด	11	8.73	16	11.43	9	8.74	0	0	36
สาขาวิชาการโรงแรมและที่พัก	15	11.91	15	10.71	3	2.91	0	0	33
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ	10	7.94	13	9.29	10	9.71	0	0	33
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	8	6.34	11	7.86	14	13.58	0	0	33
สาขาวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	9	7.14	9	6.43	6	5.83	0	0	24
สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำ	8	6.34	8	5.71	8	7.77	0	0	24
สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช	10	7.94	10	7.14	4	3.88	0	0	24
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ	8	6.34	10	7.14	7	6.80	0	0	25
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบ	15	11.91	11	7.86	13	12.62	0	0	39
รวม	126	100	140	100	103	100	1	100	370

จากตารางที่ 20 ผลการศึกษาพบว่า สาขาวิชาที่ต่างกันส่งผลให้พฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์แตกต่างกัน ดังนี้ สาขาวิชาการชุมชนเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีเทค(DTAC) มากที่สุด เป็นจำนวน 13 คน น้อยที่สุดคือ ระบบเอไอเอส(AIS) 8 คน, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวส่วนมากเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบเอไอเอส(AIS) มากที่สุดเป็นจำนวน 14 คน เลือกใช้ระบบดีเทค(DTAC) และระบบทรูมูฟ(TRUE) ในจำนวน 9 คนเท่ากัน, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไปเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบเอไอเอส(AIS) มากที่สุด 15 คน เลือกใช้ระบบทรูมูฟ(TRUE) น้อยที่สุด 8 คน, สาขาวิชาการตลาดเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบเอไอเอส(AIS) มากที่สุด 16 คน เลือกใช้ระบบทรูมูฟ(TRUE) น้อยที่สุด 9 คน, สาขาวิชาการโรงแรมและที่พักส่วนมากเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบเอไอเอส(AIS) และระบบดีเทค(DTAC) มากที่สุด 15 คน เลือกใช้ระบบทรูมูฟ(TRUE) น้อยที่สุด 3 คน, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษส่วนมากเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีเทค(DTAC) มากที่สุด 13 คน เลือกใช้ระบบเอไอเอส(AIS) และระบบทรูมูฟ(TRUE) ในจำนวนเท่ากัน 10 คน, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์เลือกใช้ระบบทรูมูฟ(TRUE) มากที่สุด 14 คน เลือกใช้ระบบเอไอเอส(AIS)

น้อยที่สุด 8 คน, สาขาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรเลือกใช้ระบบเอไอเอส(AIS) และระบบดีเทค(DTAC) ในจำนวนเท่ากัน 9 คน เลือกใช้ระบบทรูมูฟ(TRUE) น้อยที่สุด 6 คน, สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในจำนวนเท่ากัน ทั้ง 3 ระบบ จำนวน 8 คน, สาขาเทคโนโลยีการผลิตพืชเลือกใช้ระบบเอไอเอส(AIS) และระบบดีเทค(DTAC) ในจำนวนเท่ากัน 10 คน และเลือกใช้ระบบทรูมูฟ(TRUE) น้อยที่สุด 4 คน, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจเลือกใช้ระบบดีเทค(DTAC) มากที่สุด 10 คน เลือกใช้ระบบทรูมูฟ(TRUE) น้อยที่สุด 7 คน และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบระบบเอไอเอส(AIS) มากที่สุด เป็นจำนวน 15 คน น้อยที่สุดคือระบบดีเทค(DTAC) 11 คน



ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 21 ผลการศึกษา พบว่า สาขาวิชาที่ต่างกันส่งผลให้ระดับความต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G แตกต่างกัน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ จึงมีความแตกต่างกัน ดังนี้ สาขาวิชาการชุมชนส่วนมากมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มากที่สุดอยู่ในช่วง 301-400 บาท น้อยที่สุดอยู่ในช่วง 501-600 บาท และ 601-700 บาท, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 401-500 บาท น้อยที่สุดอยู่ในช่วงมากกว่า 701

บาท, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไปส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 401-500 บาท น้อยที่สุดอยู่ในช่วง 601-700 บาท และมากกว่า 701 บาท, สาขาวิชาการตลาดส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง มากกว่า 701 บาท น้อยที่สุดอยู่ในช่วง 401-500 บาท, สาขาวิชาการโรงแรมและที่พักส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วงน้อยกว่า 300 บาท และน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 501-600 บาท, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 401-500 บาท และน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 601-700 บาท, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วงมากกว่า 701 บาท น้อยที่สุดอยู่ในช่วงน้อยกว่า 300 บาท และ 501-600 บาท, สาขาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 301-400 บาท น้อยที่สุดอยู่ในช่วง น้อยกว่า 300 บาท, สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 301-400 บาท, 401-500 บาท และ 501-600 บาท น้อยที่สุดอยู่ในช่วงมากกว่า 701 บาท, สาขาเทคโนโลยีการผลิตพืชส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 301-400 บาท น้อยที่สุดอยู่ในช่วง 401-500 บาท และ 601-700 บาท, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจส่วนมากมีค่าใช้จ่าย อยู่ในช่วง น้อยกว่า 300 บาท และ 301-400 บาท น้อยที่สุดอยู่ในช่วง 401-500 บาท และ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบส่วนมากมีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 301-400 บาท น้อยที่สุดอยู่ในช่วง 601-700 บาท

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากตารางที่ 22 พบว่า สาขาวิชาการชุมชนส่วนมากเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G โดยมีจุดประสงค์เพื่อเล่นสังคมออนไลน์ เช่น facebook, twitter มากที่สุด รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล, สนทนา(Chat), ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail), เล่นเกมส์ออนไลน์ และเข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ ตามลำดับ, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวส่วนมากเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G โดยมีจุดประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูลมากที่สุด รองลงมา

รองลงมาคือ สนทนา(Chat), ค้นหาข้อมูล, รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail), ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ และเล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบส่วนมากเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G โดยมีจุดประสงค์เพื่อ เล่นสังคมออนไลน์ เช่น facebook, twitter มากที่สุด รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล, สนทนา(Chat), รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail), ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, เล่นเกมออนไลน์ และเข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างแต่ละคณะมีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความต้องการในการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ที่แตกต่างกันด้วย

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) เฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามสาขาวิชา

สาขาวิชา	จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ย/วัน								รวม
	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง		1-2 ชั่วโมง		3-4 ชั่วโมง		มากกว่า 4 ชั่วโมง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สาขาวิชาการชุมชน	4	17.39	6	6.9	11	13.1	12	6.82	33
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว	2	8.7	14	16.09	7	8.33	10	5.68	33
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป	1	4.35	6	6.9	7	8.33	19	10.8	33
สาขาวิชาการตลาด	2	8.7	8	9.2	3	3.57	23	13.07	36
สาขาวิชาการโรงแรมและที่พัก	4	17.39	8	9.2	9	10.71	12	6.82	33
สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ	0	0	2	2.3	10	11.92	21	11.93	33
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์	0	0	4	4.6	3	3.57	26	14.77	33
สาขาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	3	13.04	8	9.2	2	2.38	11	6.25	24
สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำ	0	0	5	5.75	7	8.33	12	6.82	24
สาขาเทคโนโลยีการผลิตพืช	0	0	10	11.48	7	8.33	7	3.97	24

ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละจำนวนชั่วโมงที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) เฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามสาขาวิชา (ต่อ)

สาขาวิชา	จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ย/วัน								รวม
	น้อยกว่า 1 ชั่วโมง		1-2 ชั่วโมง		3-4 ชั่วโมง		มากกว่า 4 ชั่วโมง		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
สาขาวิชาเทคโนโลยี	5	21.73	4	4.6	5	5.95	11	6.25	25

สารสนเทศธุรกิจ									
สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการออกแบบ	2	8.7	12	13.78	13	15.48	12	6.82	39
รวม	23	100	87	100	84	100	176	100	370

จากตารางที่ 23 ผลการศึกษา พบว่า สาขาวิชาที่ต่างกันส่งผลให้ระดับความต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G แตกต่างกันในเรื่องของระยะเวลาในการใช้งานต่อวัน โดยเฉลี่ย ดังนี้ สาขาวิชาการชุมชนมีระยะเวลาในการใช้งาน มากกว่า 4 ชั่วโมง/วันมากที่สุด ระยะเวลาใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว มีระยะเวลาในการใช้งาน 1-2 ชั่วโมง/วันมากที่สุด และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไปส่วนมากมีระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน, สาขาวิชาการตลาดส่วนมาก มีระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วง น้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน, สาขาวิชาการโรงแรมและที่พักส่วนมากมีระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษส่วนมาก มีระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 1- 2 ชั่วโมง/วัน, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ส่วนมากมีระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 3- 4 ชั่วโมง/วัน, สาขาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตรส่วนมากมีระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 3- 4 ชั่วโมง/วัน, สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำส่วนมากมีระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 1- 2 ชั่วโมง/วัน, สาขาเทคโนโลยีการผลิตพืชส่วนมากมีระยะเวลาในการใช้งาน 1- 2 ชั่วโมง/วัน และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 3- 4 ชั่วโมง/วัน และมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน, สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจส่วนมากมีระยะเวลาในการใช้งานมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 1- 2 ชั่วโมง/วัน และสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบส่วนมากมีระยะเวลาในการใช้งาน 3-4 ชั่วโมง/วัน และใช้งานน้อยที่สุดอยู่ในช่วงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G

(Third Generation) จำแนกตามชั้นปี

เครือข่าย โทรศัพท์ เคลื่อนที่ 3G	ชั้นปี								รวม
	ปี 1		ปี 2		ปี 3		ปี 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เอไอเอส(AIS)	28	29.47	37	37.76	31	31.63	30	37.98	126

น้อยกว่า 300 บาท	20	21.05	20	20.41	16	16.33	13	16.45	69
301- 400 บาท	22	23.16	28	28.57	21	21.43	23	29.11	94
401- 500 บาท	20	21.05	24	24.49	20	20.41	17	21.52	81
501- 600 บาท	10	10.53	8	8.16	15	15.31	10	12.65	43
601- 700 บาท	11	11.58	3	3.06	9	9.18	5	6.33	28
มากกว่า 701 บาท	12	12.63	15	15.31	17	17.34	11	13.94	55
รวม	95	100	98	100	98	100	79	100	370

จากตารางที่ 25 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในช่วง 301-400 บาทมากที่สุด และน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 501- 600 บาท, นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนมากมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในช่วง 301- 400 บาท และน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 601-700 บาท, นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนมากมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในช่วง 301-400 บาท และน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 601-700 บาท และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนมากส่วนมากมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในช่วง 301-400 บาท และน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 601-700 บาท ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านชั้นปีของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสามารถในการยอมรับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ ไม่แตกต่างกันมากนัก

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามชั้นปี

จุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	ชั้นปี							
	ปี 1		ปี 2		ปี 3		ปี 4	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ค้นหาข้อมูล	54	16.56	62	17.47	67	17.59	56	19.79
เล่นสังคมออนไลน์ เช่น facebook, twitter	75	23.01	88	24.79	75	19.69	64	22.62
รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail)	32	9.82	35	9.86	42	11.02	27	9.54

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามชั้นปี (ต่อ)

จุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	ชั้นปี							
	ปี 1		ปี 2		ปี 3		ปี 4	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เล่นเกมออนไลน์	28	8.59	30	8.45	37	9.71	21	7.42

การชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์	36	11.04	32	9.01	39	10.24	26	9.19
สนทนา(Chat)	51	15.64	60	16.90	66	17.32	45	15.9
ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล	50	15.34	48	13.52	55	14.43	44	15.55
อื่นๆ (ไปรครระบุ)	0	0	0	0	0	0	0	0

จากตารางที่ 26 พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ส่วนมากเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์ เช่น facebook, twitter มากที่สุด รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล, สนทนา(Chat), ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์, รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail) และเล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ, นักศึกษาชั้นปีที่ 2 ส่วนมากเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล, สนทนา(Chat), ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail), เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ และเล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ, นักศึกษาชั้นปีที่ 3 ส่วนมากเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล, สนทนา(Chat), ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail), เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ และเล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ และนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ส่วนมากใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล, สนทนา(Chat), ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail), เล่นเกมส์ออนไลน์ และเข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นปีมีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ไม่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีความต้องการในการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีความแตกต่างกัน

ผลงานวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามชั้นปี

จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ย/วัน	ชั้นปี								รวม
	ปี 1		ปี 2		ปี 3		ปี 4		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	8	8.42	5	5.1	5	5.1	5	6.33	23

1-2 ชั่วโมง	22	23.16	27	27.55	26	26.53	12	15.19	87
3-4 ชั่วโมง	27	28.42	18	18.37	19	19.39	20	25.32	84
มากกว่า 4 ชั่วโมง	38	40	48	48.98	48	48.98	42	53.16	176
รวม	95	100	98	100	98	100	79	100	370

จากตารางที่ 27 พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ต่างชั้นปี มีระยะเวลาในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G โดยคิดเป็นจำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ยไม่ต่างกัน คือ นักศึกษาทุกชั้นปี นิยมใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เป็นเวลามากกว่า 4 ชั่วโมงโดยเฉลี่ยต่อวัน และ ระยะเวลาน้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ชั่วโมงโดยเฉลี่ยต่อวัน ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้านชั้นปีของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระยะเวลาในการเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G โดยเฉลี่ยต่อวัน

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของพฤติกรรมกรเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) จำแนกตามรายได้

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน										รวม
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท		4,001 - 5,000 บาท		5,001 - 6,000 บาท		6,001 - 7,000 บาท		มากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
เอไอเอส(AIS)	24	33.33	35	37.63	37	33.64	19	34.55	11	27.5	126
ดีแทค(DTAC)	27	37.5	37	39.79	40	36.37	22	40	14	35	140
ทรูมูฟ(TRUE)	21	29.17	21	22.58	32	29.09	14	25.45	15	37.5	103
อื่นๆ	0	0	0	0	1	0.9	0	0	0	0	1
รวม	72	100	93	100	110	100	55	100	40	100	370

จากตารางที่ 28 ผลการศึกษา พบว่า ความแตกต่างด้านรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเลือกใช้ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ให้มีความแตกต่างกัน ดังนั้น นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท เลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีแทค(DTAC) 27 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ(%) 37.5 รองลงมาคือเอไอเอส(AIS) 24 คน คิดเป็นร้อยละ(%) 33.33 และ ทรูมูฟ(TRUE) 21 คน คิดเป็นร้อยละ(%) 29.17 ตามลำดับ, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 4,001-5,000 บาท เลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีแทค(DTAC) 37

คน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ(%) 39.79 รองลงมาคือเอไอเอส(AIS) 35 คนคิดเป็นร้อยละ(%) 37.63 และทรูมูฟ(TRUE) 21 คน คิดเป็นร้อยละ(%) 22.58 ตามลำดับ, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-6,000 บาท เลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีเทค(DTAC) 40 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ(%) 36.37 รองลงมาคือเอ ไอเอส(AIS) 37 คน คิดเป็นร้อยละ(%) 33.64 ทรูมูฟ(TRUE) 32 คน คิดเป็นร้อยละ(%) 29.09 และเลือกระบบอื่นๆ 1 คน คิดเป็นร้อยละ(%) 0.9 ตามลำดับ, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 6,001-7,000 บาท เลือกใช้เครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีเทค(DTAC) 22 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ(%) 40 รองลงมาคือ เอไอเอส(AIS) 19 คน คิดเป็นร้อยละ(%) 34.55, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 7,001 บาท เลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบทรูมูฟ(TRUE) 15 คนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ(%) 37.5 รองลงมาคือระบบดีเทค(DTAC) 14 คน คิดเป็นร้อยละ(%) 35

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ย จำแนกตามรายได้

ค่าใช้จ่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท	4,001 - 5,000 บาท	5,001 - 6,000 บาท	6,001 - 7,000 บาท	มากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป	
น้อยกว่า 300 บาท	24 (33.33)	24 (25.81)	17 (15.46)	4 (7.27)	0 (0)	69
301- 400 บาท	21 (29.17)	29 (31.18)	29 (26.36)	11 (20)	4 (10)	94
401- 500 บาท	12 (16.67)	17 (18.28)	31 (28.18)	17 (30.91)	4 (10)	81
501- 600 บาท	6 (8.33)	10 (10.75)	12 (10.91)	6 (10.92)	9 (22.5)	43

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ย จำแนกตามรายได้ (ต่อ)

ค่าใช้จ่าย	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					รวม
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท	4,001 - 5,000 บาท	5,001 - 6,000 บาท	6,001 - 7,000 บาท	มากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป	
601- 700 บาท	4 (5.56)	4 (4.3)	10 (9.09)	4 (7.27)	6 (15)	28
มากกว่า 701 บาท	5 (6.94)	9 (9.68)	11 (10)	13 (23.63)	17 (42.5)	55
รวม	72 (100)	93 (100)	110 (100)	55 (100)	40 (100)	370

จากตารางที่ 29 พบว่า ความแตกต่างด้านรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ส่งผลต่อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G โดยเฉลี่ยต่อวัน นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงจะมีความสามารถในการยอมรับค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G แตกต่างกัน ดังนี้ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาทส่วนมากมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G น้อยกว่า 300 บาท และมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 601-700 บาท, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 4,001-5,000 บาท มีค่าใช้จ่าย 301- 400 บาทมากที่สุด และมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 601-700 บาท, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-6,000 บาท มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 401-500 บาทมากที่สุด และมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 601-700 บาท, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 6,000-7,000 บาท มีค่าใช้จ่ายอยู่ในช่วง 401- 500 บาทมากที่สุด และมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 601-700 บาท และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มี รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป ส่วนมากมีค่าใช้จ่ายมากกว่า 701 บาท และมีค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 301-400 บาท และช่วง 401-500 บาท

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์ในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G

จุดประสงค์ในการใช้ บริการ	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท	4,001-5,000 บาท	5,001-6,000 บาท	6,001-7,000 บาท	มากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป
ค้นหาข้อมูล	45 (21.33)	61 (18.54)	59 (16.39)	37 (16.17)	37 (17.13)

เล่นสังคมออนไลน์ เช่น facebook, twitter	62 (29.38)	78 (23.71)	82 (22.78)	45 (19.65)	35 (16.2)
รับ-ส่งอีเมลล์ (e-mail)	19 (9)	35 (10.64)	40 (11.1)	20 (8.73)	22 (10.19)
เล่นเกมออนไลน์	10 (4.74)	26 (7.9)	29 (8.06)	25 (10.92)	26 (12.04)
การชมหรือซื้อสินค้า ออนไลน์	12 (5.69)	27 (8.21)	45 (12.5)	24 (10.48)	25 (11.57)
สนทนา (Chat)	27 (12.8)	62 (18.84)	59 (16.39)	38 (16.59)	36 (16.67)
ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล	36 (17.06)	40 (12.16)	46 (12.78)	40 (17.46)	35 (16.2)
อื่นๆ (โปรระบบ)	0	0	0	0	0

จากตารางที่ 30 พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท ส่วนมากเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ ค้นหาข้อมูล, ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, สนทนา(Chat), รับ-ส่งอีเมลล์ (e-mail), เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ และเล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 4,001-5,000 บาท ส่วนมากเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ สนทนา(Chat), ค้นหาข้อมูล, ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail), เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ และเล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-6,000 บาท ส่วนมากเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมา คือ ค้นหาข้อมูล, สนทนา(Chat), ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, รับ-ส่งอีเมลล์(e-mail), เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ และเล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 6,001-7,000 บาท ส่วนมากใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อเล่นสังคมออนไลน์มากที่สุด รองลงมาคือ ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, สนทนา(Chat), ค้นหาข้อมูล, เล่นเกมส์

ออนไลน์, เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ และรับ-ส่งอีเมลล์(e-mail) ตามลำดับ นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป ส่วนมากใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพื่อค้นหาข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ สนทนา(Chat), เล่นสังคมออนไลน์, ดาวน์โหลดเพลง เกมส์ ไฟล์ข้อมูล, เล่นเกมออนไลน์, เข้าชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ และรับ-ส่งอีเมลล์(e-mail) ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยแตกต่างกันมีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ไม่แตกต่างกัน อาจกล่าวได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลให้มีความต้องการในการใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 31 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) โดยเฉลี่ยต่อวัน จำแนกตามรายได้

จำนวนชั่วโมงโดยเฉลี่ย/วัน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน									
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท		4,001 - 5,000 บาท		5,001 - 6,000 บาท		6,001 - 7,000 บาท		มากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	8	11.11	7	7.53	8	7.27	0	0	0	0
1-2 ชั่วโมง	18	25	31	33.33	25	22.73	9	16.37	4	10
3-4 ชั่วโมง	20	27.78	24	25.81	30	27.28	6	10.9	4	10
มากกว่า 4 ชั่วโมง	26	36.11	31	33.33	47	42.72	40	72.73	32	80
รวม	72	100	93	100	110	100	55	100	40	100

จากตารางที่ 31 พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท มีระยะเวลาการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อยู่ในช่วงมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน เป็นส่วนใหญ่ และระยะเวลาน้อยที่สุดอยู่ในช่วงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วัน, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 4,001-5,000 บาท ส่วนมากใช้ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อยู่ในช่วง 1- 2 ชั่วโมง/วัน และมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน มากที่สุด และอยู่ในช่วงน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วันน้อยที่สุด, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 5,001-6,000 ส่วนมากใช้ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อยู่ในช่วง 1- 2 ชั่วโมง/วัน และอยู่ในช่วง มากกว่า 4 ชั่วโมง/วันมากที่สุด และน้อยกว่า 1 ชั่วโมง/วันน้อยที่สุด, นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 6,001-7,000 ส่วนมากใช้ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อยู่ในช่วงมากกว่า 4 ชั่วโมง/วันมากที่สุด และอยู่

ในช่วง 3- 4 ชั่วโมง/วันน้อยที่สุด และนักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป ส่วนมากใช้ระยะเวลาในการเข้าใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อยู่ในช่วงมากกว่า 4 ชั่วโมง/วันมากที่สุด และอยู่ในช่วง 1- 2 ชั่วโมง/วัน และ 3- 4 ชั่วโมง/วัน น้อยที่สุด อาจกล่าวได้ว่า รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนไม่ส่งผลต่อระยะเวลาในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G โดยเฉลี่ยต่อวัน



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ เพื่อศึกษาข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีที่มีผลต่อการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G และมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาขั้นพื้นฐานที่กำหนดแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยวิธีการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จำนวน 370 คน

จากข้อมูลได้จากการออกแบบสอบถาม สามารถนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ ตารางแจกแจงความถี่ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต ข้อสรุปที่ได้จะนำไปสู่การเสนอรายงานผลการศึกษา ในลักษณะของกระบวนการบรรยายเชิงพรรณนาวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

1. สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้อุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีอัตราส่วนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมี (เพศหญิงร้อยละ 75.9 และเพศชายร้อยละ 24.1) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นคณะและสาขา ดังนี้ คณะวิทยาการจัดการ (ร้อยละ 63.2) ประกอบด้วยสาขาการตลาดมากที่สุด(ร้อยละ 9.7) สาขาวิชาการจัดการชุมชน, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, สาขาวิชาการโรงแรมและที่พัก,

สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่งอยู่ในอัตราส่วนที่เท่าๆกัน(ร้อยละ 8.9) คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ร้อยละ17.6) ประกอบด้วยสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ(ร้อยละ 6.7) และสาขาวิชาเทคโนโลยีเพื่อการออกแบบ(ร้อยละ 10.5) และคณะวิศวกรรมศาสตร์(ร้อยละ 19.2) ประกอบด้วย สาขาวิชาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีผลิตสัตว์น้ำ และสาขาวิชาการผลิตพืช ในอัตราส่วนที่เท่ากัน (ร้อยละ 6.5) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงชั้นปีที่ 2 และช่วงชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 26.5) น้อยที่สุดอยู่ในช่วงชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 21.4) ส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 5,001– 6,000 บาท (ร้อยละ 29.7) และมีรายได้น้อยที่สุดอยู่ในช่วงมากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป(ร้อยละ 10.8)

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

จากการศึกษาจะพบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเลือกใช้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีแทค (DTAC)(ร้อยละ 37.8) และมีกลุ่มตัวอย่างเพียงส่วนน้อยที่เลือกใช้ในระบบทรูมูฟ(TRUE)(ร้อยละ 27.8) และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือน 301 – 400 บาท(ร้อยละ 25.4) และมีค่าใช้จ่ายน้อยสุดอยู่ที่ 601 - 700 บาทโดยเฉลี่ยต่อเดือน(ร้อยละ 7.6) กลุ่มนักศึกษาโดยส่วนมากใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีจุดประสงค์เพื่อเล่นสังคมออนไลน์ อาทิเช่น facebook, twitter(ร้อยละ 22.44) รองลงมาคือ มีจุดประสงค์เพื่อค้นหาข้อมูล(ร้อยละ 17.76) และมีระยะเวลาในการเข้าใช้บริการเป็นส่วนมากอยู่ที่มากกว่า 4 ชั่วโมงโดยเฉลี่ยต่อวัน(ร้อยละ 47.6)

2. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ซึ่งได้นำความพึงพอใจต่างๆ ที่นักศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมาสรุปได้ว่า

ความพึงพอใจของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีดังนี้ ด้านการรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน การสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่างๆโดยใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G นั้น สามารถทำได้ง่ายและมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก (ร้อยละ 3.96) และการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G นั้น เป็นเรื่องที่ง่าย และสามารถที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจได้เอง(ร้อยละ 3.37)

ด้านอิทธิพลทางสังคม การใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพราะเป็นเทคโนโลยีที่กำลังได้รับความนิยม(ร้อยละ 4.27) เพื่อนหรือคนรอบข้างมีส่วนกระตุ้น ทำให้คุณเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่(ร้อยละ 3.83) คิดว่า คนที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นมากกว่าคนที่ไม่ได้ใช้(ร้อยละ 3.05)

ด้านความสะดวกของการบริการและคุณภาพ โทรศัพท์เคลื่อนที่รองรับการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (ร้อยละ 3.82) ช่องทางการชำระเงินค่าบริการ(ร้อยละ 3.59) ความรวดเร็วในการให้บริการ(ร้อยละ 3.44) โปรโมชันพิเศษจากเครือข่าย(ร้อยละ 3.40) ความเร็วของสัญญาณ (ร้อยละ 3.30) จำนวนศูนย์บริการ(ร้อยละ 3.24) และการครอบคลุมพื้นที่ของสัญญาณ (ร้อยละ 3.20)

และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างคิดว่าการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G นั้นเป็นมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของคุณ (ร้อยละ 3.96) กลุ่มตัวอย่างที่คิดว่าการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทำให้คุณสามารถติดต่อสื่อสารและรับส่งข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ร้อยละ 3.93) และคิดว่าการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทำให้คุณได้รับข้อมูลหรือบริการที่ตรงความต้องการ (ร้อยละ 3.87)

3. สรุปข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพฤติกรรมเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

จากการสำรวจข้อมูลการตอบแบบสอบถามของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี พบว่า กลุ่มนักศึกษาตัวอย่างต้องการให้มีการเพิ่มสัญญาณของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในทุกๆเครือข่ายให้มีความครอบคลุมพื้นที่ เพิ่มสัญญาณที่จะสามารถรองรับการใช้งานให้ทำงานได้มากขึ้น และเห็นว่าควรที่จะมีสัญญาณที่ครอบคลุมพื้นที่ให้มากขึ้นกว่าเดิม และควรที่จะมีโปรโมชันที่สามารถรองรับสัญญาณสำหรับทุกๆ Life Style ของผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ให้กับผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้ภาครัฐควรที่จะจัดการบริหารงาน ด้านการประมูลเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ให้ผู้ประกอบการอย่างเป็นธรรมมากกว่าเดิม และควรที่จะมีนโยบายพัฒนาระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อย่างแท้จริงเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)

ในการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์ของนักศึกษากลุ่มตัวอย่าง พบว่า นักศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลมีอัตราส่วนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นคณะและสาขา ดังนี้ คณะวิทยาการจัดการ ประกอบด้วยสาขาการตลาดมากที่สุด รองลงมา คือ สาขาวิชาการจัดการชุมชน, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป, สาขาวิชา การโรงแรมและที่พัก, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ, สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ ตามลำดับ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีสาขาวิชาเทคโนโลยีเพื่อการออกแบบ มากกว่าสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ และคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร ประกอบด้วย สาขาวิชาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีผลิตสัตว์น้ำ และสาขาวิชาการผลิตพืช ในอัตราส่วนที่เท่ากัน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงชั้นปีที่ 2 และ ช่วงชั้นปีที่ 3 และอยู่ในช่วงชั้นปีที่ 4 น้อยที่สุด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ในช่วง 5,001 – 6,000 บาท และมีรายได้น้อยที่สุดอยู่ในช่วงมากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์ใจ ไวทยกุล (2549) ที่ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์พฤติกรรมความต้องการ โทรศัพท์ติดตามตัว ในประเทศไทย พบว่า การศึกษาด้านพฤติกรรมของผู้ใช้บริการปรากฏว่าในอนาคต ผู้ใช้บริการจะเป็นกลุ่มประชากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 20,000 บาท ต่อเดือน

ตอนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

จากการศึกษาจะพบว่านักศึกษากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเลือกใช้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในระบบดีแทค(DTAC) มีกลุ่มตัวอย่างเพียงส่วนน้อยที่เลือกใช้ในระบบทรูมูฟ(TRUE) และส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือน 301–400 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทวิทย์ เชะบากอ (2553) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี 3G กลุ่มนักศึกษา โดยส่วนมากใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มีระยะเวลาในการเข้าใช้บริการเป็นส่วนมาก อยู่ที่มากกว่า 4 ชั่วโมงโดยเฉลี่ยต่อวัน และจุดประสงค์ในการใช้บริการเพื่อเล่นสังคมออนไลน์ อาทิ

เช่น facebook, twitter สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัศสมาลัย ดินทุกันนท์ (2544) ศึกษาเรื่อง การรับรู้และการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาตรีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ พบว่า สารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ภาพยนตร์และบันเทิง

2. สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

จากผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างต่อการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ซึ่งได้นำความพึงพอใจต่างๆ ที่นักศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมาทำการสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของนักศึกษากลุ่มตัวอย่างมีดังนี้ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G นั้นสามารถทำได้ง่ายและมีขั้นตอนไม่และสามารถที่จะเรียนรู้และทำความเข้าใจได้เอง

ด้านอิทธิพลทางสังคม การใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพราะเป็นเทคโนโลยีที่กำลังได้รับความนิยม มีเพื่อนหรือคนรอบข้างแนะนำให้เลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G และคนที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จะได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

ด้านความสะดวกของการบริการและคุณภาพมีดังนี้ โทรศัพท์เคลื่อนที่รองรับการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ช่องทางการชำระค่าบริการมีหลายช่องทาง ความรวดเร็วในการให้บริการ โปรโมชันพิเศษจากเครือข่าย ความเร็วของเครือข่าย จำนวนศูนย์ที่ให้บริการ และการครอบคลุมพื้นที่ของเครือข่าย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการของศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546: 440) ในเรื่อง การบริหารการตลาดยุคใหม่ กล่าวว่า บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลาและสถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถในการเข้าถึงลูกค้า

และด้านวิจัยรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ที่เป็นประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน การใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารและรับส่งข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้ได้รับข้อมูลหรือบริการที่ตรงความต้องการ

3. สรุปข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพฤติกรรมเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

จากการสำรวจข้อมูลการตอบแบบสอบถามของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีพบว่า กลุ่มนักศึกษาตัวอย่างต้องการให้มีการเพิ่มสัญญาณของเครือข่าย

โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ในทุกๆเครือข่ายให้มีความครอบคลุมพื้นที่ เพิ่มสัญญาณที่จะสามารถรองรับการใช้งานให้ทำงานได้มาก และควรที่จะมีโปร โมชั่นที่สามารถรองรับสัญญาณสำหรับทุกๆ Life Style ของผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วให้กับผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ต้องการให้ภาครัฐควรที่จะจัดการบริหารงานด้านการประมูลเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ให้ผู้ประกอบการอย่างเป็นธรรมมากกว่าเดิม และควรที่จะมีนโยบายพัฒนาระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อย่างแท้จริงเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา พฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี ผู้ทำการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้ให้บริการเกี่ยวกับเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาสัญญาณให้ครอบคลุมในทุกๆพื้นที่ ปรับปรุงความเร็วของสัญญาณให้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G อาจมีการพัฒนาสัญญาณเครือข่ายจากระบบ 3G ในประเทศไทยให้ทั่วถึงทุกพื้นที่

อย่างไรก็ตามการศึกษานี้เป็นการศึกษาเพียงข้อมูล พฤติกรรมการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ที่มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรีเพียง 370 คน ผู้ทำการวิจัย มีข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบดังนี้

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาจากนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี โดยมีวิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ซึ่งมีนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างบางคนทำการกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน จึงอาจทำให้ข้อมูลและผลที่ได้จากการศึกษา อาจมีความคลาดเคลื่อนได้

2. แบบสอบถามที่ใช้ทำการสำรวจอาจเกิดข้อผิดพลาดบางประการ จึงทำให้นักศึกษากลุ่มตัวอย่างบางส่วนไม่เข้าใจ

3. มีข้อจำกัดทางด้านเวลาในการทำการวิจัย และควรมีการขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น โดยอาจทำการศึกษาเพิ่มเติมกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่ใช้บริการทั่วไปนอกเหนือจากนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี หรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษาในสถาบันอื่นๆ

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์วิทยาลัย.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2549). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. อุบลราชธานี: วิทยาออฟเซทการพิมพ์.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2544). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ที่ 3. กรุงเทพฯ: เอ อาร์ บีซิเนสเพรส.
- ศุภลักษณ์ อัครางกูร. (2553). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว **Tourist Behaviour**. พิมพ์ครั้งที่ 1. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิถีพัฒนา.
- ศิวรัตน์ ณ ปทุม สุรกิจ เทวกุล และปริญ ลักขิตานนท์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภคขั้นสูง (**Consumer Behavior**). พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: BrandAgebooks.
- สุธรรม รัตน์โชติ. (2551). การวิจัยเชิงพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ท้อป.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล และศศยา จาตุรงค์กุล. (2549). พฤติกรรมผู้บริโภคขั้นสูง(**Consumer Behavior**) ฉบับมาตรฐาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยานิพนธ์

- นนทวิทย์ เชะบาคอ. (2553). “พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี 3G.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ คณะบริหารธุรกิจมหาวิทาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปิ่นฉัตร วงศ์ศรีประเสริฐ. (2553). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิมพ์ใจ ไวทยกุล. (2549). “การวิเคราะห์พฤติกรรมความต้องการโทรศัพท์ติดตามตัวในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วงศ์ภัทร์ พิบูลชนเกียรติ. (2554). “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัสสมาลัย ดินทุกันนท์. (2544). “การรับรู้และการใช้อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัย
กรุงเทพ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

นาถอนงค์ โชคนันต์นิตย์. (2552). **เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย.** เข้าถึงเมื่อ 10
สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <http://lms.thaicyberu.go.th>

ธนวัฒน์ คอและ. (2550). **โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 3 (Third Generation Mobile Network หรือ
3G).** เข้าถึงเมื่อ 7 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <http://e-learning.yru.ac.th>

มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2552). **ประวัติของคณะ.**
เข้าถึงเมื่อ 7 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.ict.su.ac.th>.

มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะวิทยาการจัดการ. (2552). **ประวัติของคณะ.** เข้าถึงเมื่อ 7 สิงหาคม.
เข้าถึงได้จาก <http://www.management.su.ac.th>.

มหาวิทยาลัยศิลปากร คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร. (2552). **ประวัติของคณะ.**
เข้าถึงเมื่อ 7 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.asat.su.ac.th>.

watcharee khunpiluk. (2007). **ที่มาของ 3G.** เข้าถึงเมื่อ 6 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก
<http://watcharee481090.blogspot.com>

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



แบบสอบถาม

พฤติกรรมการใช้โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)

ของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- ชาย หญิง

2. คณะที่กำลังศึกษา

- วิทยาการจัดการ
- สาขาวิชาการจัดการชุมชน
 - สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
 - สาขาวิชาการโรงแรมและที่พัก
 - สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ
 - สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
 - สาขาวิชาการตลาด
 - สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- สาขาวิชาสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
 - สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตพืช
 - สาขาวิชาเทคโนโลยีการผลิตสัตว์น้ำ
- คณะสัตวศาสตร์
- สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ
 - สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการออกแบบ

3. ระดับชั้นปีที่ศึกษา

- ปี 1 ปี 2 ปี 3 ปี 4

4. รายได้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4,000 บาท 4,001 – 5,000 บาท
 5,001 – 6000 บาท 6,001 – 7,000 บาท
 มากกว่า 7,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง

5. ปัจจุบันท่านใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ของเครือข่ายใด

- เอไอเอส AIS ดีเทค DTAC
 ทรูมูฟ TRUEMOVE อื่นๆ โปรดระบุ.....

6. ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อเดือน

- น้อยกว่า 300 บาท 301- 400 บาท
 401- 500 บาท 501-600 บาท
 601-700 บาท มากกว่า 701 บาท

7. จุดประสงค์ที่ท่านใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ค้นหาข้อมูล เล่นสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, twitter
 รับ-ส่งอีเมลล์ (e-Mail) เล่นเกมออนไลน์
 การชมหรือซื้อสินค้าออนไลน์ สนทนา (Chat)
 ดาวน์โหลดเพลง เกม ไฟล์ข้อมูล
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

8. จำนวนชั่วโมงที่ท่านใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เฉลี่ยต่อวัน

- น้อยกว่า 1 ชั่วโมง 1-2 ชั่วโมง
 3-4 ชั่วโมง มากกว่า 4 ชั่วโมง

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการเลือกใช้โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความพึงพอใจที่แท้จริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ความพึงพอใจต่อการเลือกใช้โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน					
1. คุณคิดว่าการใช้บริการ โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G นั้นเป็นเรื่องง่ายที่จะสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจได้เอง					
2. คุณคิดว่าการสืบค้นข้อมูลข่าวสารต่างๆ โดยใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G นั้นสามารถทำได้ง่าย และมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก					
ด้านอิทธิพลทางสังคม					
3. คุณคิดว่าการใช้บริการ โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G เพราะเป็นเทคโนโลยีที่กำลังได้รับความนิยม					
4. เพื่อนหรือคนรอบข้างมีส่วนกระตุ้นทำให้คุณเลือกใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G					
5. คุณคิดว่าคนที่ใช้บริการ โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G จะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่นมากกว่าคนที่ไม่ได้ใช้					
ด้านความสะดวกการบริการและคุณภาพ					
6. โทรศัพท์เคลื่อนที่รองรับการให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G					
7. ความเร็วของสัญญาณ					
8. การครอบคลุมพื้นที่ของสัญญาณ					
9. จำนวนศูนย์บริการ					
10. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
11. โปรโมชันพิเศษจากเครือข่าย					
12. ช่องทางการชำระเงินค่าบริการ					

ความพึงพอใจต่อการเลือกใช้โครงข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ					
13. คุณคิดว่าการใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทำให้คุณสามารถติดต่อสื่อสารและรับส่งข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
14. คุณคิดว่าการใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G ทำให้คุณได้รับข้อมูลหรือบริการที่ตรงความต้องการคุณ					
15. คุณคิดว่าโดยรวมแล้วการใช้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G นั้นเป็นมีประโยชน์ต่อชีวิตประจำวันของคุณ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรเกี่ยวกับการเลือกใช้โครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G (Third Generation)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผลงานวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวจิตรทิวา เทียนพิทักษ์
 ที่อยู่ 42 หมู่ 3 ตำบลบ้านเกาะ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร 74000
 ประวัติการศึกษา
 พ.ศ.2551 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนสมุทรสาคร
 วุฒิชัย จังหวัดสมุทรสาคร
 พ.ศ.2555 ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางสาวอัญชดี ทองมาก
 ที่อยู่ 38/7 หมู่ 2 ตำบลปากแพรก อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 71000
 ประวัติการศึกษา
 พ.ศ.2551 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกาญจนา
 นุเคราะห์ จังหวัดกาญจนบุรี
 พ.ศ.2555 ศึกษาต่อระดับปริญญาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป
 คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี