



ศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย  
Thai Journal Citation Index Centre

ชื่อ

บท



ความ : เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ชื่อผู้แต่ง : แสงสุพรรณ ขาวละออ

ที่อยู่

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อวารสาร : RMUTT Global Business and Economics Review ปีที่ : 6 ฉบับที่ : 2 เลขหน้า : 54-69 ปีพ.ศ. : 2554

บทคัดย่อ



# RMUTT Global Business and Economics Review

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Vol.6 No.2

ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 เดือนกันยายน 2554

Rajamangala University of Technology Thanyaburi  
Faculty of Business Administration

## Translation and Interpretation

Maneerat Sawasdiwat Na Ayutthaya

◆ ก้าวผู้นำของนักบินในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย  
คุณลักษณะ จรรยาบรรณ

◆ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชื่นณรงค์

◆ การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการเทียบโอนความรู้ และประสบการณ์เข้าสู่การศึกษาในระบบ  
ณัฐพล ชื่นพงศ์

◆ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน  
บริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) โรงงาน 3 กิจกรรมเสริม  
ประภาพร พุกาย สายส่งชัย, ดวงตา สราณรัมย์, วรณัฐ เชาว์อุบล

◆ เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่  
บนระบบเครือข่ายไอโอเอสและระบบดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล  
แสงสุพรรณ ภาวละออ

◆ การศึกษาทักษะด้านการจัดการงานซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์  
(สารกึ่งตัวนำ) แสงวงจรรวม  
ภาณุวัฒน์ ศิริบุบผะ

◆ ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ของนักท่องเที่ยว  
ชาวเอเชียตะวันออก : กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวเกาหลี จีน ญี่ปุ่น  
ฐิติพรรณ ศิริตรกูลวงศ์

◆ กลยุทธ์การขยายสู่ตลาดต่างประเทศเพื่อการส่งออกของผู้ประกอบการ  
อุตสาหกรรมเครื่องจักรกลและส่วนประกอบ  
เกศรา ธีรชัย

◆ การพิจารณาบริการที่เพิ่มคุณค่าโดยผู้ค้าปลีก  
นิธิต ธรรมะวันดี

◆ การเปลี่ยนแปลงเทคนิคการผลิตของจังหวัดนครนายก  
กรรณพร ประจวบรัตน์

◆ แนวทางการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี  
ธัญญ์ พัฒนาพร

◆ การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยวต่างชาติ  
ในภาคเหนือของประเทศไทย  
อริพล ศาสตราภักดิ์

◆ การยอมรับสัญลักษณ์การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์การศึกษา  
: เขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร  
เพ็ญพร กองนาค

◆ ทักษะของนักศึกษาต่อการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การแก้ปัญหาความพัวพัน  
: กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี  
รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร วิทยอุดม / ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนนารัตน์ รักนุญชัย

วารสารนี้ได้รับการรับรองจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center)

## คณะกรรมการจัดทำ วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ RMUTT Global Business and Economics Review

### คณะกรรมการอำนวยการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ คุณทองบุตร

ดร.ไพบุลย์ ไสยวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารพี ชัยมงคล

รองศาสตราจารย์สุวิมล แม้นจริง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กุสุมา คำพิทักษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วันชัย ประเสริฐศรี

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรปรี อู่เย็น

### บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์เนตรพัฒนา ยาวีราช

### กองบรรณาธิการ

Prof. Dr.Manfred Kulkens

University of Applied Sciences Fachhochschule  
Gelsenkirchen, Germany

Prof. Dr.Antonio Nich

University of Applied Sciences Fachhochschule  
Gelsenkirchen, Germany

รองศาสตราจารย์ ดร.วีระ บุญจริง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ดร.เฉลิมศักดิ์ เลิศวงษ์เสถียร

นักวิชาการ กระทรวงการคลัง

นาวาอากาศเอก ดร.ธนพันธ์ หรัยเจริญ

กองบัญชาการกองทัพอากาศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรวิทย์ อินทร์หม้อ

สาขาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ญาศินี อัครเวศน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมพ์ หิรัญกิตติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปณิศา มีจินดา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ

อาจารย์ศรากุล สุโคตรพรหมมี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขาธุรกิจระหว่างประเทศ คณะบริหารธุรกิจ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิกร ลิขาคำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สาขาเศรษฐศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ  
(Peer Review Committee)

ศาสตราจารย์ ดร.กมลชนก สุทธิวาหนฤพุฒิ

รองศาสตราจารย์ ดร.ไว จามรมาน

ศาสตราจารย์สมพงษ์ จัยศิริ

รองศาสตราจารย์ ดร.พนารัตน์ ปานมณี

รองศาสตราจารย์ ดร.ธาศรี จันทระโคติกา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ

อาจารย์ ดร. สังวรณ์ ังดระโทก

ดร.สวลี วีวรรณรัตน์

ดร.ศุภกร พรหิรัญกุล

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะเศรษฐศาสตร์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บริษัท เอ็น เอ็กซ์ พี จำกัด

# สารบัญ

|                                                                                                                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| Translation and Interpretation: a New Drive for the Creative Economy                                                                                  | 1    |
| ภาวะผู้นำของนักบัญชีในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย                                                                                                   | 13   |
| ประสิทธิผลการบริหารจัดการคณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏ                                                                                           | 23   |
| การพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการเทียบโอนความรู้และประสบการณ์เข้าสู่การศึกษาในระบบ                                                                        | 38   |
| ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับคุณภาพชีวิต<br>ของพนักงานบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวงจำกัด (มหาชน) โรงงาน 3 กิจการสระบุรี                          | 46   |
| เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอส<br>และเครือข่ายดีแทคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล               | 54   |
| การศึกษาทักษะด้านการจัดการงานซ่อมบำรุงในอุตสาหกรรม<br>ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (สารกึ่งตัวนำ) แผงวงจรรวม                                            | 70   |
| ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ของนักท่องเที่ยว<br>ชาวเอเชียตะวันออก : กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวเกาหลี จีน ญี่ปุ่น | 82   |
| กลยุทธ์การขยายสู่ตลาดต่างประเทศเพื่อการส่งออกของผู้ประกอบการ<br>อุตสาหกรรมเครื่องจักรกลและส่วนประกอบ                                                  | 98   |
| การพิจารณาบริการที่เพิ่มคุณค่าโดยผู้ค้าปลีก                                                                                                           | 110  |
| การเปลี่ยนแปลงเทคนิคการผลิตของจังหวัดนครนายก                                                                                                          | 119  |
| แนวทางการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยวจังหวัดอุบลราชธานี                                                                                                     | 135  |
| การสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยวต่างชาติ<br>ในภาคเหนือของประเทศไทย                                                | 154  |
| การยอมรับสัญลักษณ์การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์การศึกษา<br>: เขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร                                                | 162  |
| ทัศนะของนักศึกษาต่อการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปสู่การแก้ปัญหาความฟุ่มเฟือย<br>: กรณีศึกษานักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี                   | 172  |

# เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## Comparison of GPRS Service on Mobile Phone between AIS and DTAC in Bangkok and Metropolitan Area

แสงสุพร ขวละอ

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ที่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค และเพื่อเปรียบเทียบถึงปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานั้นเป็นลูกค้าที่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,000 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบผลสมผสาน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างลูกค้าส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี/ปวส. รายได้ต่อเดือนเท่ากับ 20,001-30,000 บาท อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ด้านส่วนประสมทางการตลาด พบว่าอยู่ในระดับดี ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและด้านกระบวนการ

พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่าย เอไอเอสและดีแทค พบว่า ทั้งเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะผ่อนคลาย/สนุกสนาน ใช้งานช่วงเวลา 18.01-24.00 น. ใช้งานระหว่างเดินทางมากที่สุด ส่วนใหญ่มีปัญหาจากการใช้บริการ การแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับแนะนำ ด้านปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอส ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค

(ครั้ง/เดือน) พบว่า ทั้งเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค มีการใช้งานมากที่สุด 900 ครั้ง/เดือน และน้อยที่สุด คือ 2 ครั้ง/เดือน ด้านระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่าย เอไอเอสหรือดีแทคเฉลี่ย (นาที/ครั้ง) พบว่า ทั้งเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค มีการใช้งานมากที่สุด 120 นาที/ครั้ง และน้อยที่สุด 1 นาที/ครั้ง

ค่าใช้บริการในการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสหรือดีแทค (บาท/เดือน) พบว่า เครือข่ายเอไอเอส ค่าใช้บริการมากที่สุด 500 บาท/เดือน และน้อยที่สุด 10 บาท/เดือน ส่วนเครือข่ายดีแทคพบว่า ค่าใช้บริการมากที่สุด 500 บาท/เดือน และน้อยที่สุด 2 บาท/เดือน กิจกรรม ที่ใช้งาน เครือข่ายเอไอเอส ใช้งานด้านสนทนาออนไลน์มากที่สุด ส่วนเครือข่ายดีแทค กิจกรรมที่ใช้งาน ส่วนใหญ่ คือ หาข้อมูล ติดตามข่าวสาร

การทดสอบสถิติเชิงอนุมานพบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในข้อเหตุผลที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการ ปริมาณการใช้บริการ ระยะเวลาในการใช้บริการ ค่าใช้บริการในการใช้บริการ สถานที่ใช้บริการ ปัญหาจากการใช้บริการ และการ แนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในข้อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจีพีอาร์เอส (บาท/เดือน) ในระดับต่ำมาก และไปในทิศทางเดียวกัน ในข้อปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอส (ครั้ง/เดือน) ข้อปัญหาจากการใช้บริการ จีพีอาร์เอส และในข้อแนะนำหรือบอกต่อให้ใช้บริการจีพีอาร์เอส ในระดับค่อนข้างต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน

**คำสำคัญ** จีพีอาร์เอส, เครือข่ายเอไอเอส, เครือข่ายดีแทค, พฤติกรรม

### Abstract

The purpose of this research was to study the demographic characteristics of mobile phone users on GPRS service provided by AIS and DTAC, and to compare the market factors that have behavioral effects on GPRS service provided by AIS and DTAC in Bangkok and Metropolitan area.

The samples in this research were 1,000 customers of GPRS service on mobile phone via AIS and DTAC in Bangkok and Metropolitan area. The tool of study was questionnaire and mixed method sampling. Data were analyzed by using descriptive statistics and inferential statistics.

The results are as follows: most of the GPRS users in the samples were female, aged between 21 and 30 years old, single with bachelor's degree, having a monthly income of 20,001 - 30,000 baht, and working as employees in private companies. Customer's feedback to marketing mix of GPRS service on mobile phone via AIS and DTAC was that both GPRS service providers have high levels of all marketing mix, i.e. product, price, place, promotion, people, physical environment and process.

บ  
ะ  
อ  
บ  
  
ล  
ย  
าง  
  
การ  
  
ปี  
งาน  
ค่า  
และ  
  
และ  
อนที่  
อุป  
ระดับ  
แทค

Customer's behaviors of using GPRS service on mobile phone provided by AIS and DTAC were that most customers used the GPRS service on mobile phone for leisure, during 18.01 - 24.00 hrs, and on transportation. Most of them had service problem. The maximum usage of GPRS service per month was 900 times whereas the minimum usage was 2 times. In terms of the duration of usage, the longest connection to GPRS service at a time was 120 minutes whereas the shortest was 1 minute. The highest expense on GPRS service per month was 500 baht whereas the lowest expense was 2 baht. Most of the AIS customers used the GPRS service for on-line chatting while most of the DTAC customers used the GPRS service for following up current affairs and getting information.

Keyword GPRS, AIS, DTAC, Behavior

## บทนำ

อุปกรณ์การสื่อสารที่นับว่ามีบทบาทสำคัญ และได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต อาจจะไม่พ้นกับอุปกรณ์สื่อสารที่เรียกว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้เทคโนโลยีด้านการสื่อสาร โทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีการพัฒนาก้าวหน้ามากขึ้นมาก ทำให้การติดต่อสื่อสารนั้น เกิดความสะดวกรวดเร็ว และเกิดขึ้นได้ตลอดทุกที่ ทุกเวลา โดยที่ไม่จำกัดสถานที่ นอกจากนี้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยังไม่ได้รับรองรับแค่การสื่อสารด้วยเสียง (Voice) เท่านั้น แต่ยังสามารถรับ-ส่งข้อมูลในรูปแบบที่ไม่ใช่เสียง (Non-Voice) ได้อีกด้วย เช่น การส่งข้อความ (SMS) การส่งข้อความมัลติมีเดีย (MMS) การเชื่อมต่อ GPRS เพื่อใช้งานอินเทอร์เน็ต (วิกิพจนานุกรม, ซีอีโอ ของเอไอเอส, Positioning Magazine กันยายน 2553)

จากการแข่งขันธุรกิจด้านการให้บริการเสริม (Value Added Service) ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แต่ละรายนั้นต่างพยายามใช้กลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อรักษาฐานลูกค้าที่มีอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งยังมีการเสริมสร้างภาพลักษณ์ของตราสินค้า สำหรับลูกค้าที่จะขยายตัวต่อไปในอนาคต การให้บริการเสริมถือได้ว่า

เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่จะสามารถทำให้ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่างให้ความสนใจ เพื่อเพิ่มหรือสร้างมูลค่าในตัวสินค้าและบริการให้มากขึ้น และสามารถที่จะสร้างรายได้จำนวนมากให้กับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ อย่างไรก็ตามสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันอาจส่งผลกระทบต่อ การออกใบอนุญาต 3G เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองที่ขาดเสถียรภาพ แต่หากเมื่อ 3G เกิดขึ้นมาแล้วนั้นจะส่งผลโดยรวมให้แก่ตลาดของประเทศ มีการจ้างงานมากขึ้น รวมทั้งยังทำให้เกิดการลงทุนครั้งใหญ่ที่นับว่าเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจได้อย่างดี (ผู้จัดการออนไลน์ 25 กันยายน 2551)

จากข้อมูลกระแสความไม่พอใจของผู้บริโภคตามเว็บไซต์ต่างๆ โดยเฉพาะเว็บไซต์พันทิพย์ เกี่ยวกับการปรับอัตราค่าบริการ GPRS หรือใช้มือถือต่อเน็ตของผู้ให้บริการรายหนึ่ง มีการเปลี่ยนแปลงอัตราค่าบริการจากการคิดเป็นวินาทีมาเป็นนาทีโดยไม่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ทำให้เกิดผลกระทบกับผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการตรวจสอบข้อมูล หรือส่งข้อความสั้นเพียงระยะเวลาไม่กี่วินาที ต้องมีการเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น เนื่องจาก

ถูกปิดเคสของวินาทีเป็นนาที การปรับราคาดังกล่าวทำให้ผู้ใช้บริการที่ใช้โปรโมชัน GPRS แบบเหมาจ่ายรายเดือนหรือรายชั่วโมง มีเวลาการใช้งานน้อยลงเนื่องจากเคสของวินาทีถูกปิดเป็นนาที ขณะที่ผู้ใช้แบบไม่ซื้อแพคเกจต้องจ่ายแพงขึ้น โดยเฉพาะผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพียงสั้นๆ แต่บ่อยครั้ง เช่น การเล่นเกม ทวิตเตอร์ การเข้าไปเช็คข้อมูลเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น หุ้น ราคาทองคำ ราคาสินค้าเกษตร เป็นต้น (นายประวิทย์ ลีสถาพรวงศ์ ผอ.สทท.ที่มา หนังสือพิมพ์มติชนออนไลน์)

3G หรือ Third Generation นั้น นับได้ว่าเป็นเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคที่ 3 อุปกรณ์การสื่อสารยุคที่ 3 จะเป็นอุปกรณ์ที่ผสมผสาน การนำเสนอข้อมูลและเทคโนโลยีในปัจจุบันเข้าไว้ด้วยกันเป็นเทคโนโลยีที่พัฒนาต่อเนื่องจากยุคที่ 2 และ 2.5 ซึ่งเป็นยุคที่มีการให้บริการระบบเสียง และการส่งข้อมูลในขั้นต้นที่ยังมีข้อจำกัดอยู่มาก การพัฒนาของ 3G ทำให้เกิดการให้บริการมัลติมีเดีย และส่งผ่านข้อมูลในระบบไร้สายด้วยอัตราความเร็วที่สูงขึ้น โดยมีการเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายของ 3G ตลอดเวลาที่เราเปิดเครื่องโทรศัพท์ (Always On) สำหรับประเทศไทย เป็นหนึ่งในตลาดที่มีการเติบโตมาก การพัฒนาสู่เทคโนโลยี 3G จะมีปริมาณการใช้บริการเพิ่มขึ้น ในเรื่องรูปแบบของบริการจะซับซ้อนมากขึ้น นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการระบบสามารถคิดค้น สร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ให้บริการหลายๆ ประเภทได้ในเวลาเดียวกัน และบริหารการให้บริการแยกประเภทบริการพิเศษกับบริการทั่วไป เพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย และเพิ่มประสิทธิภาพในการกำหนดอัตราค่าบริการและการเรียกเก็บเงินได้แม่นยำมากขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ)

ด้วยเหตุดังกล่าวนี้ จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอส มากกว่าศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ 3G เนื่องจาก

บริการ 3G ยังพบปัญหาอยู่ค่อนข้างมาก เพราะยังมีสัญญาณที่ยังไม่ครอบคลุมการใช้งานในทุกจังหวัดทุกพื้นที่ แต่กลับกันในส่วนของจีพีอาร์เอส นั้นจะมีสัญญาณครอบคลุมการใช้งานเกือบทุกพื้นที่ทุกจังหวัด ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสของกลุ่มลูกค้าเอไอเอสกับดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ว่ามีพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทคเป็นอย่างไรบ้าง เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถงานวิจัยตลอดจนผลที่ได้รับจากการวิจัยไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาให้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้เกิดความเหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าได้ รวมทั้งยังเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีด้านการสื่อสารให้ก้าวขึ้นไปอีกขั้นหนึ่ง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ ที่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. วิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

## วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัย “การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลทั้งหมด 1,000 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในเขตปริมณฑลประกอบด้วย จังหวัดนครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี และ

สมุทรปราการ เป็นผู้ที่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ทั้งระบบแบบเหมาจ่ายรายเดือน (Postpaid) และระบบเติมเงิน (Prepaid) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบผสมผสาน (Mixed Method Sampling) โดยมี 2 ขั้นตอนในการดำเนินการ คือ

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละจังหวัดตามสัดส่วนจำนวนจังหวัดที่สุดจะได้จำนวนตัวอย่างจังหวัดละเท่าๆ กันคือ 200 คน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามคุณลักษณะของประชากรการวิจัย โดยทำการเก็บข้อมูลตามสถานที่ต่างๆ ที่สามารถพบกลุ่มตัวอย่างได้ เช่น ห้างสรรพสินค้า ดิกลานักงานใหญ่ ที่มีคนพลุกพล่าน ตลาดนัดคนเดิน เป็นต้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบไปด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายถึงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การหาค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Person Product Moment Correlation) และการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square)

### ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค สามารถสรุปผลได้ดังนี้

#### 3.1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

จากข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,000 คน ทั้งระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี/ปวส. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 20,001-30,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง

#### 3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้าน

##### การตลาด

ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานของผู้ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค พบว่า ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานของผู้ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาแยกตามเครือข่ายการใช้งานพบว่า ทั้งเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานของผู้ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยรวมอยู่ในระดับดี ในด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการขาย, ด้านบุคลากร, ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

#### 3.3 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งาน

ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค มีรายละเอียดดังนี้

1. ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค เพราะเหตุใด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ใช้บริการจีพีอาร์เอส

ทาง

ของ  
นวน  
แพค  
หญิง  
พลัด  
รายได้  
อาชีพ

ยด้าน

นราคา  
งเสริม  
ายภาพ  
ดัดลื่นใจ  
โทรศัพท์  
เค พบว่า  
ารใช้งาน  
เคลื่อนที่  
แยกตาม  
ไอเอสและ  
เลต่อการ  
พาร์เอส  
ดี ในด้าน  
ัดจำหน่าย,  
กร, ด้าน  
นการ  
การใช้งาน  
งานของผู้ใช้  
ระบบเครือ  
งนี้  
ศัพท์เคลื่อนที่  
เพราะเหตุใด  
การจีพาร์เอส

ผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอส และดีแทค เพราะเพื่อผ่อนคลาย/สนุกสนาน รองลงมาคือ เพื่อรับรู้/ค้นหาข่าวสารที่เกิดขึ้น ใช้บริการได้ง่าย/สะดวก และเพื่อความทันสมัย ตามลำดับ หากจำแนกตามเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค พบว่า

- เครือข่ายเอไอเอส พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะผ่อนคลาย/สนุกสนาน รองลงมาคือ เพื่อรับรู้/ค้นหาข่าวสารที่เกิดขึ้น ใช้บริการได้ง่าย/สะดวก และเพื่อความทันสมัย ตามลำดับ

- เครือข่ายดีแทค พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะผ่อนคลาย/สนุกสนาน รองลงมาคือ เพื่อรับรู้/ค้นหาข่าวสารที่เกิดขึ้น ใช้บริการได้ง่าย/สะดวก และเพื่อความทันสมัย ตามลำดับ

2. ช่วงเวลาที่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค บ่อยที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค บ่อยที่สุดคือ เวลา 18.01-24.00 น. รองลงมาคือ เวลา 12.01-18.00 น. และเวลา 06.01-12.00 น. ตามลำดับ หากจำแนกตามเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค พบว่า

- เครือข่ายเอไอเอส พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือช่วงเวลา เวลา 18.01-24.00 น. รองลงมาคือ เวลา 12.01-18.00 น. และ เวลา 06.01-12.00 น.ตามลำดับ

- เครือข่ายดีแทค พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือช่วงเวลา เวลา 18.01-24.00 น. รองลงมาคือ เวลา 12.01-18.00 น. และเวลา 06.01-12.00 น. ตามลำดับ

3. การใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค สถานที่ใดบ่อยที่สุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในระหว่างเดินทางมากที่สุด รองลงมาคือ ที่บ้าน และที่ทำงาน ตามลำดับ หากจำแนกตามเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค พบว่า

- เครือข่ายเอไอเอส พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานระหว่างเดินทางมากที่สุด รองลงมาคือ ที่บ้าน และที่ทำงาน ตามลำดับ

- เครือข่ายดีแทค พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานระหว่างเดินทางมากที่สุด รองลงมาคือ ที่บ้าน และที่ทำงาน ตามลำดับ

4. มีปัญหาจากการใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่าย เอไอเอสและดีแทคหรือไม่ พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่มีปัญหาจากการใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค หากจำแนกตามเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค พบว่า

- เครือข่ายเอไอเอส พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีปัญหาจากการใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

- เครือข่ายดีแทค พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีปัญหาจากการใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

5. ในด้านกิจกรรมที่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค พบว่ากิจกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค มากที่สุดเป็นลำดับคือ

- ลำดับที่ 1 คือ สนทนาออนไลน์ (Chat)
- ลำดับที่ 2 คือ หาข้อมูล/ติดตามข่าวสาร
- ลำดับที่ 3 คือ เช็ค-ส่ง E-mail
- ลำดับที่ 4 คือ ดูวิดีโอ/ ฟังเพลงออนไลน์
- ลำดับที่ 5 คือ Download-upload ข้อมูล
- ลำดับที่ 6 คือ เล่นเกมออนไลน์

ตามลำดับ หากจำแนกตามเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค พบว่า

- เครือข่ายเอไอเอส พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในด้านสนทนาออนไลน์ (Chat) มากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 ลำดับที่ 2 คือ หาข้อมูล/ติดตามข่าวสาร ลำดับที่ 3 คือ เช็ค-ส่ง E-mail ลำดับที่ 4 คือ ดูวิดีโอ/ฟังเพลงออนไลน์ ลำดับที่ 5 คือ Download-upload ข้อมูล และลำดับที่ 6 คือ เล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ

- เครือข่ายดีแทค พบว่า ลูกค้ำส่วนใหญ่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในด้านหาข้อมูล/ติดตามข่าวสาร มากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 ลำดับที่ 2 คือ สนทนาออนไลน์ (Chat) ลำดับที่ 3 คือ เช็ค-ส่ง E-mail ลำดับที่ 4 คือ ดูวิดีโอ/ฟังเพลงออนไลน์ ลำดับที่ 5 คือ Download-upload ข้อมูล และลำดับที่ 6 คือ เล่นเกมออนไลน์ ตามลำดับ

6. ท่านจะแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทคหรือไม่ พบว่า พฤติกรรมการแนะนำหรือบอกต่อส่วนใหญ่อยู่ในระดับแนะนำ หากจำแนกตามเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค พบว่า

- เครือข่ายเอไอเอส พบว่า พฤติกรรมการแนะนำหรือบอกต่อส่วนใหญ่อยู่ในระดับแนะนำ

- เครือข่ายดีแทค พบว่า พฤติกรรมการแนะนำหรือบอกต่อส่วนใหญ่อยู่ในระดับแนะนำ

7. ปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค (ครั้ง/เดือน) พบว่า ปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค (ครั้ง/เดือน) มากที่สุด 900 ครั้ง และน้อยที่สุด 2 ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 39.95 ครั้ง หากจำแนกตามเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค พบว่า

- เครือข่ายเอไอเอส พบว่า ปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอส (ครั้ง/เดือน) มากที่สุด 900 ครั้ง และน้อยที่สุด 2 ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 42.94 ครั้ง

- เครือข่ายดีแทค พบว่า ปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายดีแทค (ครั้ง/เดือน) มากที่สุด 900 ครั้ง และน้อยที่สุด 2 ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 36.95 ครั้ง

8. ระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทคเฉลี่ย (นาที/ครั้ง) พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทคเฉลี่ย (นาที/ครั้ง) มากที่สุด 120 นาที และน้อยที่สุด 1 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 29.73 นาที และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 24.259 หากจำแนกตามเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค พบว่า

- เครือข่ายเอไอเอส พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอส (นาที/ครั้ง) มากที่สุด 120 นาทีและน้อยที่สุด 1 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 29.49 นาที

- เครือข่ายดีแทค พบว่า ระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายดีแทค (นาที/ครั้ง) มากที่สุด 120 นาที และน้อยที่สุด 1 นาที โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 23.853 นาที

9. ค่าใช้บริการในการใช้บริการจีพีอาร์เอส ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและ ดีแทค (บาท/เดือน) พบว่า ค่าใช้บริการในการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค (บาท/เดือน) มากที่สุด 500 บาท และน้อยที่สุด 2 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 172.71 บาท และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 166.327 หากจำแนกตามเครือข่ายเอไอเอส และเครือข่ายดีแทค พบว่า

- เครือข่ายเอไอเอส พบว่า ค่าใช้บริการในการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอส (บาท/เดือน) มากที่สุด 500 บาท และน้อยที่สุด 10 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 180.22 บาท

- เครือข่ายดีแทค พบว่า ค่าใช้บริการในการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายดีแทค (บาท/เดือน) มากที่สุด 500 บาทและ น้อยที่สุด 2 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 165.20 บาท

### 3.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### สมมติฐานข้อที่ 1

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอส ผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค แตกต่างกัน ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

#### เครือข่ายเอไอเอส

1. เพศ, อายุ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ อาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบ เครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อเหตุผลที่ใช้บริการ, ข้อช่วงเวลาที่ใช้บริการ, ข้อปริมาณการใช้บริการ, ข้อระยะเวลาในการใช้บริการ, ข้อค่าใช้บริการในการ ใช้บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ, ข้อปัญหาจากการ

ใช้บริการ, ข้อการแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่น มาใช้บริการ

2. สถานภาพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อ เหตุผลที่ใช้บริการ, ข้อช่วงเวลาที่ใช้บริการ, ข้อปริมาณการใช้บริการ, ข้อค่าใช้บริการในการใช้ บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ, ข้อปัญหาจากการ ใช้บริการ, ข้อการแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่น มาใช้บริการ

3. สถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อ ระยะเวลาการใช้บริการ

4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความ สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่าน โทรศัพท์ เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและ ดีแทค ในข้อเหตุผลที่ใช้บริการ, ข้อระยะเวลาการใช้ บริการ, ข้อค่าใช้บริการในการใช้บริการ, ข้อการ แนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

5. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความ สัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอส ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอส และดีแทค ในข้อช่วงเวลาที่ใช้บริการ, ข้อปริมาณ การใช้บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ, ปัญหาจากการ ใช้บริการ

#### เครือข่ายดีแทค

1. เพศ, อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ บนระบบ เครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อเหตุผลที่ใช้บริการ, ข้อช่วงเวลาที่ใช้บริการ, ข้อปริมาณการใช้บริการ, ข้อระยะเวลาในการใช้บริการ, ข้อค่าใช้บริการในการ ใช้บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ, ข้อปัญหาจาก

การใช้บริการ, ข้อการแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่น  
มาใช้บริการ

2. สถานภาพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการอีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อเหตุผลที่ใช้บริการ, ข้อช่วงเวลาที่ใช้บริการ, ข้อปริมาณการใช้บริการ, ข้อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ, ข้อปัญหาจากการใช้บริการ, ข้อการแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

3. สถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์  
กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์  
เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในช่วง  
ระยะเวลาการให้บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ

4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อเหตุผลที่ใช้บริการ, ข้อค่าใช้บริการในการใช้บริการ, ข้อการแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

5. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในช่วงเวลาที่ให้บริการ, ข้อปริมาณการใช้บริการ, ข้อระยะเวลาการให้บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ, ข้อปัญหาจากการใช้บริการ

6. อาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อเหตุผลที่ใช้บริการ, ข้อช่วงเวลาที่ใช้บริการ, ข้อปริมาณการใช้บริการ, ข้อระยะเวลาการใช้บริการ, ข้อค่าใช้บริการในการใช้บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ, ข้อปัญหาจากการใช้บริการ, ข้อการแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ

7. อาชีพที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์  
กับพฤติกรรมการใช้บริการจีทีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์  
เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในช่วง  
ระยะเวลาการให้บริการ, ข้อปัญหาจากการให้บริการ

## สมมติฐานข้อที่ 2

ปัจจัยทางด้านการตลาด มีความสัมพันธ์  
กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์  
เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ผลการ  
วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

เครือข่ายเอไอเอส

1. ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจีพีอาร์เอส (บาท/เดือน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมากและไปในทิศทางตรงกันข้าม

2. ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอส (ครั้ง/เดือน) ข้อปัญหาจากการใช้บริการจีพีอาร์เอส และข้อเสนอแนะหรือบอกต่อให้ใช้บริการจีพีอาร์เอส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับก่อนข้างต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน

3. ปัจจัยทางการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในช่วงระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอส (นาทิต/ครั้ง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เครือข่ายดีแทค

1. ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์  
กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพาร์เอสผ่านโทรศัพท์  
เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อ  
ค่าใช้ง่ายในการใช้บริการจีพาร์เอส (บาท/เดือน)

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับต่ำมากและไปในทิศทางเดียวกัน

2. ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอส (ครั้ง/เดือน) ข้อปัญหาจากการใช้บริการจีพีอาร์เอส และข้อเสนอแนะหรือบอกต่อให้ใช้บริการจีพีอาร์เอส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในระดับค่อนข้างต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน

3. ปัจจัยทางการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอส (นาที/ครั้ง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.4 อภิปรายผล

ผลการวิจัยลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ได้กลุ่มเป้าหมายของเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นอยู่ในระดับปริญญาตรี/ปวส. รายได้ต่อเดือนเท่ากับ 20,001-30,000 บาท มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญรัตน์ ชันธบุตร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านข้อมูลผ่านเทคโนโลยี WAP/GPRS ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงและเพศชายในจำนวนใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท ห้างร้านเอกชน ลูกจ้าง มีรายได้ 5,000 - 15,000 บาท ใช้โทรศัพท์ เคลื่อนที่เครือข่ายเอไอเอส และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทุมศิริ โกมลทิพย์ธร

(2550) ทำ การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเสริม GPRS (General Packet Radio Service) ของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 22 - 34 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ระบบที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่เป็นระบบบัตรเติมเงิน เครือข่ายที่ใช้ส่วนใหญ่ คือ เอไอเอส (AIS) รวมถึงยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิมพ์พิลา ศิริสถิตย์ (2550) ทำการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีเพลงฮิตบนมือถือตลอด 24 ชั่วโมง (Music Hub) ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเครือข่ายดีแทคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 15 - 25 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ย 10,001 - 20,000 บาท

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการกับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอส (ครั้ง /เดือน) พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากระบบ GPRS คือ รวดเร็วยิ่งขึ้นผู้ใช้บริการระบบ GPRS จะช่วยให้ท่านเชื่อมต่อ และรับข้อมูลต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต ด้วยระยะเวลาที่รวดเร็วกว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ GSM ทัวไป ทำให้การเข้าสู่ Web หรือการรับส่ง E-mail เป็นไปอย่างสะดวกและง่าย ทำให้ปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอสสอดคล้องกับส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรสนันท์ สรชาติ (2549) ทำ การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการ

บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้า บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ ตรายี่ห้อของผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ เงื่อนไขการชำระเงินที่สะดวก และด้านการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการเช่นเดียวกัน ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ การมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการหลังการขายที่ดี ปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ การบริการของพนักงานด้วยอัธยาศัยไมตรีดี ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่าย เอไอเอสและดีแทค ในข้อระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอส (นาที/ครั้ง) พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพพร เหลียงขวัญ (2545) ทำ การศึกษาเรื่อง “ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยี GPRS (General Packet Radio Service) กับการให้บริการโทรศัพท์มือถือของไทย” พบว่า ประโยชน์ที่ผู้บริโภคจะได้รับจากการได้ใช้บริการ GPRS มีอยู่มากใกล้เคียงกับรูปแบบการให้บริการในระบบ 3G ต่างกันที่อัตรา

ความเร็วของการให้บริการรับส่งข้อมูลผ่านโทรศัพท์มือถือในระบบ 3G นั้นสูงกว่า GPRS มาก ความเร็วของการให้บริการในระบบ GPRS มีความสัมพันธ์กับรูปแบบของการให้บริการที่เสนอให้กับผู้บริโภค โดยรูปแบบของการให้บริการ มีความหลากหลาย มีความน่าสนใจในตัว หากตรงกับพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค และมีการกระตุ้นตลาดที่ดี จะมีส่วนทำให้ผู้บริโภครายใหม่เข้ามาใช้บริการ GPRS เพิ่มมากขึ้นในอนาคต

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจีพีอาร์เอส (บาท/เดือน) พบว่า มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรสันต์ สรชาติ (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด คือ ตรายี่ห้อของผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ เงื่อนไขการชำระเงินที่สะดวก และด้านการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการเช่นเดียวกัน ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ การมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ การให้บริการหลังการขายที่ดี ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือ บริษัทผู้ให้บริการ

มีเครือข่ายโทรศัพท์ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี

ผลการวิจัยพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค เพราะเพื่อผ่อนคลาย/สนุกสนาน ใช้บริการได้ง่าย/สะดวก เพื่อความทันสมัย ช่วงเวลาที่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค บ่อยที่สุด คือ เวลา 18.01 - 24.00 น. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัญรัตน์ ชันธบุตร (2549) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านข้อมูล ผ่านเทคโนโลยี WAP/GPRS ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร” ศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลา 18.01 - 24.00 น. ใช้บริการเพื่อแสดงให้เห็นว่าเป็นคนทันสมัย และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทุมศิริ โกมลทิพยธร (2550) ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเสริม GPRS (General Packet Radio Service) ของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่” ผลการศึกษาพบว่า ช่วงเวลาที่ใช้บริการเสริม GPRS คือ 18.01-24.00 น. ใช้บริการเพราะใช้บริการได้ง่ายและมีความทันสมัย

## สรุปและข้อเสนอแนะ

### 4.1 สรุป

จากข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,000 คน ทั้งระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย มีอายุ 21 - 30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญา - ดริ/ปวส. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเท่ากับ 20,001 - 30,000 บาท มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง

ปัจจัยการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้งานของผู้ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค โดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการขาย ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

พฤติกรรมการใช้งานของลูกค้าเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค ส่วนใหญ่ใช้บริการจีพีอาร์เอส เพราะผ่อนคลาย/สนุกสนาน ใช้งานในช่วงเวลา 18.01 - 24.00 น. ใช้งานระหว่างเดินทาง มีปัญหาจากการใช้บริการจีพีอาร์เอส และการแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการอยู่ในระดับแนะนำ ในเรื่องของกิจกรรมในการเข้าใช้บริการ เครือข่ายเอไอเอส ลูกค้าใช้งานอันดับ 1 คือ สนทนาออนไลน์ (Chat) ซึ่งแตกต่างจากเครือข่ายดีแทค กิจกรรมของลูกค้าใช้งานเป็นอันดับ 1 คือ หาข้อมูล/ติดตามข่าวสาร ด้านปริมาณการใช้งานและระยะเวลาการใช้งานของลูกค้าทั้งเครือข่ายเอไอเอสและเครือข่ายดีแทค ใช้งานมากที่สุด 900 ครั้ง/เดือน และน้อยที่สุด 2 ครั้ง/เดือน ส่วนระยะเวลา ใช้งานมากที่สุด 120 นาที/ครั้ง และน้อยที่สุด 1 นาที/ครั้ง ในด้านค่าใช้จ่ายบริการเครือข่ายเอไอเอส เสียค่าใช้จ่ายมากที่สุด 500 บาท/เดือน น้อยที่สุด 10 บาท/เดือน และในเครือข่ายดีแทค เสียค่าใช้จ่ายมากที่สุด 500 บาท/เดือน น้อยที่สุด 2 บาท/เดือน

จากสมมติฐานสามารถสรุปแยกตามเครือข่ายพบว่า เครือข่ายเอไอเอส ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ, อายุ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อเหตุผลที่ใช้บริการ, ข้อช่วงเวลาที่ใช้บริการ, ข้อปริมาณการให้บริการ, ข้อระยะเวลาในการให้บริการ, ข้อค่าใช้จ่าย

บริการในการใช้บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ, ข้อปัญหาจากการใช้บริการ, ข้อการแนะนำหรือบอก ต่อให้บุคคลอื่นมาใช้บริการ ส่วนที่แตกต่างกันไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอส ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและ ดีแทค ในข้อระยะเวลาการให้บริการ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้ บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบ เครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อช่วงเวลาที่ใช้ บริการ, ข้อปริมาณการใช้บริการ, ข้อสถานที่ใ้ บริการ, ปัญหาจากการใช้บริการ

เครือข่ายดีแทค ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ, อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อเหตุผลที่ใช้บริการ, ข้อช่วงเวลาที่ใช้บริการ, ข้อปริมาณการใช้บริการ, ข้อระยะเวลาในการใช้บริการ, ข้อค่าใช้บริการในการใช้บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ, ข้อปัญหาจากการใช้บริการ, ข้อการแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้ บริการ ส่วนสถานภาพที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อระยะเวลาการให้บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อช่วงเวลาที่ใช้บริการ, ข้อปริมาณการใช้บริการ, ข้อระยะเวลาในการใช้บริการ, ข้อสถานที่ใช้บริการ, ข้อปัญหาจากการใช้บริการ และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อระยะเวลาการให้บริการ, ข้อปัญหาจากการใช้บริการ

ปัจจัยทางด้านการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ผลการวิจัยสามารถสรุปแยกตามเครือข่ายได้ดังนี้ เครือข่ายเอไอเอส พบว่า ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจีพีอาร์เอส (บาท/เดือน) ในระดับต่ำมากและไปในทิศทางตรงกันข้าม ในข้อปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอส (ครั้ง/เดือน) ข้อปัญหาจากการใช้บริการจีพีอาร์เอส และข้อแนะนำหรือบอกต่อให้ใช้บริการจีพีอาร์เอส ในระดับค่อนข้างต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน และปัจจัยทางการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอส (นาที/ครั้ง) ส่วนบนระบบเครือข่ายดีแทค จะพบว่า ปัจจัยทางการตลาดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจีพีอาร์เอส (บาท/เดือน) ในระดับต่ำมากและไปในทิศทางเดียวกัน ในข้อปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอส (ครั้ง/เดือน) ข้อปัญหาจากการใช้บริการจีพีอาร์เอส และข้อแนะนำหรือบอกต่อให้ใช้บริการจีพีอาร์เอส ในระดับค่อนข้างต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน และปัจจัยทางการตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในข้อระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอส (นาที/ครั้ง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### 4.2 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาค้นคว้า เรื่องการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของระบบเครือข่ายเอไอเอส ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และระบบเครือข่ายดีแทค ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่เป็นอยู่ในระดับปริญญาตรี/ปวส. มีอาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน/ลูกจ้าง รายได้ต่อเดือนเท่ากับ 20,001 - 30,000 บาท และมีสถานภาพโสด เนื่องจากลูกค้าที่ใช้บริการจีพีอาร์เอสส่วนใหญ่เป็นวัยทำงานและมีอำนาจในการซื้อ ทางเครือข่ายเอไอเอสหรือดีแทค อาจจะอาศัยข้อมูลดังกล่าว นำไปใช้ในการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย ส่วนแบ่งการตลาด การกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการตัดสินใจหรือความคิดเห็นของกลุ่มวัยทำงานมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยความสัมพันธ์ของความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดด้านส่งเสริมการตลาดกับพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอส พบว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากถึงระดับค่อนข้างต่ำ จึงควรแก้ไขส่วนประสมทางการตลาด แบ่งเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ ลูกค้าส่วนใหญ่มีการใช้บริการในการรับ - ส่งข้อมูล ซึ่งผู้ให้บริการควรมีการพัฒนาการรับ - ส่งข้อมูล ให้มีความรวดเร็วเพิ่มขึ้น รวมทั้งผู้ให้บริการควรเพิ่มสัญญาณจีพีอาร์เอสให้ครอบคลุมทั่วประเทศ เพื่อช่วยทำให้เป็นการพัฒนาด้านผลิตภัณฑ์ ให้เกิดความสะดวกสบายในการใช้งานเพิ่มมากขึ้น

2.2 ด้านราคา มีราคาให้เลือกหลากหลายทั้งแบบเหมาจ่ายรายเดือน หรือเหมาจ่ายรายวัน เนื่องจากผู้ใช้บริการมีความต้องการที่หลากหลาย

อาจจะเจาะจงเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้เกิดการกระตุ้นของบริการ เช่น กลุ่มวัยทำงาน ส่วนใหญ่ใช้บริการในด้านการสนทนา (Chat) ควรมีการจัด Package ที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มนี้

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีการจัดช่องทางการจัดจำหน่ายให้เป็นสัดส่วน ที่สามารถให้บริการได้สะดวก รวดเร็วและมีความถูกต้อง โดยเฉพาะช่องทางผ่าน Website ควรมีการ Update ข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่ล่าช้า เหมือนช่องทางอื่นๆ

2.4 ด้านการส่งเสริมการขาย ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของบริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อมี Package หรือ Promotion ใหม่ๆ ออกมาเพื่อเป็นการสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการได้ทราบ และควรมีการปรับลดค่าใช้จ่ายให้เหมาะสม กับกลุ่มที่มีการใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 ด้านบุคลากร สำนักงานบริการลูกค้า ควรมีการจัดอบรมพนักงานทั้งในเรื่องการบริการและข้อมูล Promotion หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่ออกมาเพื่อจะได้ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าได้ถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว จนทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการ

2.6 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ให้บริการควรขยายสัญญาณให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีการตรวจสอบจุดอับสัญญาณ และเครื่องมือที่ใช้ควรมีความทันสมัย เพื่อให้การใช้งานมีความสะดวกและใช้งานได้ทุกพื้นที่

2.7 ด้านกระบวนการให้บริการ สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง การใช้บริการมีขั้นตอนที่ไม่ยาก ซับซ้อน การเชื่อมต่อควรมีการรวดเร็ว สัญญาณครอบคลุม และควรพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

#### 4.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

จากผลการวิจัยดังกล่าวที่กล่าวมาแล้วข้างต้น

หากผู้สนใจต้องการศึกษาเพิ่มเติม ผู้วิจัยอยากเสนอ งานวิจัยที่อาจทำเพิ่มเติมในอนาคต ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบ เครือข่ายเอไอเอสกับดีแทค จากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในเขตกรุงเทพและปริมณฑลเท่านั้น ในการ ศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษากลุ่มประชากรใน จังหวัดอื่น ๆ เพิ่มเติม และศึกษาเปรียบเทียบระบบ การให้บริการจีพีอาร์เอสของแต่ละค่ายโทรศัพท์ ทั้งหมดที่มี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ ของธุรกิจที่เกี่ยวข้อง

2. ควรรศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้บริการ จีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพิ่มเติม เนื่องจาก ที่ได้ทำศึกษานั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างของผู้ที่ใช้บริการ จีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อศึกษากลุ่ม ตัวอย่างทั้งที่เคยใช้บริการและไม่เคยใช้บริการ จะได้ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้และ ไม่เลือกใช้บริการเพิ่มเติม

3. ควรรศึกษากลุ่มตัวอย่างเปรียบเทียบ การใช้งานของผู้ให้บริการเครือข่ายนั้น ๆ โดยเป็นการ เปรียบเทียบระหว่างระบบเหมาจ่ายแบบรายเดือน (Postpaid) และระบบแบบเติมเงิน (Prepaid) เพื่อ เป็นการปรับปรุงการให้บริการของผู้ให้บริการ และ ให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ให้บริการ เครือข่ายนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น

4. ควรรศึกษาและประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน ของการให้บริการจีพีอาร์เอสอย่างละเอียด เพื่อ พยากรณ์ว่าลูกค้ามีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ในการใช้บริการไปในทิศทางใด เพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ การบริหารงานเกี่ยวกับการให้บริการจีพีอาร์เอส และ กลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของ ลูกค้าที่อาจเปลี่ยนแปลงในอนาคต

## บรรณานุกรม

- จำเรียง ทาญสูงเนิน (2544) “ความเป็นไปได้ในการนำเทคโนโลยี GPRS มาใช้ของผู้ให้บริการในประเทศไทย” งานวิจัยเฉพาะกรณี วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารโทรคมนาคม) วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นพพร เหลียงขวัญิน (2545) “ความเหมาะสมในการใช้เทคโนโลยี GPRS (General Packet Radio Service) กับการให้บริการโทรศัพท์มือถือของไทย” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารโทรคมนาคม วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประทุมศิริ โกมลทิพย์ธร (2550) “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการเสริม GPRS (General Packet Radio Service) ของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่” การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิมพ์พิลา ศิริสถิตย์ (2550) “ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการสถานีเพลงฮิตบนมือถือตลอด 24 ชั่วโมง (Music Hub) ของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเครือข่ายดีแทคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรสันนัท สรชาติ (2549) “ความพึงพอใจต่อการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่” การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อัญรัตน์ ชันธบุตร (2549) “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านข้อมูล ผ่านเทคโนโลยี WAP / GPRS ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารสื่อสารมวลชน) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

[www.ais.co.th/vas/datatips](http://www.ais.co.th/vas/datatips) / [www.dtac.co.th/dtacinternet/package.php](http://www.dtac.co.th/dtacinternet/package.php)