

เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอส
ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นางสาวแสงสุพรรณ ขาวละออ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พ.ศ. 2553

เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอส
ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

นางสาวแสงสุพรรณ ขาวละออ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์	เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
ชื่อ	นางสาวแสงสุขพร ขาวละออ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์วสันต์ กั่นอ่ำ
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

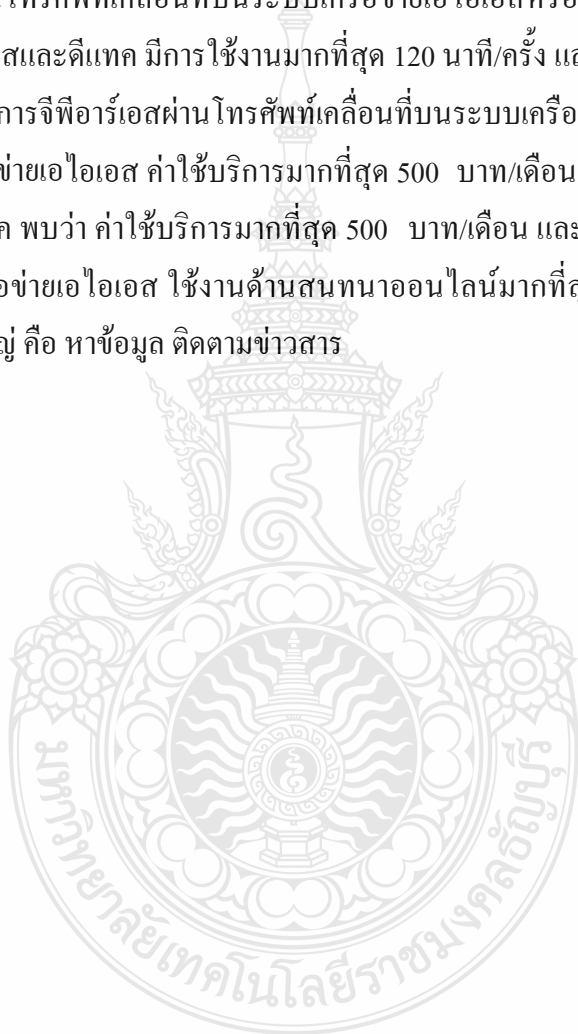
การวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะประชากรศาสตร์ที่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค และเพื่อเปรียบเทียบถึงปัจจัยทางการตลาดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

การวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานั้นเป็นลูกค้าที่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,000 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบผสมผสาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

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

พฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค พบว่า ทั้งเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค ลูกค้าส่วนใหญ่ใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่าน

โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพราะผ่อนคลาย/สนุกสนาน ใช้งานช่วงเวลา 18.01-24.00 น. ใช้งานระหว่างเดินทางมากที่สุด ส่วนใหญ่มีปัญหาจากการใช้บริการ การแนะนำหรือบอกต่อให้บุคคลอื่นมาใช้ บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับแนะนำ ด้านปริมาณการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค (ครั้ง/เดือน) พบว่า ทั้งเครือข่ายเอไอเอสและดีแทค มีการใช้งานมากที่สุด 900 ครั้ง/เดือน และน้อยที่สุด คือ 2 ครั้ง/เดือน ด้านระยะเวลาในการใช้บริการจีพีอาร์เอสผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนระบบเครือข่ายเอไอเอสหรือดีแทคเฉลี่ย (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 ส่วนเครือข่ายดีแทค พบว่า ค่าใช้บริการมากที่สุด 500 บาท/เดือน และน้อยที่สุด 2 บาท/เดือน กิจกรรมที่ใช้งาน เครือข่ายเอไอเอส ใช้งานด้านสนทนาออนไลน์มากที่สุด ส่วนเครือข่ายดีแทค กิจกรรมที่ใช้งานส่วนใหญ่ คือ หาข้อมูล ติดตามข่าวสาร



Thesis Title	Comparison of GPRS Service on Mobile Phone between AIS and DTAC in Bangkok and Metropolitan Area
Name	Miss Sangsukporn Khawlaor
Advisor	Associate Professor Wasun Khan-Am
Major	Information Systems
Academic Year	2010

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.

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.