

ชื่อเรื่อง ทักษะคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ ICT Free WiFi ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้จัดทำ : พินิจ ชินवाल  
หลักสูตร : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ  
จังหวัดเชียงใหม่ ประเทศไทย  
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. เทียน เสงี่ยมัญ  
วันที่อนุมัติผลงาน : กุมภาพันธ์ 2557  
จำนวนหน้า : 68  
คำสำคัญ : ทักษะคติ ICT Free WiFi

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อบริการ ICT Free WiFi ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้งานอินเทอร์เน็ต ICT Free WiFi จำนวน 330 ราย สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย Chi-Square F-Test และ T-Test โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลผล

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา พนักงานบริษัท และข้าราชการ/พนักงานของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้สมาร์ตโฟนยี่ห้อ Apple iPhone ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่ใช้แท็บเล็ต แต่ในจำนวนที่ใช้พบว่าใช้แท็บเล็ตยี่ห้อ Samsung มากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เครือข่าย DTAC และใช้บริการอินเทอร์เน็ต (Cellular Data) รายเดือน แต่จำกัดเนื้อที่ในการใช้งาน

ทัศนคติด้านความรู้ ความเข้าใจ จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบริการ ICT Free WiFi ในระดับมีความรู้ ความเข้าใจมาก โดยเรียงลำดับคำถามที่ผู้ตอบที่ตอบถูกส่วนใหญ่ ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่าบริการ ICT Free WiFi เปิดบริการให้ใช้ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แล้ว เป็นอันดับแรก และรองลงมาคือ บริการ ICT Free WiFi เปิดให้ใช้บริการตามพื้นที่สาธารณะทั่วไปเช่น โรงพยาบาล ที่ว่าการอำเภอ สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ โอปอเรเตอร์ผู้ให้บริการด้านโทรคมนาคมอย่างเอไอเอสดีแทคและทรู ต่างเข้าร่วมโครงการ ICT Free WiFi บริการ ICT Free WiFi เป็นโครงการให้ประชาชนใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงโดยคิดค่าใช้จ่ายตาม

ระยะเวลาที่ใช้งาน ผู้ใช้บริการสามารถใช้อุปกรณ์พกพาใดก็ได้ที่ได้รับสัญญาณ WiFi ในการใช้บริการ Free WiFi บริการ Free WiFi มี Call Center เพื่อบริการและแนะนำช่วยเหลือ

ทัศนคติด้านความรู้สึก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกในระดับเห็นด้วยต่อบริการ ICT Free WiFi โดยข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเห็นด้วยมีดังต่อไปนี้ โครงการ Free WiFi มีประโยชน์อย่างยิ่งในการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างทั่วถึง ทำเลจุดที่ตั้งมีความเหมาะสม เช่น สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่ราชการ โรงพยาบาล โรงเรียน เป็นต้น โครงการ Free WiFi ทำให้การใช้อินเทอร์เน็ต 3G/4G, EDGE, GPRS ลดลง โครงการ Free WiFi ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการใช้งานอินเทอร์เน็ตการใช้งานเป็นอย่างราบรื่น ไม่มีอาการหลุดให้เห็นบ่อยครั้งพื้นที่ให้บริการ Free WiFi ครอบคลุมอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ทัศนคติด้านพฤติกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับบริการ ICT Free WiFi มาจากเพื่อน/คนรู้จัก เครือข่าย ICT Free WiFi ที่ใช้มากที่สุดคือเครือข่าย AIS และ DTAC โดยสถานที่ที่ใช้บริการบ่อยที่สุดคือตามแหล่งสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือสถานที่ราชการ เช่น ศาลากลาง สถานีตำรวจ เป็นต้น ระยะเวลาที่ใช้งานอินเทอร์เน็ต ICT Free WiFi ต่อวันนั้นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้งาน 1 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนแนวโน้มการใช้บริการ ICT Free WiFi ในอนาคตนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวโน้มที่จะใช้บริการ ICT Free WiFi ต่อไปในอนาคต และมีแนวโน้มการใช้งานที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากมั่นใจในบริการและความเร็วของอินเทอร์เน็ต