

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ผู้ส่งสาร ส่งสารผ่านช่องสารหรือสื่อไปยังผู้รับสารแล้วก่อให้เกิดบางประการ โดยที่ผู้รับสารมีปฏิกิริยาต่าง ๆ ตอบสนองออกไป การสื่อสารได้มีการพัฒนามาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เริ่มแรกมนุษย์มีภาษาพูดเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกันภายในกลุ่มในระยะใกล้ ๆ จนถึงปัจจุบันมนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ในระยะไกล ๆ โดยการใช้เครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร

เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท แต่ที่ใช้กันแพร่หลาย เนื่องจากความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และใช้ในการติดต่อสื่อสารได้ในระยะไกล ๆ ก็คือโทรศัพท์ ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่หลายประเภทด้วยกัน คือ โทรศัพท์พื้นฐาน วิทยุติดตามตัว โทรศัพท์เคลื่อนที่ และเครื่องโทรสารหลังจากที่ระบบโทรศัพท์ได้ถูกประดิษฐ์ขึ้นได้เป็นผลสำเร็จ และมีการใช้อย่างแพร่หลายก็ได้มีการปรับปรุงเทคโนโลยีการสื่อสารให้ทันสมัย และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ของยุคโลกาภิวัตน์ นั่นก็คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่

โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เริ่มมีการให้บริการในประเทศไทยเป็นครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ. 2529 จนถึงปัจจุบันเป็นเวลาประมาณ 15 ปีมาแล้ว ปัจจุบันได้มีผู้ให้บริการรายหลักอยู่ 3 ราย คือระบบ GSM ADVANCE ให้บริการโดยบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ระบบ DTAC โดยบริษัท โทเทิล แอดเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) และระบบ TA ORANGE ให้บริการโดยบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ รีเทล จำกัด โดยมีผู้ใช้บริการรวมทั้งสิ้นประมาณ 17,000,000 เลขหมาย (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่แผนกบริการลูกค้าของบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งหมด 3 บริษัท ณ วันที่ 10 เมษายน 2546) ซึ่งพื้นที่การให้บริการจะอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร เป็นหลักประมาณ 6,000,000 เลขหมาย (ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์การสื่อสารแห่งประเทศไทย ณ วันที่ 10 เมษายน 2546) ซึ่งปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสื่อต่าง ๆ แทบทุกประเภทต่างพากันลงโฆษณาขายกันอย่างแพร่หลาย และตามต่างจังหวัดในจังหวัดที่มีประชาชนอยู่อย่างหนาแน่นในชุมชนเมือง

ชุมชนเมืองในปัจจุบันเราได้รับประโยชน์จากการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอย่างมาก จากการที่เมืองหลวงมีความเจริญทางด้านสังคม และเศรษฐกิจสูง ประกอบกับสภาพการจราจรที่ติดขัด ทำให้พ่อแม่ ซึ่งต้องออกไปประกอบอาชีพ อาจมีเวลาอยู่กับบ้าน หรือพบปะกับลูก ๆ น้อยลง ก็สามารถใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการติดต่อพูดคุยได้อย่างสะดวกและสามารถจะใช้ได้ทุกที่ทุก

เวลา ซึ่งก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้สถาบันครอบครัวมีความมั่นคงอยู่ได้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เข้ามา มีบทบาท และมีประโยชน์ต่อระบบธุรกิจเป็นอย่างมากเพราะทำให้เกิดความคล่องตัว และทันต่อเหตุการณ์

ด้วยการที่โทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการสื่อสารระหว่างบุคคลเหมือน โทรศัพท์ธรรมดาที่ใช้ทั่วไปแต่สามารถพกพาติดตัวไปได้ และอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ที่ หลั่งไหลเข้ามาสู่ประเทศไทย ซึ่งได้นำเอาค่านิยมทางวัตถุนิยมในการใช้ของที่ทันสมัยมีเทคโนโลยีที่มี ประสิทธิภาพสูงนี้เอง จึงทำให้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นที่นิยมกันทั่วไปในหมู่ของประชาชนคนไทย ทุกเพศทุกวัย โดยเฉพาะนักธุรกิจที่จะต้องมีการติดต่อสื่อสารในทางธุรกิจ และขณะนี้กำลังนิยมใช้ กันอย่างแพร่หลายมากจนกลายมาเป็นแฟชั่นในหมู่ของเด็กวัยรุ่น โดยเฉพาะวัยรุ่นกำลังศึกษา อยู่ใน สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ซึ่งนิยมพกพาโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดตัวไปตลอดแม้แต่เวลาเรียนและเวลา สอน ประกอบกับในปัจจุบันมีเครือข่ายผู้ให้บริการหลายเครือข่ายและมีโทรศัพท์เคลื่อนที่หลาย ยี่ห้อ หลายรูปแบบ วัยรุ่นเป็นวัยที่มีความต้องการที่หลากหลายและรวดเร็วตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมในปัจจุบัน การตอบสนองความต้องการของวัยรุ่นนั้นจะต้องพิจารณาถึงพฤติกรรม ในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นลักษณะหรือรูปแบบในการใช้ รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การ ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยประกอบด้วยทั้งปัจจัยภายในของตัววัยรุ่นเอง รวมถึงปัจจัยภายนอกที่เป็น ตัวกระตุ้นให้วัยรุ่นเกิดพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ รวมถึงปัญหาในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผล การศึกษา สามารถใช้เป็นแนวทางในการออกผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของวัยรุ่นได้ในอนาคตและจากที่ได้กล่าวมาจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาพฤติกรรม การใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา

1.3 นิยามศัพท์

พฤติกรรม หมายถึง รูปแบบ การเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในชีวิตประจำวันรวมถึงการ เลือกซื้อ ราคา ยี่ห้อ เครือข่าย ช่วงเวลาที่ใช้ บุคคลที่ใช้ติดต่อก

โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง โทรศัพท์ที่ใช้พกพาติดตัวไปได้ทุกที่

การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรศัพท์ถึงบุคคลในครอบครัวเพื่อน และบุคคลอื่น ๆ หรือการรับโทรศัพท์จากโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยมีองค์ประกอบของความจำเป็นในการใช้ ความถี่ในการใช้ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้ และความเป็นสมัยนิยม และรวมถึงการใช้โทรศัพท์พื้นฐานด้วย

นักศึกษา หมายถึง ผู้ที่ศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์บางเขนชั้นปีที่ 1 ถึงปีที่ 4

ปัจจัย หมายถึง ส่วนประกอบด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านรายการส่งเสริมการตลาด ด้านวัฒนธรรม สังคมและเทคโนโลยี

ปัญหา หมายถึง ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีราคาแพง สัญญาณหลุดบ่อย ค่าซ่อมมีราคาสูง แบตเตอรี่เสื่อมคุณภาพเร็ว อัตราค่าบริการรายเดือนมีราคาสูง ประสบปัญหาเวลาเครื่องเสียแล้วไม่มีอะไหล่ โทรศัพท์เคลื่อนที่มี Function การใช้งานน้อย โทรศัพท์เคลื่อนที่เสียบ่อยครั้ง

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาในการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา
4. ข้อมูลที่ได้เพื่อใช้ประกอบการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาด และสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องและ

ผู้ที่สนใจ