

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
ในเขตหลักสี่กรุงเทพมหานคร” โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จาก
ผู้ให้บริการ ในเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
ในเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตหลักสี่
กรุงเทพมหานคร เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย และ
คำนวณหา โดยใช้ตารางของ Krejcie and Morgan

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ให้บริการจำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ใช้บริการของระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ ลิเกิร์ต (Likert) 4 ด้าน จำนวน 19 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย จำนวน 400 คน โดยการแจกและเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 27 ตุลาคม 2548 ถึง 15 พฤศจิกายน 2548 รวม 20 วัน แจกแบบสอบถาม 400 ฉบับ และได้รับคืน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิเคราะห์สถานภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยหาความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพใช้บริการของระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยหาความถี่ และร้อยละ
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
4. เปรียบเทียบร้อยละของคะแนน สถานภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่กับข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพใช้บริการของระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้การวิเคราะห์ χ^2 - test (chi square) REGRESSION ANALYSIS ANOVA
5. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะวิเคราะห์ และบรรยายเป็นความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 41.50 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 24.50

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 25,000 บาท ร้อยละ 28.00 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 27.50

2. ประสิทธิภาพใช้บริการของระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเครือข่ายของ AIS ร้อยละ 38.25 รองลงมา ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบเครือข่ายของ DTAC ร้อยละ 28.00

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ เสียค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 48.75 รองลงมา เสียค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือน 500 -800 บาท ร้อยละ 28.75

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ ทราบว่า ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเทคโนโลยีให้บริการที่นอกเหนือจากการให้บริการรับ - ส่ง สัญญาณเสียงเพียงอย่างเดียว ร้อยละ 97.50 รองลงมา ไม่ทราบ ร้อยละ 5.25

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ ทราบว่า ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถให้บริการรับ - ส่ง SMS ได้ ร้อยละ 97.50 รองลงมา ไม่ทราบ ร้อยละ 2.50

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ ทราบว่า ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถให้บริการต่ออินเทอร์เน็ต คาวม์โหลดเกม หรือเสียงเรียกเข้าได้ ร้อยละ 97.50 รองลงมา ไม่ทราบ ร้อยละ 2.50

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ รับทราบข้อมูลการให้บริการของระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จาก วิทยุ / โทรทัศน์ ร้อยละ 35.25 รองลงมา รับทราบจากหนังสือพิมพ์ / วารสารต่าง ๆ ร้อยละ 28.75

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ เคยใช้บริการฝากข้อความ SMS โหลดเกม เสียงเพลงริงโทน GPRS อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 72.25 รองลงมา ไม่เคย 27.75

3. ความสำคัญของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประเมินความสำคัญของปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52 - 4.07$) 4 รายการ คือ ความคมชัดของเสียง ความง่ายในการโทรติดต่อ สัญญาณต่อเนื่องไม่หลุดในขณะโทร และมีบริการเสริมเมื่อติดต่อไม่ได้

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประเมินความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80 - 4.04$) 4 รายการ คือ การคิดอัตราค่าใช้บริการมีความถูกต้อง อัตราค่าบริการโทรออกต่อนาที อัตราค่าบริการรายเดือน และรูปแบบค่าใช้บริการมีให้เลือก

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประเมินความสำคัญของปัจจัยด้านพื้นที่การให้บริการครอบคลุม ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92 - 4.17$) 4 รายการ คือ สัญญาณการใช้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ สัญญาณการใช้บริการภายในอาคาร สัญญาณการใช้บริการบนยานพาหนะ ศูนย์บริการที่สามารถติดต่อได้ และตัวแทนจำหน่ายครอบคลุมทุกพื้นที่

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประเมินความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.60 - 3.81$) 4 รายการ คือ การให้ส่วนลดค่าโทรหรือเงินพิเศษ รูปแบบของค่าใช้บริการรายเดือนให้เลือก รูปแบบส่วนลดการใช้บริการเสริม และการโฆษณาผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ

4. สรุปข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความคิดเห็น ดังนี้

(4.1) ด้านคุณภาพบริการ

(4.1.1) บางพื้นที่มีปัญหาด้านความคมชัดของเสียง เช่น ในลิฟท์ อาคารชั้นสูงๆ

(4.1.2) ควรมีบริการเสริมเมื่อติดต่อไม่ได้ หรือปิดเครื่อง

(4.2) ด้านราคา

(4.2.1) อัตราค่าบริการรายเดือน ควรลดลง

(4.2.2) อัตราค่าบริการโทรออกต่อนาที ควรมีราคาถูกกว่าเดิม

(4.2.3) ควรมีการชี้แจงรายละเอียดในบิลเรียกเก็บเงิน เกี่ยวกับการคิดอัตราค่า

ใช้ บริการ

(4.2.4) อัตราค่าบริการแบบบัตรเติมเงินในนาทีแรกที่โทรออก ควรมีราคา

ถูกลงกว่าเดิม

(4.2.5) อัตราค่าบริการริงโทน ดาวน์โหลด ฯ ควรมีอัตราค่าบริการถูกลง

กว่าเดิม

(4.3) ด้านพื้นที่การให้บริการ

(4.3.1) สัญญาณการให้บริการ บางพื้นที่ยังไม่ครอบคลุม เช่น อาคารชั้นสูงๆ

(4.4) ด้านส่งเสริมการตลาด

(4.4.1) รูปแบบค่าใช้จ่ายบริการรายเดือน มีให้เลือกมากขึ้น

(4.4.2) ควรมีส่วนลดค่าโทรศัพท์หรือเงินใจพิเศษ และ โปรโมชันแบบใหม่ ๆ

อภิปรายผล

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้ข้อมูลเกี่ยวกับ สถานภาพ ของผู้ใช้บริการ ประสบการณ์ใช้ บริการของระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และความสำคัญของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรนำมาอภิปรายดังนี้

สถานภาพของผู้ใช้บริการ และประสบการณ์ใช้บริการของระบบเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 41.50 มีรายได้ 10,000 – 25,000 บาท ร้อยละ 28.00 เลือกใช้บริการของระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ AIS ร้อยละ 38.25 โดยเลือกรูปแบบชำระเงินแบบจดทะเบียน ร้อยละ 53.50 เสียเงินค่าใช้จ่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยเดือนละต่ำกว่า 500 บาท ร้อยละ 48.75 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ทราบว่า ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเทคโนโลยีการให้บริการที่ นอกเหนือจากการให้บริการ รับ - ส่ง เพียงอย่างเดียว ร้อยละ 94.75 ผู้ใช้บริการ ทราบว่า ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถให้บริการรับ - ส่ง SMS ได้ ร้อยละ 97.50 และผู้ให้บริการ ทราบว่า ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถให้บริการต่ออินเทอร์เน็ต คาวนโหลดเกม หรือ เสียงเรียกเข้าได้ ร้อยละ 97.50 รับทราบข้อมูลการให้บริการของระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จากวิทยุ/โทรทัศน์ ร้อยละ 35.25 ซึ่งเป็นสื่อที่รายงานข่าวความเคลื่อนไหวของเทคโนโลยี การให้บริการของระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สามารถเข้าถึงผู้ใช้บริการได้อย่างแพร่หลาย ทั่วถึง ดังนั้นควรดำเนินกลยุทธ์การตลาดที่มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์เทคโนโลยีการให้บริการของระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ประเมินความสำคัญของปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้ง 4 ด้าน คือ คุณภาพบริการ ราคา พื้นที่การให้บริการครอบคลุม และส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก เช่น ความคมชัดของเสียง ความง่ายในการโทรติดต่อ การคิดอัตราค่าบริการมีความถูกต้อง อัตราค่าบริการโทรออกก่อน นาที สัญญาณการให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ สัญญาณการให้บริการภายในอาคาร การให้

ส่วนลดค่าโทรหรือเงื่อนไขพิเศษ และรูปแบบของค่าใช้บริการรายเดือนให้เลือก ฯลฯ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชำนาญ วงศ์ศรีมีเดือน (2541: บทคัดย่อ) พบว่าผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยมีผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์มือถือ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือผู้บริโภคให้ความสำคัญต่อปัจจัยทางด้านคุณภาพมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยทางด้านราคา และปัจจัยทางด้านรูปแบบผลิตภัณฑ์ ส่วนปัจจัยทางด้านส่งเสริมการขายและปัจจัยทางด้านบริการเสริมนั้นผู้บริโภคให้ความสำคัญน้อยที่สุด และผลการศึกษาของ วีระชัย เลิศอัครรัตน์ (2544 : บทคัดย่อ) พบว่าผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากปัจจัยด้านคุณภาพโครงข่ายดี ราคาค่าใช้จ่าย บริการต่ำ โปรโมชัน และคุณภาพบริการดีเป็นหลัก

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ด้านคุณภาพบริการ

ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรพิจารณาสถานีฐานรับ - ส่ง สัญญาณให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองกับผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้น

2. ด้านราคา

- ควรพิจารณาอัตราค่าใช้บริการโทรออกต่อนาทีและรายเดือนควรมีราคาที่ถูกลงกว่าเดิม

- ควรพิจารณาชี้แจงรายละเอียดในบิลเก็บเงิน

- ควรพิจารณาอัตราค่าบริการเสริมถูกลงกว่าเดิม

3. ด้านส่งเสริมการตลาด

- ควรพิจารณารูปแบบค่าใช้บริการรายเดือน มีให้เลือกมากขึ้น

- ควรพิจารณาส่วนลดค่าโทรศัพท์หรือเงื่อนไขพิเศษ และ โปรโมชันแบบใหม่ ๆ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในแต่ละภูมิภาค

2. ทำการศึกษาเพื่อประเมินความต้องการด้านคุณภาพของบริการในทัศนะของผู้ใช้บริการ