

ชื่อภาคนิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. ในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย นางสมมนัส เจริญสุข ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รศ. สมจิตร ล้วนจำเริญ (2) รศ. ชีลาพร อินทร์อุดม (3) ดร. จริญญา กลิ่นจันทร์
ปีการศึกษา 2549 จำนวน 105 หน้า คำสำคัญ ความพึงพอใจ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz.

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบ 1900 MHz. ในเขตกรุงเทพมหานคร เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์และศึกษาการตัดสินใจในการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ 1900 MHz. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อส่วนประสมทางการตลาด จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน และด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และ 0.05 (3) การตัดสินใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ 1900 MHz. เพราะค่าบริการมีราคาถูก ร้อยละ 34.6 ระยะเวลาในการใช้มากกว่า 1 ปี ร้อยละ 44.0 ตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 50.3 ใช้บริการติดต่อเพื่อน ร้อยละ 47.9 เวลาที่ใช้ต่อครั้งน้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 59.6 ใช้บริการบริษัท AIS ร้อยละ 35.4 ปัญหาคือ สัญญาณในการใช้ ร้อยละ 41.4

Term Paper Title Customers' Satisfaction with Thai Mobile Phone 1900 MHz. in Bangkok Metropolitan Area.
Researcher Mrs. Sommanas Charoensuk. Master of Business Administration (Marketing). Dhonburi Rajabhat University. Term paper advisors: (1) Assoc.Prof. Somchit Launchamroen (2) Assoc.Prof. Cheeraporn Inudom (3) Dr.Chariya Klinchan. Academic year: 2006. 105 pp.
Keywords: satisfaction, Thai Mobile Phone 1900 MHz.

Abstract

The purposes of the study were to study customers' satisfaction with the mobile telephone on 1900 MHz. system in Bangkok, to compare the customers' satisfaction with the market mix factors, according to the demographics, and study the decision to select the mobile telephone on 1900 MHz. The samples were 384 customers; the tool was a questionnaires and the data analyzed by program computer, the statistics used to analyze were percentage, average, standard deviation, t-test, and F-test.

The results were as follows:- (1) in overall customers' satisfaction with mobile telephone 1900 MHz. in product, price, marketing channel, marketing promotion were average level. (2) Comparison customers' satisfaction with marketing mix, separated by demographics found that the difference of age and occupation the customers' satisfaction were significantly different and in the aspect price, marketing channel, and marketing promotion their satisfaction were significantly different at 0.01 and 0.05. (3) customers decided to use the mobile telephone 1900 MHz. because of the low service expense 34.6 percent, time period for using the service over 1 year 44.0 percent, customers decided by their own 50.3 percent, contacted with friends 47.9 percent, time period to use lower than 15 minutes per time 59.6 percent, service by AIS company 35.4 percent, problem was network 41.4 percent.