

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G ในพื้นที่ปริมณฑล

Research About The Factors That Affect The Contentment In Part of Quality And Service Of 3G/4G Users in Bangkok's Surrounding Areas

พรประภา แผนจรัส¹ จีรศักดิ์ อินทนิรันดร์^{2*} และศักรินทร์ วรรณะปริญา³

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ^{1,2}

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ³

Corresponding author, E-mail : boomcinna26@gmail.com¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริการ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G ในเขตพื้นที่ปริมณฑล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการเครือข่าย 3G/4G ในเขตพื้นที่ปริมณฑล จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม และใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า Chi-Square ค่า T-Test ค่า ANOVA และหาความแตกต่างรายคู่ด้วย Scheffe Analysis โดยกำหนดให้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีอายุน้อยกว่า 25 ปี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้น้อยกว่า 15,000 บาท ด้านพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการและเหตุผลในการยกเลิกใช้บริการเครือข่ายพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นแบบรายเดือน มีอัตราค่าบริการโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 300-600 บาท ผู้ใช้บริการแต่ละรายมีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปี ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนผู้ให้บริการอย่างน้อย 1-2 ครั้ง โดยนิยมชำระค่าบริการผ่านศูนย์บริการ และเหตุผลที่จะทำให้ผู้ใช้งานยกเลิกใช้บริการเครือข่าย คือ สัญญาณไม่ครอบคลุมพื้นที่บริการ เมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการเครือข่าย 3G/4G ในภาพรวมโดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่าภาพรวมทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ ; การบริการ ; ส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริการ



ABSTRACT

This research's aim is to study about the contentment of the marketing mix for service businessmen which affects the selection of 3G/4G network in Bangkok and surrounding areas. The representative samples are 400-3G/4G users in Bangkok and nearby areas. We use SPSS program to measure the frequency, to identify average, percent, standard deviation, Chi-square, T-test, ANOVA, and multiple comparison test by Scheffe. Its statistical significance is 0.5. Our most participants are students above 25 years old, and single. Their income are lower than 15,000 per month. Most of them get networks monthly payment. Their average fees are about 300-600 baht. The participant usually pay the payment through their network providers' service center. Everyone has been using mobile networks for more than 10 years. Most of them have changed network service providers for at least once or twice. The main reason that made the participant left their network providers for the new one was because the signal was not expansive enough. In generally, when we analyzed the differences among the marketing mix which affects the contentment in part of the quality and service of 3G/4G network providers, classified by age, we found that every parts are different from the others in statistical significance of 0.5.

Keywords : Contentment ; Service ; Marketing Mix for Service Businessmen.

บทนำ

ในยุคของการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่แพร่หลาย มีอุปกรณ์ที่สนับสนุน ต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกสบาย ทำให้อัตราผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโครงข่ายไร้สาย (Wifi Network) หรือโครงข่ายเซลลูลาร์ 3G/4G (Cellular Network) บนอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแบบต่าง ๆ ในประเทศไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นด้วย โดยในปี พ.ศ. 2559 หมายเลขโทรศัพท์ที่จดทะเบียนทั้งหมด 82 ล้านเบอร์ คิดเป็น 122% จากจำนวนประชากรทั้งหมดโดยแบ่งเป็นแบบเติมเงินจำนวน 83% แบบรายเดือน จำนวน 17% และปริมาณการใช้ Social Network ผ่านระบบ 3G/4G จำนวน 98% [1], [2] เนื่องจากสถิติของจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่บนเครือข่าย 3G/4G นั้นมีอัตราผู้ให้บริการจำนวนมาก และด้วยเทคโนโลยีในปัจจุบันมีส่วนช่วยสนับสนุนให้จำนวนผู้ใช้งานมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น แต่ในอีกด้านหนึ่งปริมาณการโอนย้ายเครือข่ายกลับมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วยจะเห็นได้จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) [3] พบว่าผู้ใช้บริการเครือข่ายมีการใช้สิทธิ์การย้ายค่ายเบอร์เดิมตั้งแต่ปี พ.ศ.2555-2557 เพิ่มขึ้นมากโดยเปรียบเทียบระหว่างปี

พ.ศ. 2555 กับ พ.ศ. 2556 มีสัดส่วนสูงขึ้น 2,010% และเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. 2555 กับ ปีพ.ศ. 2557 มีสัดส่วนสูงขึ้นเป็น 4,089% ส่งผลให้ผู้ให้บริการแต่ละรายต้องพยายามปรับกลยุทธ์เพื่อรักษากลุ่มลูกค้าเดิมไว้และขณะเดียวกันต้องจูงใจกลุ่มลูกค้าของบริษัทคู่แข่งให้มาใช้บริการมากขึ้น ซึ่งในการทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่าย 3G/4G เพื่อนำมาพัฒนาการในด้านการให้บริการและด้านคุณภาพของเครือข่าย 3G/4G ของผู้ให้บริการทุกรายภายในประเทศไทย ให้ได้ซึ่งผลลัพธ์ของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างสูงสุด เพื่อลดจำนวนการโอนย้ายเครือข่ายให้มีปริมาณลดน้อยลง

วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ 5 ข้อดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้ และอาชีพ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจคุณภาพและบริการเครือข่าย 3G/4G จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลประกอบด้วย

อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้ และอาชีพ

3. เพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้ และอาชีพ

4. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการเครือข่าย 3G/4G จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้ และอาชีพ

5. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการโอนย้ายหรือยกเลิกบริการเครือข่าย 3G/4G จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลประกอบด้วย อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา รายได้ และอาชีพ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G ในพื้นที่ปริมาณพลมีขอบเขตของการวิจัยเป็น 5 ข้อ

1. การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาถึงความต้องการของผู้ใช้บริการในการโอนย้ายเครือข่าย เมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งานเป็นอย่างไร

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชากรพื้นที่เขตปริมาณพลใน 5 จังหวัดมีจำนวน 724,156 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ สถานภาพส่วนบุคคลของประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ อายุ รายได้ สถานภาพ อาชีพ และวุฒิการศึกษา

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมการเลือกใช้บริการและระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพสัญญาณ 3G/4G

4. พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะประชากรพื้นที่เขตปริมาณพลใน 5 จังหวัด

5. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้อยู่ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ถึง ธันวาคม พ.ศ.2559

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มประชากรในเขตพื้นที่ปริมาณพลทั้งหมด 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครปฐม จังหวัดปทุมธานี จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดนนทบุรี จังหวัดสมุทรปราการ [4]

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้ขนาดตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมโดยทั่วไปของผู้ใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) มีจำนวน 9 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทัศนคติของผู้ใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 34 ข้อ

ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของ Likert ได้ดังนี้

ระดับความคิดเห็นค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ

น้อยที่สุด กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

น้อย กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

ปานกลาง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

มาก กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

มากที่สุด กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าระดับความคิดเห็นกำหนดช่วงคะแนนดังต่อไปนี้



คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.49 แปลความว่ากำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50-2.49 แปลความว่ากำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50-3.49 แปลความว่ากำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50-4.49 แปลความว่า กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50-5.00 แปลความว่ากำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open ended Questions) มีจำนวน 5 ข้อ

การสร้างเครื่องมือการวิจัย

1. ศึกษาหลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยและกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย
2. โดยศึกษาหาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม
3. กำหนดประเด็นของขอบเขตข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และประโยชน์ของการวิจัย
4. ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษาพิจารณาแบบสอบถาม จำนวน 5 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ความครอบคลุมเนื้อหา และความถูกต้องในสำนวนภาษา เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบตามแบบประเมินแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำแบบประเมินไปทำการคำนวณค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้งทางด้านความเหมาะสมของเนื้อหาและความถูกต้องในสำนวนภาษาได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.80-1.00 จากคะแนนเฉลี่ยเต็ม 1.00 คะแนน ผลที่ได้หลังจากคำนวณค่าความเหมาะสมของเนื้อหาและค่าความถูกต้องของสำนวนภาษา ผู้วิจัยได้นำค่าดังกล่าวพร้อมแบบประเมินของ

ผู้เชี่ยวชาญ มาใช้เป็นแนวทางสำหรับการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

6. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่าง ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา ได้แก่ กลุ่มประชากรในจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด

7. นำแบบสอบถามฉบับร่าง ภายหลังการนำไปทดลองใช้ (Try-Out) โดยแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) จะคำนวณหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ปรากฏผลได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.498-4.102 ในส่วนของแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ปรากฏผลได้ค่า 0.945

8. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผลจากการวิเคราะห์ค่าอำนาจแยกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนไปใช้จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวน 400 รายจากทั้งหมด 5 จังหวัด ของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น จังหวัดนครปฐม 97 คน จังหวัดปทุมธานี 76 คน จังหวัดนนทบุรี 69 คน จังหวัดสมุทรปราการ 56 คน จังหวัดสมุทรสาคร 102 คน ผลปรากฏว่ามีแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์จำนวน 400 รายคิดเป็นร้อยละ 100.00 [4]

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) ซึ่งมีการประมวลข้อมูลเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้ [4]

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพฤติกรรมโดยทั่วไปของผู้ใช้บริการเครือข่าย 3G/4G ในเขตพื้นที่ปริมณฑลลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list)

2. แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการเครือข่าย 3G/4G ในพื้นที่ปริมณฑล ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้งาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยเป็นรายกลุ่ม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์รายกลุ่มเป็นรายคู่อีกครั้งโดยใช้ (Scheffe Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับคุณภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด อายุน้อยกว่า 25 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้ส่วนใหญ่อยู่ที่น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไป

สถานภาพส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	174	43.50
หญิง	226	56.50
สถานภาพ		
โสด	315	78.75
สมรส	77	19.25
หม้าย/หย่าร้าง	8	2.00
อายุ		
อายุน้อยกว่า 25 ปี	203	50.75
อายุ 25-35 ปี	110	27.50
อายุ 36-45 ปี	50	12.50
อายุมากกว่า 45 ปี	37	9.25

สถานภาพส่วนบุคคล	ความถี่	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	124	31.00
ปริญญาตรี	224	56.00
สูงกว่าปริญญาตรี	52	13.00
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	183	45.75
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	74	18.50
พนักงานบริษัท	102	25.50
เจ้าของกิจการ	16	4.00
รับจ้าง	23	5.75
ทนายความ	2	0.50
รายได้		
น้อยกว่า15,000บาท	217	54.25
15,000-25,000บาท	104	26.00
25,001-35,000บาท	43	10.75
35,001-50,000บาท	32	8.00
มากกว่า 50,000 บาท ขึ้นไป	4	1.00

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G ของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าส่วนใหญ่ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นแบบรายเดือน อัตราค่าบริการส่วนใหญ่โดยเฉลี่ยอยู่ที่ 300-600 บาทลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่มี Service year มากกว่า 10 ปีจำนวนการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการแต่ละรายส่วนใหญ่จะอยู่ที่ 1-2 ครั้ง ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีการเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างน้อย 1-2 ครั้งผู้ให้บริการจะมีวิธีชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่โดยการชำระเงิน ณ ศูนย์บริการอิทธิพลที่มีผลต่อการเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่อยู่ที่สัญญาฉบับไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการใช้งาน (ตารางที่ 2)



ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G

พฤติกรรมโดยทั่วไปของผู้ใช้	ความถี่	ร้อยละ
วิธีการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ		
ชำระเงินผ่านตู้เงินอัตโนมัติ	25	6.25
ชำระเงินผ่านแครเตอร์เซอร์วิส	90	22.50
ชำระเงินผ่านตู้เอทีเอ็ม	25	6.25
ชำระเงินผ่านบัตรเครดิตเงิน	50	12.50
เหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลิกใช้บริการเครือข่าย		
สัญญาไม่ครอบคลุมพื้นที่	84	21.00
สัญญาขาดๆหายๆ	69	17.25
โปรโมชั่นมีราคาสูงเกิน	55	13.75
การคิดค่าบริการที่ไม่ถูกต้อง	34	8.50
สัญญาอินเทอร์เน็ตล่าช้า	76	19.00
ไม่มีโปรโมชั่นตรงตามที่ต้องการ	60	15.00
ไม่มีบริการเสริมตามที่ต้องการ	7	1.75
ครบครัน, เพื่อนแนะนำให้เปลี่ยน	12	3.00
ซื้อเครื่องแล้วบังคับติดโปรโมชั่น	3	0.75
ระบบของโทรศัพท์เคลื่อนที่		
ระบบเติมเงิน	169	42.25
ระบบรายเดือน	231	57.75

ตารางที่ 3 พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการและเหตุผลการยกเลิกบริการเครือข่าย

พฤติกรรมโดยทั่วไปของผู้ใช้	ความถี่	ร้อยละ
อัตราค่าบริการโดยเฉลี่ย		
ต่ำกว่า300บาท	112	28.00
300-600บาท	165	41.25
601-1,000บาท	109	27.25
มากกว่า1,000บาท	14	3.50
Service yearของลูกค้าที่ใช้บริการ		
น้อยกว่า3ปี	69	17.25
3-6ปี	109	27.25
7-10ปี	108	27.00
มากกว่า 10ปี	114	28.50
จำนวนการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่		
ไม่เคยเปลี่ยน	107	26.75
1-2ครั้ง	146	36.50
3-5ครั้ง	116	29.00
5 ครั้งขึ้นไป	31	7.75
จำนวนการเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่		
ไม่เคยเปลี่ยน	176	44.00
1-2ครั้ง	172	43.00
3-5ครั้ง	45	11.25
5 ครั้งขึ้นไป	7	1.75
วิธีการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ		
ชำระเงิน ณ ศูนย์บริการ	123	30.75
หักจากบัญชีธนาคาร/บัตรเครดิต	27	6.75
ชำระเงินผ่านบริการออนไลน์	60	15.00

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ตอบแบบสอบถามจากวิจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริหารพบว่า ภาพรวมมีระดับความสำคัญปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) ส่วนเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีระดับความสำคัญมาก ได้แก่ ด้านความเป็นและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีระดับความสำคัญปานกลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการและด้านราคา และด้านส่งเสริมการตลาด และด้านการสร้าง และการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ใช้งานจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริหารต่อผู้ใช้งานบริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเครือข่าย 3G/4G	ค่าเฉลี่ย	SD	แปลความหมาย
ภาพรวมทุกด้าน	3.47	0.56	สำคัญปานกลาง
ด้านรูปธรรม	3.53	0.70	สำคัญมาก
ด้านน่าเชื่อถือ	3.58	0.68	สำคัญมาก
ด้านตอบสนอง	3.53	0.67	สำคัญมาก
ด้านผลิตภัณฑ์	3.46	0.78	สำคัญปานกลาง
ด้านราคา	3.30	0.82	สำคัญปานกลาง
ด้านการตลาด	3.40	0.66	สำคัญปานกลาง
ด้านการสร้าง	3.44	0.70	สำคัญปานกลาง
ด้านจัดจำหน่าย	3.51	0.69	สำคัญมาก

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับพฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้งานเครือข่าย 3G/4G มีรายละเอียดดังนี้

พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G จากรูปแบบระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ขึ้นอยู่กับสถานภาพทั่วไปด้าน

วุฒิการศึกษาด้านอาชีพและด้านรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังนี้ วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นระบบรายเดือนคิดเป็นร้อยละ 84.60, อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นระบบรายเดือนคิดเป็นร้อยละ 75.70 และผู้ที่มีรายได้ 25,001-35,000 บาทนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นระบบรายเดือนคิดเป็นร้อยละ 76.70

พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G จากอัตราค่าบริการโดยเฉลี่ยต่อเดือนขึ้นอยู่กับสถานภาพทั่วไปด้านสถานภาพด้านอายุด้านวุฒิการศึกษาด้านอาชีพ และด้านรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังนี้ ผู้ที่มีสถานภาพสมรสนิยมใช้อายุที่ 300-600 บาทคิดเป็นร้อยละ 42.90, ผู้ที่มีอายุ 25-35 ปีนิยมใช้อายุที่ 300-600 บาทคิดเป็นร้อยละ 47.30, วุฒิการศึกษาปริญญาตรีนิยมใช้อายุที่ 300-600 บาทคิดเป็นร้อยละ 42.40, อาชีพรับจ้างนิยมใช้อายุที่ 300-600 บาทคิดเป็นร้อยละ 47.80 และผู้มีรายได้ 15,000-25,000 บาทนิยมใช้อายุที่ 300-600 บาทคิดเป็นร้อยละ 48.10

พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G จากอายุการใช้งานขึ้นอยู่กับสถานภาพทั่วไปด้านสถานภาพด้านอายุด้านวุฒิการศึกษาด้านอาชีพ และด้านรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังนี้ ผู้มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้างจะมีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 75.00, ผู้ที่มีอายุมากกว่า 45 ปีจะมีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 64.90, วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 50.00, อาชีพราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจจะมีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 58.10, ผู้มีรายได้มากกว่า 50,000 บาทจะมีอายุการใช้งานมากกว่า 10 ปีคิดเป็นร้อยละ 75.00

พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G จากวิธีการชำระค่าบริการค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่บ่อยที่สุดขึ้นอยู่กับสถานภาพด้านอายุด้านวุฒิการศึกษาและด้านอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังนี้ อายุ 36-45 ปี จะเลือกชำระค่าบริการผ่านศูนย์บริการคิดเป็นร้อยละ 36.00, วุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะเลือกชำระค่าบริการผ่านศูนย์บริการคิดเป็นร้อยละ 40.40 และอาชีพพนักงานศึกษาคือเลือกชำระค่าบริการผ่านศูนย์บริการคิดเป็นร้อยละ 53.00



พฤติกรรมการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่าย 3G/4G จากเหตุผลที่ทำให้เกิดการเลือกใช้บริการเครือข่ายขึ้นอยู่กับสถานภาพทั่วไปด้านอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปรากฏผลดังนี้ อาชีพพนักงานบริษัทจะเลือกเหตุผลของสัญญาณไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการคิดเป็นร้อยละ 22.50

5. ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริหารที่มีผลต่อผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุพบว่า โดยภาพรวมทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อเปรียบเทียบเป็นรายด้าน ได้แก่ด้านความเป็นรูปธรรมด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการตอบสนองต่อลูกค้าด้านราคา ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านการสร้างความน่าเชื่อถือทางกายภาพ และด้านช่องทางการจัดจำหน่ายไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ (ตารางที่ 4) ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่าระดับความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G ในพื้นที่ปริมาณผลรวมทุกด้านจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุเป็นรายคู่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 36-45 ปีให้ ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G ในพื้นที่ปริมาณผลมากกว่าผู้ใช้งานที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี

ตารางที่ 4 ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจากปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริหารที่มีผลต่อผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุเป็นรายคู่

ช่วงอายุ		Mean Difference	Std. Error	Sig
น้อยกว่า 25 ปี	25-35 ปี	-.05	.07	.92
	36-45 ปี	-.25*	.09	.04
	> 45 ปี	.07	.10	.91
	< 25 ปี	.05	.07	.92
25-35 ปี	36-45 ปี	-.21	.09	.19
	>45 ปี	.12	.11	.74
	<25 ปี	.25*	.09	.04
	36-45 ปี	.21	.09	.19
36-45 ปี	>45 ปี	.33	.12	.07
	<25 ปี	-.07	.10	.91
	25-35 ปี	-.12	.11	.74
	36-45 ปี	-.33	.12	.07

5.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริการและการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G ในพื้นที่ปริมาณผลจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ด้านวุฒิการศึกษา ด้านรายได้และด้านอาชีพ พบว่าโดยภาพรวมทุกด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นนำมาสรุปผลและอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีอายุน้อยกว่า 25 ปีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา รายได้ส่วนใหญ่น้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก เลือกระดับความพึงพอใจสำหรับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริการและการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G ในพื้นที่ปริมาตรอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับหลักในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดจำเป็นต้องใช้ส่วนประสมทางการตลาด

2. ปัจจัยด้านพฤติกรรมได้แก่ ระบบของโทรศัพท์เคลื่อนที่ อัตราค่าบริการโดยเฉลี่ย Service year ของลูกค้าที่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนการเปลี่ยนผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่วิธีการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการเลิกใช้บริการเครือข่าย พบว่าพฤติกรรมดังกล่าวขึ้นอยู่กับสถานภาพส่วนบุคคลด้านสถานภาพอายุวุฒิการศึกษาอาชีพและรายได้ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

3. การเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านอายุของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G ในพื้นที่ปริมาตรกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G ในพื้นที่ปริมาตรพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ให้บริการ มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันตามช่วงอายุ

4. การเปรียบเทียบความแตกต่างจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ด้านวุฒิการศึกษา ด้านรายได้และด้านอาชีพ ของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G ในพื้นที่ปริมาตรกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสำหรับนักธุรกิจบริการและการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการของผู้ใช้เครือข่าย 3G/4G พบว่า โดยภาพรวมทุกด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจด้านคุณภาพและบริการที่ไม่แตกต่างกันตามด้านสถานภาพวุฒิการศึกษา อาชีพและรายได้

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้ให้บริการในแต่ละค่ายควรให้ความสำคัญอย่างมากในเรื่องของคุณภาพการให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการเครือข่ายให้ความสำคัญกับคุณภาพของการให้บริการในด้านต่างๆ และช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้ให้บริการในแต่ละค่ายและเพื่อเป็นการลดจำนวนการโอนย้ายหรือยกเลิกบริการเครือข่ายนั้นๆ

2. ผู้ให้บริการในแต่ละค่ายควรให้ความสำคัญกับคุณภาพสัญญาณที่ครอบคลุมพื้นที่และความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ผู้ใช้บริการต้องการโอนย้ายหรือยกเลิกบริการเครือข่ายนั้นๆ

3. ผู้ให้บริการในแต่ละค่ายควรมีการเพิ่มศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและจำนวนพนักงาน Call Center ในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมาก

4. ผู้ให้บริการในแต่ละค่ายควรตั้งราคาของโปรโมชั่นให้เหมาะสมกับคุณภาพของเครือข่ายเพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับรู้ถึงคุณค่าที่จะได้รับ

5. ผู้ให้บริการในแต่ละค่ายควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานให้พนักงานมีทักษะความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องครบถ้วน เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- [1] MarketingOops.com. 2016. "Update the Internet and Social Media User in Thailand (January 2016)" <https://www.marketingoops.com/reports/research/thai-digital-in-2016/>
- [2] 9 tana Tech Chanel. 201. "Update Using Statistics of Internet and Social Media (2016) : Thailand is not inferior to any nation in the world. <http://www.9tana.com/node/thailand-social-stat-2016/>
- [3] Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC)



- [4] Department of Administration and Technology Development Registration, Bureau of Registration Administration, Department of the Interior. (2016). **“Registration Statistics System”**, http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/upstat_m.php