

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ
 เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคกลุ่มนักศึกษาในระดับปริญญาตรี
 ในกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ผู้เขียน : ศศิธร ทรงไทร

ประธานที่ปรึกษา : ดร.ปรางทิพย์ ยวนานนท์

ประเภทสารนิพนธ์ : การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยกรุงเทพ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์และพัฒนาการดำเนินงานของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สอดคล้องต่อความต้องการของผู้บริโภค

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคกลุ่มนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยกรุงเทพ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มผู้ใช้บริการ แล้วทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

ผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังคงให้ความสำคัญด้านคุณภาพของสัญญาณเป็นสำคัญ รองลงมาเป็นเรื่องอัตราค่าบริการของเครือข่าย ด้านสถานที่ตั้งของร้านค้า ตัวแทนจำหน่ายและการให้บริการหลังการขาย เพื่อเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในปัจจุบันการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มืออยู่หลายเครือข่ายที่ให้บริการ และคุณภาพของสัญญาณด้านความชัดเจนของการสื่อสารเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ให้บริการ พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ใช้งานเพื่อเพิ่มความสะดวกด้านการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 2.73 ส่วนพฤติกรรมการใช้บริการเพื่อปรับเปลี่ยนตามเทคโนโลยีมีจำนวนน้อย ค่าเฉลี่ย 2.03 และพฤติกรรมการใช้บริการเสริมด้านต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการใช้บริการด้านการรับส่งข้อความ (SMS) อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ย 2.29 รองลงมาเป็นการใช้บริการเรื่องการรับข้อมูลข่าวสาร การให้บริการเสริมด้านการรับส่งข้อมูลมัลติมีเดียและบริการดาวน์โหลดข้อมูล โดยมีการใช้งานอยู่ในระดับต่ำ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มผู้บริโภคได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับ 1 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นอันดับ 2 ปัจจัยด้านช่องทางการจำหน่ายเป็นอันดับ 3 และปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับสุดท้าย เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีความจำเป็นในการใช้บริการเสริมด้านการรับส่งข้อมูลมัลติมีเดียและยังไม่ทราบขั้นตอนการใช้งานด้านบริการรับส่งข้อมูลมัลติมีเดียอย่างลึกซึ้งเนื่องจากเป็นบริการใหม่และมีข้อจำกัดด้านการใช้งานโดยสามารถให้บริการได้เฉพาะเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่บางรุ่นเท่านั้น ในปัจจุบันอัตราค่าบริการยังมีราคาสูงจึงทำให้การให้บริการเสริมด้านการรับส่งข้อมูลมัลติมีเดียและบริการดาวน์โหลดข้อมูลไม่เป็นที่นิยม และจากผลการศึกษาพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความสัมพันธ์ในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบต่างๆ ดังนั้นผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรประชาสัมพันธ์เรื่องคุณสมบัติและขั้นตอนการใช้งานของโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้มากขึ้น เพื่อขยายตลาดการให้บริการเครือข่ายไร้สายให้เพิ่มขึ้นในอนาคต