

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการในแต่ละระบบเครือข่าย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อระบบเครือข่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน
4. เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อระบบเครือข่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของระบบเครือข่าย เอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ และฮัทช์ ในระบบแบบรายเดือน และแบบเติมเงิน ทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่ 20-40 ปีขึ้นไป ที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบผสมผสาน (Mix Method Sampling) คือ ขั้นที่หนึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลากเขตที่เป็นตัวแทนจำนวน 5 เขต จากจำนวนเขตปกครองทั้งหมด 50 เขต จากนั้นทำการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกแจกแบบสอบถามตามสถานที่ต่างๆ ในเขตที่ได้เลือกไว้ และขั้นตอนสุดท้ายใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) คือ แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามลักษณะของประชากรที่ศึกษา และเป็นกลุ่มของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเครือข่ายที่มีอยู่ในปัจจุบัน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน 2551

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้คำนวณตามลักษณะของสเกลในการวัด ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่าย และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อระบบเครือข่ายที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ผลการศึกษา พบว่า ในทุกระบบเครือข่าย ได้แก่ เอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ และฮัทธ์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยระบบเครือข่ายเอไอเอสกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี ส่วนดีแทคและทรูมูฟ มีอายุระหว่าง 26-30 ปี และฮัทธ์มีอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป สำหรับระดับการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของทุกระบบเครือข่าย อยู่ในระดับปริญญาตรี ด้านอาชีพส่วนใหญ่ของทุกระบบเครือข่ายเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของ 3 ระบบเครือข่าย ได้แก่ เอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ อยู่ระหว่าง 10,001- 20,000 บาท ส่วนฮัทธ์มีรายได้ที่ 50,000 บาทขึ้นไป

ด้านพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบเครือข่ายเอไอเอสมากที่สุด รองลงมาเป็นดีแทค และทรูมูฟ ส่วนฮัทธ์มีผู้ใช้บริการจำนวนน้อยที่สุด โดยจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของ 3 ระบบเครือข่าย ได้แก่ เอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ มีจำนวน 1 เลขหมาย ส่วนฮัทธ์มีจำนวน 2 เลขหมาย เป็นส่วนใหญ่ ด้านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของ 3 ระบบเครือข่าย ได้แก่ เอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ ที่ใช้อยู่เป็นระบบแบบเติมเงิน ส่วนฮัทธ์จะใช้ในระบบแบบรายเดือน ด้านค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ของ 3 ระบบเครือข่าย ได้แก่ เอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ อยู่ระหว่าง 301-500 บาท/เดือน ส่วนฮัทธ์อยู่ที่ 1,501 บาทขึ้นไป

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุดใน 3 ระบบเครือข่าย ได้แก่ เอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกปัจจัยด้านบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ระบบเครือข่ายเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการตลาด และระบบเครือข่ายฮัทธ์เลือกปัจจัยด้านการตลาดเป็นลำดับมากที่สุด และปัจจัยด้านบริการเป็นลำดับรองลงมา โดยปัจจัยด้านการตลาดที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกมากที่สุด ได้แก่ เครือข่ายสัญญาณ และผลิตภัณฑ์มีแพ็คเกจ (Package) ให้เลือกมากมาย ส่วนปัจจัยด้านบริการที่เลือกมากที่สุด ได้แก่ การชำระค่าบริการได้หลายช่องทาง ขั้นตอนการสมัครการส่งเสริมการขาย และการบริการภายในศูนย์บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อระบบเครือข่ายที่ใช้อยู่ปัจจุบัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใน 3 ระบบเครือข่าย ได้แก่ เอไอเอส ดีแทค และทรูมูฟ มีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาเป็น ด้านราคา และระบบเครือข่ายฮัทธ์มีความพึงพอใจในด้านราคามากที่สุด ส่วนด้านการส่งเสริมการตลาดเป็นลำดับรองลงมา โดยความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พึงพอใจมากที่สุด คือ ผลิตภัณฑ์มีให้เลือกมากมาย และเครือข่ายสัญญาณ สำหรับด้านราคาที่พึงพอใจมากที่สุด คือ ราคาส่งเสริมการขายเหมาะสม และ

ค่าบริการเสริมพิเศษต่างๆ และด้านส่งเสริมการตลาดที่พึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดส่งเสริมขาย
ในโอกาสพิเศษ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายตามสถานที่ต่างๆ

ความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในทุกระบบเครือข่าย มีความคาดหวังในด้าน
ผลิตภัณฑ์และการส่งเสริมการขาย ได้แก่ การพัฒนาเครือข่ายสัญญาณให้ดียิ่งขึ้น การออก
โปรโมชั่นราคาถูกลงและมีวันใช้งานนานๆ รวมถึงการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านต่างๆ เป็นต้น