

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์ในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน ว่ามีพฤติกรรมแตกต่างกันหรือไม่ และปัจจัยใดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน โดยแยกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน และกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน กลุ่มละ 200 คน โดยปัจจัยต่างๆ ที่ศึกษาได้แก่ ปัจจัยด้านอัตราค่าบริการ ปัจจัยด้านสื่อโฆษณา ปัจจัยด้านความสะดวกในการใช้บริการ ปัจจัยด้านรายการส่งเสริมการขาย ปัจจัยด้านบริการหลังการขาย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียนและระบบเติมเงิน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละระบบระบบ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ราย แยกเป็น 2 กลุ่มผู้ใช้บริการ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน และกลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน กลุ่มละ 200 ราย ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

โดยภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.0) มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 58.8) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 71.3) มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 32.5) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท (ร้อยละ 31.5)

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาท การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการของบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) และใช้โทรศัพท์

ยี่ห้อโนเกียเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากชอบรูปแบบ สี สัน และคุณสมบัติพิเศษต่างๆ เช่น GPRS หรือ การใช้บริการ Internet ผ่านโทรศัพท์มือถือ ส่ง MMS หรือการส่งข้อความภาพ พร้อมเสียง มี MP3 มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้โทรศัพท์อยู่ระหว่าง 501-1,000 บาท ส่วนใหญ่ชำระค่าบริการผ่าน สำนักงานบริการลูกค้าหรือร้านตัวแทนจำหน่าย มีวัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์เพื่อสนทนา เรื่องส่วนตัว ใช้โทรศัพท์ในช่วงเวลา 18.01-22.00 น. ใช้โทรศัพท์มานานกว่า 36 เดือน เคยใช้บริการเสริมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการเสริมที่ใช้มากที่สุดคือการส่ง SMS หรือการส่งข้อความ การวิเคราะห์ความคิดเห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบจดทะเบียน พบว่าในกลุ่มผู้มีอายุน้อย สื่อทางด้านโทรทัศน์ ป้ายผ้าโฆษณา และ Internet มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด สำหรับกลุ่มผู้มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษาอัตราค่าบริการที่ถูกกว่าระบบอื่น และโปรโมชั่นโทรศัพท์ไม่จำกัดจำนวนตามช่วงเวลาที่กำหนดมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด กลุ่มผู้มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจอัตราค่าบริการที่คิดตามการใช้งานจริงพร้อมส่วนลด และความสะดวกในการใช้บริการที่สามารถโทรก่อนจ่ายทีหลังมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ในกลุ่มผู้มีอาชีพกิจการส่วนตัวและรับจ้างทั่วไป สื่อทางด้านโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ความสะดวกในการใช้บริการที่มีใบแจ้งรายละเอียดการให้บริการประจำเดือน โพรโมชันค่าบริการนาทีละ 25 สตางค์ และโปรโมชั่นเหมาจ่ายส่วนเกินคิดราคาเดียวกันทั่วประเทศ มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยอัตราค่าบริการที่ถูกกว่าระบบอื่น อัตราค่าบริการที่คิดเป็นวินาที และสื่อทางด้าน Internet มีผลต่อการเลือกมากที่สุด ในกลุ่มผู้มีรายได้ระดับปานกลางอัตราค่าบริการ อัตราค่าบริการที่คิดตามการใช้งานจริงพร้อมส่วนลด สื่อทางด้านหนังสือพิมพ์ ป้ายผ้าโฆษณา เพื่อน ความสะดวกในการใช้บริการที่สามารถโทรก่อนจ่ายทีหลัง ความสะดวกในการใช้บริการที่มีใบแจ้งรายละเอียดการให้บริการประจำเดือน โพรโมชันโทรศัพท์ไม่จำกัดจำนวนตามช่วงเวลาที่กำหนด โพรโมชันนาทีละ 25 สตางค์ โพรโมชันเหมาจ่ายส่วนเกินคิดราคาเดียวกันทั่วประเทศมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ส่วนในกลุ่มผู้มีรายได้สูงอัตราค่าบริการที่คิดในราคาเดียวกันทั่วประเทศ และบริการหลังการขายที่มีบัตรส่วนลดร้านค้าต่างๆ มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด

ผลการศึกษากลุ่มผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการใช้บริการพบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการของบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิสจำกัด (มหาชน) และใช้โทรศัพท์ยี่ห้อโนเกียเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากชอบรูปแบบ สี สัน และคุณสมบัติพิเศษต่างๆ เช่น GPRS หรือการให้บริการ Internet ผ่านโทรศัพท์มือถือ ส่ง MMS หรือการส่งข้อความภาพ พร้อมเสียง มี MP3 มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนในการใช้โทรศัพท์ไม่เกิน 300 บาท ส่วนใหญ่เติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน มีวัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์เพื่อสนทนาเรื่องส่วนตัว ใช้โทรศัพท์ในช่วงเวลา 18.01-22.00 น. ใช้โทรศัพท์ไม่เกิน

6 เดือน เคยใช้บริการเสริมผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และบริการเสริมที่ใช้มากที่สุดคือการส่ง SMS หรือการส่งข้อความ การวิเคราะห์ความคิดเห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบเติมเงิน พบว่ากลุ่มผู้มีอายุน้อยสื่อทางด้าน Internet โปร โมชั่นค่าบริการนาทีละ 25 สตางค์ และบริการหลังการขายที่มีการจัดกิจกรรมให้ร่วมสนุกเพื่อรับของรางวัลมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อัตราค่าบริการที่คิดในราคาเดียวกันทั่วประเทศ สื่อทางด้าน Internet และความสะดวกในการใช้บริการที่สามารถกำหนดหรือควบคุมค่าใช้จ่ายบริการเองได้มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด กลุ่มผู้มีอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ สื่อทางด้านป้ายผ้าโฆษณา มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด และกลุ่มผู้มีอาชีพกิจการส่วนตัวและรับจ้างทั่วไป สื่อทางด้านโทรทัศน์มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยสื่อทางด้าน Internet มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด กลุ่มผู้มีรายได้ระดับปานกลาง สื่อทางด้านโทรทัศน์และ หนังสือพิมพ์มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ส่วนในกลุ่มผู้มีรายได้สูงอัตราค่าบริการที่คิดเป็นวินาที อัตราค่าบริการที่คิดตามการใช้งานจริงพร้อมส่วนลด สื่อทางด้านป้ายผ้าโฆษณา สื่อทางด้านเพื่อน ความสะดวกในการใช้บริการที่สามารถกำหนดหรือควบคุมค่าใช้จ่ายบริการเองได้ โปร โมชั่นค่าบริการนาทีละ 25 สตางค์มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด

5.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากการศึกษา ดังนี้

1) กลุ่มที่มีอายุน้อย สื่อทางด้าน Internet มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นจึงควรเน้นข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ผ่าน Internet เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้งานได้รับข่าวสารมากที่สุด และ โปร โมชั่นอัตราค่าบริการนาทีละ 25 สตางค์มีผลต่อการเลือกใช้ ดังนั้นแต่บริษัทควรมีโปรมอชั่นพิเศษให้กลุ่มที่มีอายุน้อย

2) กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ เลือกใช้บริการเพราะได้รับความสะดวกในการใช้บริการที่สามารถโทรก่อนจ่ายทีหลัง ดังนั้นจึงควรกำหนดการชำระค่าบริการให้กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจในวันสุดท้ายของแต่ละเดือน เพื่อความสะดวกในการชำระค่าบริการ และบริษัทผู้ให้บริการจะได้รับค่าบริการตรงตามกำหนด

3) กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน เลือกใช้บริการเพราะได้รับความสะดวกที่สามารถกำหนดหรือควบคุมค่าใช้จ่ายบริการเองได้ และมีการคิดอัตราค่าบริการในราคาเดียวกันทั่วประเทศ ดังนั้นแต่ละบริษัทควรมีโปรมอชั่นที่มีการคิดค่าบริการในราคาเดียวกันตั้งแต่หน้าที่แรก และ

สามารถคำนวณค่าบริการได้ง่ายไม่ซับซ้อน ซึ่งจะทำให้กลุ่มอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนเลือกใช้มากยิ่งขึ้น

4) กลุ่มผู้มีรายได้น้อย สื่อทางค่าน Internet มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นจึงควรประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน Internet เพื่อให้กลุ่มผู้ใช้ได้รับข่าวสารมากที่สุด

5) กลุ่มผู้มีรายได้อันดับปานกลาง โปรโมชันโทรศัพท์ไม่จำกัดจำนวนตามช่วงเวลาที่กำหนด โปรโมชันค่าบริการนาทีละ 25 สตางค์ และ โปรโมชันเหมาจ่ายส่วนเกินคิดราคาเดียวกันทั่วประเทศ มีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นจึงควรมีโปรโมชันในรูปแบบที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้ผู้บริโภคมีทางเลือกในการใช้มากยิ่งขึ้น

6) กลุ่มผู้มีรายได้สูง ให้ความสำคัญกับเรื่องการคิดอัตราค่าบริการเป็นวินาที และการคิดติดตามการใช้งานจริงพร้อมส่วนลด ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการควรมีโปรโมชันที่คิดเป็นวินาที และคิดตามที่ใช้งานจริง เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการ และควรประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายโฆษณา ซึ่งจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการมากที่สุด