

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ทักษะคิดในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ในจังหวัดสมุทรสงคราม ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 6,063 ราย ซึ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เลือกโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ที่อยู่ในจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 310 ราย โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษที่มีให้แก่ผู้ให้บริการ ด้านราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านศูนย์บริการซ่อม ด้านการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ และด้านการให้บริการของพนักงาน โดยใช้วิธีการสำรวจด้วยเครื่องมือแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าทางสถิติแบบพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย รวมทั้งใช้วิธีนำเสนอข้อมูลในรูปตารางข้อมูลที่ได้ออกการศึกษาสามารถสรุป และอภิปรายผลได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท มีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 5,001- 10,000 บาท ด้านประสบการณ์ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ไม่เคยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น นอกจากระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ และผู้ที่เคยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น ส่วนใหญ่จะใช้ระบบดีแทค สำหรับสาเหตุหลักในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เพื่อติดต่อธุระส่วนตัว ในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์ส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์ด้วยตนเอง โดยโทรศัพท์ยี่ห้อโนเกียมีผู้เลือกใช้มากที่สุด และค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ไม่เกิน 1,000 บาท

## ส่วนที่ 2

ระดับความรู้ความเข้าใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยรวม 2.58 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ในเรื่องของคุณภาพสัญญาณที่คมชัด ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 2.78 และรองลงมาคือ เรื่อง ความรู้ความเข้าใจว่าสามารถเข้ารับบริการได้ที่ศูนย์บริการทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.66

## ส่วนที่ 3

ความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ด้านราคาและการชำระค่าใช้บริการ ด้านศูนย์บริการซ่อม ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ และด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในภาพรวมต่อด้านต่าง ๆ ทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.08 โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยแต่ละด้านดังนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.22 โดยในรายละเอียดเรื่องการมีบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.31 รองลงมาได้แก่ การที่สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.24

ด้านราคาและการชำระค่าใช้บริการด้านศูนย์บริการซ่อม พบว่า ผู้ตอบแบบ สอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.13 โดยในรายละเอียดเรื่องราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากมีการแข่งขันที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.48 รองลงมาได้แก่ การไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.41

ด้านการให้บริการของพนักงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 โดยในรายละเอียดเรื่องพนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.21 รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.18

ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 โดยในรายละเอียดเรื่องของการมีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.43 รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพของ

ระบบ ทำให้สามารถใช้บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษได้หลายอย่าง เช่น การส่งข้อความหรือเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.05

ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.05 โดยในรายละเอียดเรื่องสถานที่บริการทาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.24 รองลงมาได้แก่ การมีความพร้อมของเอกสารและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.15

ด้านศูนย์บริการซ่อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.98 โดยในรายละเอียดเรื่องสถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.12 รองลงมาได้แก่ การมีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.02

ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 3.97 โดยในรายละเอียดเรื่องบริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.15 รองลงมาได้แก่ บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก โดยระบบจะส่งเสียงเตือนทำให้สามารถพักสายเดิมเพื่อรับสายใหม่ได้ทันที มีค่าเฉลี่ย 4.07

#### ส่วนที่ 4

ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน ได้ผลการศึกษาดังนี้

ความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากกว่าเพศชาย มีค่าเฉลี่ยรวม 4.03 และ 4.11 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.28

ความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 31-50 ปีมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.24 และ 4.22 เมื่อพิจารณาในแต่ละระดับอายุ พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของทุกระดับอายุเช่นเดียวกัน

ความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริม

การตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.29 เมื่อพิจารณาในแต่ละสาขาอาชีพ พบว่า ผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย พนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ให้ความสำคัญในด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นอันดับแรก สำหรับนักเรียนหรือนักศึกษาให้ความสำคัญในด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ พ่อบ้านหรือแม่บ้านให้ความสำคัญในด้านราคาและการชำระค่าบริการ และผู้ที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไปให้ความสำคัญในด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ

ความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.39 เมื่อพิจารณาในแต่ละระดับของรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของทุกระดับเช่นเดียวกัน

ความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในช่วง 2,001-3,000 บาทต่อเดือนมีระดับความคิดเห็นโดยรวมในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.49 เมื่อพิจารณาในแต่ละระดับของค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย สูงที่สุดของทุกระดับเช่นเดียวกัน

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา ทศนคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ใช้บริการ ในจังหวัดสมุทรสงคราม สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ เป็นอย่างดี โดยเฉพาะในเรื่องของคุณภาพสัญญาณ ที่มีความคมชัดและครอบคลุมทุกพื้นที่ เนื่องจากระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ เป็นระบบมาตรฐานเครือข่ายโทรศัพท์ที่สมบูรณ์แบบ ที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพคลื่นวิทยุให้มีศักยภาพสูงสุด ทำให้มีคุณภาพเสียงที่สมบูรณ์แบบ และยังมีการเข้ารหัส ถอดรหัสตรวจจับคลื่นสัญญาณรบกวน ทำให้ปัญหาคลื่นสัญญาณหมดไป

ความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ใช้บริการ

ภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อแยกเป็น รายด้าน พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นด้วยกับการมีบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปีเป็นอันดับแรก แสดงว่า ผู้ใช้บริการเล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของบริการหลังการขาย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนันชัย สุนพคุณศรี (2541) ที่ศึกษาเรื่อง ทักษะคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ในกรุงเทพมหานครกับพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมนวนคร จังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า ทักษะคติต่อการส่งเสริมการขาย โทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับสูงสุดเช่นกัน

ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องของ สัญญาณครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ แม้แต่ในตัวอาคาร แสดงให้เห็นถึงคุณภาพของเครือข่าย ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในด้านขอบเขตและการให้บริการ ที่กว้างขวางที่สุดของประเทศ เนื่องจากผู้ให้บริการได้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการขยายพื้นที่และคุณภาพบริการด้วยเทคโนโลยีวิศวกรรมที่ทันสมัย ซึ่งมีผลต่อคุณภาพของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น คุณภาพเสียง ความถี่ของสายหลุดระหว่าง และความสะดวกในการโทรออกและรับสายเข้า และผู้บริโภครู้สึกเห็นด้วยในระดับต่ำในข้อที่ว่า ไม่มีปัญหา โทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณและเสียงรบกวน อาจเป็นเพราะผู้บริโภคนำโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้ในบริเวณสวน จุดอับสัญญาณ หรือนอกเครือข่ายการให้บริการ

ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บริการรับฝากข้อความ ในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด ทำให้ไม่พลาดทุกการติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารุ่นนี้ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท ซึ่งบางครั้งมีความจำเป็น ที่ไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้เมื่อเข้าประชุม การมีบริการรับฝากข้อความจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้ใช้บริการ และสำหรับเรื่องที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การนำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเดิม หมายเลขเดิม ไปโทรออกหรือรับสายเข้าในต่างประเทศได้กว่า 94 ประเทศทั่วโลก อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงาน และไม่ค่อยได้เดินทางไปต่างประเทศ จึงอาจไม่มีความจำเป็นต้องใช้บริการเสริมในเรื่องนี้

ด้านราคาและการชำระค่าบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแนวโน้มลดลงเนื่องจากการแข่งขันที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กรรณิการ์ ภูประเสริฐ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า ราคาเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่นักการตลาดให้ความสนใจ ต้องมีการวางแผนกำหนดราคาให้รอบคอบ การกำหนดราคาถูกอย่างเดียวก็ไม่ได้เป็นสิ่ง



ประกันว่า ผลผลิตกันนั้น ๆ จะขายได้อย่างรวดเร็ว แต่การกำหนดราคาที่เหมาะสมควรได้พิจารณาเทียบกับต้นทุนการผลิต กำไรที่ได้รับ และคู่แข่งผลิตภัณฑ์เดียวกันว่าเป็นอย่างไร ซึ่งก็ควรมีระดับราคาที่ไม่ใกล้เคียงกันด้วย ประกอบกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันมีหลายระบบให้เลือก และการลดราคาลงของเครื่องอย่างต่อเนื่องในปี 2545 และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องในปี 2546 อีกทั้งมีรายการส่งเสริมการตลาดหลายรูปแบบให้เลือก และมีการใช้ระบบเงินผ่อน ทำให้การซื้อโทรศัพท์เป็นไปได้ง่าย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของอัญชลี ถิ่นวิภาต (2543) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์มือถือของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีเขตสวนหลวง ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โทรศัพท์มือถือ ได้แก่ ปัจจัยเสริมซึ่งประกอบด้วย ความหรูหราฟุ้งเฟ้อ การรับรู้ข่าวสารสื่อโฆษณา และการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นประชาชนที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเน้นในเรื่องของแฟชั่น และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ดังนั้น เครื่องที่ราคาถูก มักจะ ไม่สามารถรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ ดังนั้นราคาอาจไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการเลือกซื้อโทรศัพท์ แต่สำหรับประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัด มักไม่คำนึงถึงความหรูหรา แต่จะเน้นการใช้งานได้ดีมากกว่า

ด้านศูนย์บริการซ่อม เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ เนื่องจากการมีศูนย์บริการให้บริการหลังการขาย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ซึ่งเมื่อลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ไปแล้วนั้น ก็สามารถอุ่นใจได้ว่า ผู้จำหน่ายมีศูนย์บริการกระจายอยู่ทั่วไป ที่ให้บริการตรวจเช็คสภาพเครื่อง รวมทั้งการบริการซ่อม แก้ไขในกรณีที่เครื่องมีปัญหา ซึ่งถือว่า ศูนย์บริการซ่อมนั้นเป็นการให้บริการหลังการขายชนิดหนึ่ง

ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในเรื่อง สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ เนื่องจากการที่จะได้รับอนุญาตให้เป็นเปิดร้านตัวแทนจำหน่ายได้นั้น ทางสำนักงานใหญ่มีข้อกำหนดว่า ต้องอยู่ในเมือง คิดถนนใหญ่ช่วยให้ผู้ใช้บริการสังเกตเห็นง่าย และมีสถานที่จอดรถสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของกรรณิการ์ ภูประเสริฐ (2538) ที่ว่า การนำผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ มาเสนอแก่ผู้บริโภค ณ ที่ใดที่หนึ่งที่มีความเหมาะสม และสนองตอบต่อความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย สำหรับเรื่อง สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากมาติดต่อชำระค่าใช้บริการในช่วงสิ้นเดือน อีกทั้งทางสำนักงานใหญ่พยายามให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โดยมีการกระจายรูปแบบการให้บริการออกสู่ร้านเทเลวิซ ซึ่งเป็นตัวแทนจำหน่ายมากขึ้น เช่น แต่ก่อนการซื้อซิมการ์ดต้องไปซื้อที่สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานสาขาเท่านั้น แต่ปัจจุบันสามารถหาซื้อได้ที่ร้านเทเลวิซเลย ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มีผู้มาใช้บริการมาก

ด้านการให้บริการของพนักงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ และมีความกระตือรือร้นให้ความสนใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่ร้านเทเลวิซทุกสาขาทั่วประเทศ จะถูกส่งไปอบรมและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอยู่เสมอ จึงทำให้การบริการของพนักงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการให้บริการ และในข้อที่ว่า พนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อาจเป็นเพราะในช่วงสิ้นเดือนจะมีผู้มาใช้บริการมาก จึงทำให้พนักงานไม่อาจติดตามหรือเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาของผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

### ข้อค้นพบ

ข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 41-50 ปี และประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ นักเรียนหรือนักศึกษา มีระดับความคิดเห็นในเรื่องการครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคารมากที่สุด แต่ในปัจจัยย่อย เรื่องของการโทรเข้า ออกบางครั้งยังมีเสียงรบกวนอยู่ หรือไม่มีสัญญาณ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำ
2. ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในด้านนี้ต่ำที่สุด โดยเฉพาะในเรื่องบริการข้ามแดนอัตโนมัติ ที่สามารถนำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเดิมไปใช้ในต่างประเทศได้ และในทางตรงกันข้ามผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในเรื่องการไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า อยู่ในระดับมากที่สุด
3. ด้านราคาและการชำระค่าบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าเห็นด้วยน้อยที่สุดเป็นจำนวนมากเมื่อเทียบกับปัจจัยย่อยในข้ออื่น ๆ คือ เรื่องการคิดราคาค่าโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทย นาทีละ 3 บาท สำหรับเรื่องแนวโน้มการลดราคาลงของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ตอบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
4. ด้านศูนย์บริการซ่อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในเรื่องสถานที่ให้บริการซ่อมมีทั่วถึงและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี และเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ยังมีภาพลบในด้านนี้ เรื่องราคาค่าซ่อมมีความเหมาะสม ซึ่งแสดงว่า ราคาค่าซ่อมยังคงมีราคาแพงอยู่
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด ถึงแม้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะมีระดับความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกก็ตาม แต่ในเรื่องของการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับ

ของรางวัล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สำหรับในเรื่องการมีบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปีนั้น มีผู้ตอบว่าเห็นด้วยมากที่สุดเป็นจำนวนมาก

6. ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในเรื่องสถานที่จอดรถที่มีเป็นจำนวนมากของร้านเทเลวิซสาขาสมุทรสงคราม อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าสถานที่จอดรถไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

7. ด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในเรื่องพนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่การช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าและติดตามงานนั้นกลับอยู่ในระดับต่ำ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรเร่งขยายเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งสัญญาณให้ครอบคลุมพื้นที่ให้มากขึ้น โดยเฉพาะการใช้งานบริเวณจุดอับของสัญญาณ เนื่องจากการโทรเข้า ออกบางครั้งยังมีเสียงรบกวนอยู่

2. ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ควรปรับปรุงในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ โดยเน้นให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ซึ่งปัจจุบันมีอยู่มากมาย เป็นการสร้างความรู้สึกว่าการใช้บริการดังกล่าวเป็นเรื่องที่มีความสำคัญและช่วยอำนวยความสะดวก ไม่ใช่เรื่องที่ยุ่งยากและซับซ้อนแต่อย่างใด และลดราคาค่าใช้บริการเสริมพิเศษ เช่น การดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้าหรือรูปภาพ การไม่คิดค่าบริการในการเปิดบริการข้ามแดนอัตโนมัติ (International Roaming) ซึ่งปัจจุบันมีการคิดค่าเปิดบริการ 1,500 บาท

3. ด้านราคาและการชำระค่าบริการ ควรปรับปรุงจุดชำระค่าบริการที่ยังไม่เพียงพอและพัฒนาระบบการชำระค่าบริการให้รวดเร็ว เพราะปัจจุบันล่าช้า เนื่องจากเครื่องคอมพิวเตอร์มีน้อย และฐานของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น การคิดอัตราค่าโทรศัพท์ใหม่ให้ถูกกว่านาที่ละ 3 บาท หรือคิดตามจริงเป็นวินาที สำหรับการโทรเข้าศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (call center) ไม่ควรคิดค่าบริการ

4. ด้านศูนย์บริการซ่อม ควรเปิดศูนย์บริการซ่อม หรือแต่งตั้งตัวแทนให้บริการซ่อมแทนบริษัทให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการภายใต้คุณภาพ และมาตรฐานเดียวกัน และควรลดราคาค่าซ่อมลงเพราะปัจจุบันยังมีราคาแพงอยู่

5. ด้านการส่งเสริมการตลาด ในเรื่องของการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล ควรมีการสะสมคะแนนไปได้เรื่อย ๆ ไม่มีการหมดอายุ เพราะผู้บริการบางรายโทรศัพท์น้อยคะแนนสะสมก็น้อยเช่นกัน เมื่อถึงกำหนดวันหมดอายุของคะแนน ก็เท่ากับเป็นการตัดสิทธิ์ในการ



แลกเปลี่ยนรางวัล มีบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปีที่ร้านตัวแทนจำหน่าย โดยส่งจดหมายแจ้งเตือนพร้อม ๆ กับใบแจ้งค่าบริการ และการมีรายการส่งเสริมการตลาดให้เลือกหลากหลาย

6. ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ควรปรับปรุงและยกระดับตัวแทนจำหน่ายให้มีมาตรฐานเดียวกับสำนักงานใหญ่ หรือสำนักงานสาขา และให้บริการได้หลายอย่าง โดยที่ผู้ใช้บริการในต่างจังหวัดไม่จำเป็นต้องเดินทางมาดำเนินการที่กรุงเทพฯ ฯ และในเรื่องของสถานที่จอดรถ ควรพิจารณาหาเช่าพื้นที่ใกล้เคียง เพื่อเป็นที่จอดรถสำหรับลูกค้า

7. ด้านการให้บริการของพนักงาน ควรสร้างจิตสำนึกให้พนักงานมีใจรักในการบริการ (Service Mind) เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการ ให้แก้ไขปัญหโดยรับผิดชอบให้เหมือนกับปัญหาของพนักงานเอง และควรประสานงานกับช่างซ่อมโทรศัพท์ที่ลูกค้านำเครื่องมาซ่อม เมื่อลูกค้าถามถึงปัญหา ต้องสามารถตอบได้ ซึ่งทั้งนี้แนวทางในการเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาควรคำนึงถึง ความพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาการแข่งขันในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งปัจจุบันไม่ได้มีแต่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ที่ให้บริการ โดยบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพียงบริษัทเดียว เพราะตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีการแข่งขันกันสูงมาก
2. ในด้านกฎหมายของระบบโทรคมนาคมที่จะเปลี่ยนแปลงในระยะอันใกล้นี้ อาจส่งผลกระทบต่อกิจการด้านโทรคมนาคม จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงผลของการเปลี่ยนแปลงนี้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved