

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยี โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 4 ในเขตกรุงเทพมหานคร
นักศึกษา	นางสาวชพร ศิริโสภณ
รหัสนักศึกษา	55671274
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2557
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์

### บทคัดย่อ

ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารของมนุษย์ในสังคมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก นับตั้งแต่มีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารไร้พรมแดน ทำให้ความสามารถในการรับ-ส่งข่าวสารรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจให้ผู้ประกอบการ ทำให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมและบริการ ซึ่งการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับภาคอุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ในการขยายตัวทางเศรษฐกิจ รวมถึงพัฒนาสังคม ทำให้การสื่อสารโทรคมนาคมเป็นกลไกสำคัญของการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุนต่าง ๆ และสร้างโอกาสให้ประชาชนมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 4 ในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติไคสแควร์

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท สำหรับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจของปัจจัยคุณภาพด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมาก คือ ความสะดวกในการเลือกซื้อ SIM Card มีระดับความพึงพอใจของปัจจัยคุณค่าด้านบริการในระดับมาก คือ การส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับค่าบริการ มีหลายระดับราคาให้สามารถเลือกตามความเหมาะสมกับการใช้งาน มีระดับความพึงพอใจของปัจจัยคุณค่าด้านบุคคลากรในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความเข้าใจในปัญหาการใช้งาน และพร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ มีระดับความพึงพอใจของปัจจัยคุณค่าด้านภาพลักษณ์ในระดับมาก ได้แก่ เป็นเครือข่ายผู้ให้บริการที่มีชื่อเสียง ในด้านการให้บริการ รวมทั้งคุณภาพ และเป็นเครือข่ายผู้ให้บริการที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว

โดดเด่น ตามลำดับ สำหรับการศึกษาคชกรรมของผู้ใช้บริการเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 4 พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบรายเดือน โดยมีการใช้งานเทคโนโลยี โทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 4 บริเวณสยาม มีช่องทางการรับรายละเอียดเกี่ยวกับเทคโนโลยี 4G จาก อินเทอร์เน็ต ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการต่อเดือน 301-600 บาท ระยะเวลาในการใช้งานต่อวันต่ำกว่าหรือเท่ากับ 4 ชั่วโมง ในช่วงเวลา 18.01-22.00 น. ลักษณะการใช้งาน เพื่อเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตตลอดเวลา เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือ ความสามารถ พิเศษของระบบในด้านเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การรับส่งข้อความมัลติมีเดีย วัตถุประสงค์ใน การตัดสินใจใช้บริการในเรื่องส่วนตัว โดยใช้ประโยชน์การให้บริการในด้านอินเทอร์เน็ต 4G และ ติดต่อศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ (Call Center) เพื่อขอรับคำแนะนำในการแก้ไขปัญหา เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ยุคที่ 4

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ การปรับปรุงคุณภาพของสัญญาณ โดยเพิ่มสถานีฐานให้ มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ลูกค้าใหม่เกิดความมั่นใจในการเลือกใช้บริการ เพิ่มช่องทางหรือ หน่วยงานการรับผิดชอบที่เกี่ยวกับการให้บริการกับลูกค้าโดยตรง เพื่อความรวดเร็ว และสะดวกสบาย ในใช้บริการ ซึ่งจะทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความ ชำนาญในการแก้ไขสถานการณ์เฉพาะได้ เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้ใช้บริการ สร้างความมั่นใจ แก่ผู้ใช้บริการ และปรับปรุงการให้บริการเครือข่ายให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ในด้านคุณภาพ สัญญาณการให้บริการ การขยายตัวของพื้นที่ให้บริการให้มีความครอบคลุมยิ่งขึ้น เพื่อทำให้ลูกค้า เกิดความเชื่อมั่นในตัวสินค้า และบริการขององค์กร นำเสนอข่าวสาร รวมถึงรายละเอียดการให้บริการ ระบบเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ผ่านทางอินเทอร์เน็ตให้มากยิ่งขึ้น