

อมร วิเรขรัตน์. (2556). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ถ้ายอง ปลั่งกลาง, คร.กิติมา ทามาลี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าแอลเอสดี ค่าไคสแควร์ และค่าแครมเมอร์วี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพรับราชการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท อาศัยอยู่ในเขตชุมชนเมือง ขอใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตนเอง มีเหตุผลในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อติดต่อธุระ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน คือ เอไอเอส แบบเติมเงิน ยี่ห้อของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน คือ โนเกีย มีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 100 - 300 บาท ตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือด้วยตนเอง และมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ลูกค้าที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่อยู่อาศัย เหตุผลในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ยี่ห้อของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน และผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ ต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยรวม แตกต่างกัน และ 3) ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา