

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตของคนในปัจจุบันเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในสังคมที่มีผู้คนเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีการเริ่มคิดค้นเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ เทคโนโลยีสิ่งแรกที่มีการคิดค้นขึ้นคือ การใช้ระบบวิทยุ โทรศัพท์หรือที่เรียกกันทั่วไปว่า “ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่” ซึ่งมีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องและรวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการในการติดต่อสื่อสาร และการบริโภคข้อมูลข่าวสารที่เพิ่มขึ้นในทุก ๆ โอกาส ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมของคนในสังคมอย่างมาก (พรชัย เกริกกวิน. 2553 : 1) วิวัฒนาการอีกด้านหนึ่งที่ถูกพัฒนา ได้แก่ การสื่อสารไร้สาย (Wireless communications) ซึ่งถูกพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ และได้รับความนิยมน้อยมากด้วยคุณลักษณะพิเศษคือ การอำนวยความสะดวกในการติดต่อ (Access capacity) และความสามารถในการเคลื่อนที่ (Mobility capability) ที่ช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารได้สะดวกทุกที่ทุกเวลาไม่พลาดการติดต่อ

เนื่องจากโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเครื่องมือสื่อสารเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเป็นเครื่องมือสำคัญในการติดต่อธุรกรรมของมนุษย์ ซึ่งทำให้การสื่อสารสามารถทำได้ในเวลาอันรวดเร็ว ลดต้นทุนทางการเงิน และเวลาในการเดินทางติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยโทรศัพท์เคลื่อนที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้อย่างครบถ้วน และจากคุณสมบัติของโทรศัพท์เคลื่อนที่นี้ ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถรับ - ส่ง ข่าวสารได้ตลอดเวลาไม่ว่าจะอยู่ที่ห่างไกลก็สามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้ทันต่อเหตุการณ์ โทรศัพท์เคลื่อนที่จึงกลายเป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่สามารถเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตประจำวันของคนส่วนใหญ่ ในฐานะทางเลือกที่ช่วยให้ การติดต่อสื่อสารเป็นไปได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จากจุดเด่นในด้านความสะดวกในการพกพา เพื่อใช้งานได้เกือบทุกพื้นที่ทั่วประเทศทำให้ธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่มีบทบาทสำคัญมากขึ้น (กัลยาณี ภัทรธาดา. 2551 : 1)

ดังนั้นผู้ให้บริการด้านเครือข่ายโทรคมนาคมจึงพยายามหากลยุทธ์ในการดึงดูดผู้บริโภคให้หันมาใช้บริการกับเครือข่ายของตน และเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคตามกระแสสังคมที่เปลี่ยนไป ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ

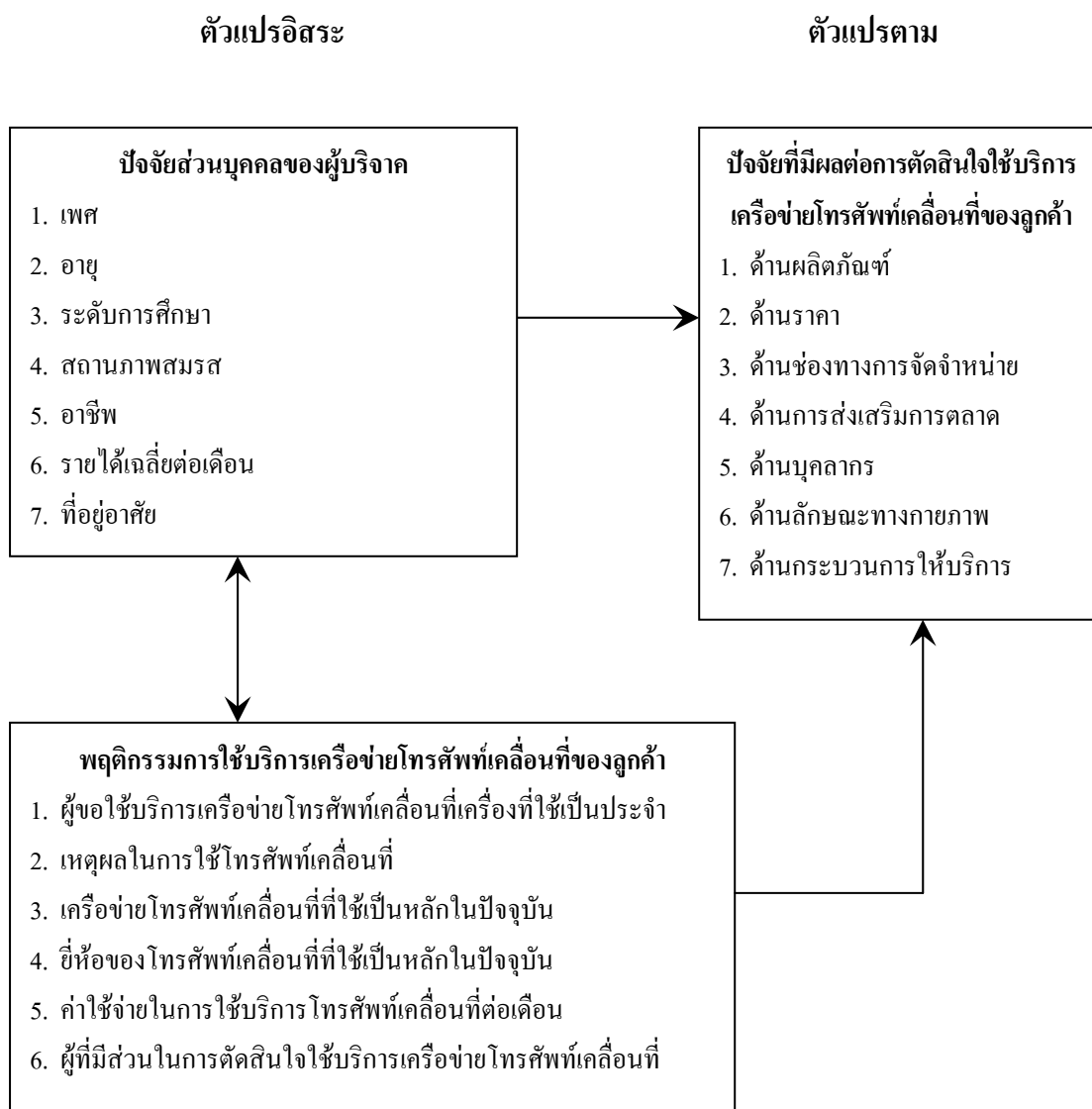
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลการวิจัยที่จะได้รับไปเป็นแนวทางให้ผู้ประกอบการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปใช้เพื่อปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคได้รับรู้ข้อมูลมากที่สุด อันจะนำไปสู่การเลือกใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดังแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีสมมุติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ลูกค้าของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษาดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่อยู่อาศัย

2.1.2 พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้า ได้แก่ ผู้ขอใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เครื่องที่ใช้เป็นประจำ เหตุผลในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ยี่ห้อของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน และผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

2.2 ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

3. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลระหว่าง เดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ.

2556

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. ได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งหมด เป็นแนวทางให้เจ้าของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ หมายถึง ผู้ให้บริการจะเชื่อมต่อกับเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการนำความคิดรวบยอดและความพึงพอใจมาประกอบกันเพื่อตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และที่อยู่อาศัย

พฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้า หมายถึง กระบวนการหรือพฤติกรรม อันเกิดจากสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ทำให้เกิดการตัดสินใจในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ได้แก่ ผู้ขอใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องที่ใช้เป็นประจำ เหตุผลในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ยี่ห้อของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน และผู้ที่มีส่วนในการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้า หมายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง สัญญาเช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีการบริการเสริมแบบใหม่มาให้ใช้อย่างต่อเนื่อง ชื่อเสียงของตรายี่ห้อ คุณภาพของสัญญาเช่าโทรศัพท์ ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ โทรศัพท์สัญญาครอบคลุมทุกพื้นที่ และซิมการ์ดหาซื้อได้ง่าย

ด้านราคา หมายถึง มูลค่าในรูปของเงินตรา ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สามารถชำระค่าบริการทางอินเทอร์เน็ตออนไลน์ สามารถกำหนดค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์ตามโปรโมชั่นที่เหมาะสม ค่าบริการมีความเหมาะสม ราคาบริการถูกกว่าเช่าอื่น สามารถตรวจสอบค่าบริการได้ตลอดเวลา

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง ช่องทางการจัดจำหน่ายสัญญาเช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีศูนย์บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในตำแหน่งที่หาง่าย ศูนย์บริการมีสีสันทันเป็นเอกลักษณ์ของเช่า สามารถโทรติดต่อศูนย์บริการได้ตลอดเวลา และสามารถติดต่อศูนย์บริการได้ทุกที่

ด้านการส่งเสริมการตลาด หมายถึง กิจกรรมการส่งเสริมการขาย ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มีการลดราคา หรือแจกของขวัญ ในโอกาสพิเศษ มีบริการเสริม เช่น การส่งข้อความ เสียงรอสาย มีการแถมเวลาในการใช้โทรศัพท์เมื่อใช้บริการครบตามกำหนด และมีการแจกบัตรลดราคาซึ่งสามารถใช้กับร้านค้าที่เข้าร่วมโปรโมชั่น

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ หมายถึง พนักงานที่ให้บริการเกี่ยวกับเช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ พนักงานมีความชำนาญในการให้บริการ พนักงานมีบุคลิกที่ดี แต่งกายเรียบร้อย พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี พนักงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ด้านลักษณะทางกายภาพ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการเช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ สถานที่มีบรรยากาศที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อต้องรอ เช่น หนังสือ โทรทัศน์ เครื่องมือ/อุปกรณ์ในการให้บริการทันสมัย สถานที่สะอาดเรียบร้อย

ด้านกระบวนการในการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการให้บริการของเช่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ มีการให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน ขั้นตอนการให้บริการสะดวก การให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ มีความถูกต้อง มีการให้บริการอย่างรวดเร็ว และมีจุดบริการที่เสร็จในจุดเดียว