

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต” สามารถสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ได้ ดังนี้

#### 5.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาสภาพทั่วไป ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

5.1.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

5.1.3 เพื่อเปรียบเทียบสภาพทั่วไป ของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

#### 5.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

1) ประชากร หมายถึง นักศึกษาซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จำนวน 3,768 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง นักศึกษาซึ่งกำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จำนวน 400 คน

#### 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklists) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ลักษณะเป็นแบบ

มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ จำนวน 34 ข้อ โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับส่วนผสม การตลาดส่วนเพิ่ม ทั้ง 8 ด้าน

#### 5.4 การทดสอบและหาคุณภาพเครื่องมือ

ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

5.4.1 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบเครื่องมือที่สร้าง นำแบบสอบถามว่าแบบสอบถามแต่ละปีจรรยาบรรณด้านสอดคล้องกับนิยามตัวแปรหรือไม่ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งค่า IOC ในแต่ละปีจรรยาบรรณด้านควรมีค่าความสอดคล้อง ตั้งแต่ 0.5-1.0 จึงถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงในเนื้อหาสามารถนำไปใช้วัดได้ตามความมุ่งหมายการวิจัย จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถามทั้งหมด 34 ข้อ ได้ค่าความสอดคล้อง 1 จำนวน และค่าความสอดคล้อง 0.847

5.4.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงเนื้อหาบางส่วน และนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของผู้วิจัยจำนวน 30 ชุด โดยเก็บปีจรรยาบรรณด้านมุล จากกลุ่มนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เพื่อนำมาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม และปรับปรุงให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

5.4.3 นำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความคงที่ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการวัดคอนบรัค แอลฟา (เชิดฉัตร ราชบุรณะ: วิธีวิเคราะห์แบบสอบถาม หรือแบบประเมิน ด้วยโปรแกรม SPSS V.17, หน่วยสารสนเทศงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าอยู่ระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่าจะมีค่าความเชื่อมั่นสูง ค่าความเชื่อมั่นที่ได้คือ 0.874

#### 5.5 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

5.5.1 สถานภาพการใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ของกลุ่มตัวอย่าง ผลวิเคราะห์ปัจจัยรายด้าน ข้อมูลสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 5.1 แสดงสภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

สภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ (หญิง)	225	56.25
คณะ (บริหารธุรกิจ)	102	25.5
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (10,001 – 15,000 บาท)	121	30.25
อาชีพ (นักศึกษา)	112	28
เครือข่ายผู้ให้บริการ (AIS)	152	38

จากตารางที่ 5.1 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.25 ศึกษาอยู่คณะบริหารธุรกิจร้อยละ 25.5 มีอาชีพนักศึกษาร้อยละ 28 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 30.25 ใช้บริการเครือข่าย เอไอเอส ร้อยละ 38

#### 5.5.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยรายด้าน

ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ใน 8 ด้าน คือ 1) ประสิทธิภาพของเครือข่าย 2) อัตราค่าใช้บริการ 3) ทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ 4) บริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด 5) ความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน 6) กระบวนการต่างๆ ในการใช้บริการ 7) ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และ 8) ความจุของระบบ พบว่านักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละด้านมี ดังนี้

1) ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านประสิทธิภาพเครือข่ายของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากและปานกลางเท่าๆ กัน ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดคือ ความครอบคลุมของพื้นที่ให้บริการ รองลงมาคือความชัดเจนของสัญญาณ และ รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

2) ด้านอัตราค่าบริการ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านอัตราค่าบริการ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ใน

ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดคือ ความเหมาะสมของราคาค่าใช้บริการโทรศัพท์ (บาท/นาที) รองลงมาคือ ความเหมาะสมของโปรโมชั่นในการเหมาจ่ายค่าใช้บริการโทรศัพท์รายเดือน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความเหมาะสมของราคาค่าใช้บริการ MMS

3) ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านพบว่าทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดคือ ความสะดวกในการเดินทางไปศูนย์บริการ รองลงมาคือ ศูนย์บริการ/ตัวแทนจำหน่ายมีครอบคลุมในทุกพื้นที่ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ จุติรับชำระค่าบริการอยู่ใกล้ที่พักอาศัย

4) ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมจัดอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดคือ การโฆษณาผ่านทางสื่อโทรทัศน์มีความน่าสนใจ รองลงมาคือ การโฆษณาทางแผ่นพับ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ การโฆษณาผ่านทางสื่อวิทยุมีความน่าสนใจ

5) ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านพบว่าทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดคือ พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย รองลงมาความรู้และความเชี่ยวชาญของพนักงาน และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ สามารถให้คำแนะนำด้านการใช้บริการได้เป็นอย่างดี และ ความรวดเร็วในการให้บริการ

6) ด้านกระบวนการต่างๆ ในการใช้บริการ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านกระบวนการต่างๆ ในการใช้บริการของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามปัจจัยรายด้านพบว่าทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดคือ ความสะดวกในการสมัครใช้บริการเสริมต่างๆ รองลงคือความสะดวกรวดเร็วในการสอบถามปัจจัยรายด้านมูลต่างๆ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความสะดวกรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดส่วนตัว

7) ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามปัจจัยรายด้านพบว่าทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดคือชื่อเสียงของบริษัทของผู้ให้บริการด้านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ รองลงคือเป็นบริษัทที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือเป็นบริษัทที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมที่ดี (Corporate Social Response)

8) ด้านความจุของระบบ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านความจุของระบบ ในการใช้บริการของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามปัจจัยรายด้านพบว่าจัดอยู่ในระดับมากและปานกลางเท่ากัน ซึ่งพบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดคือสามารถโทรเข้า-ออกได้ง่ายในช่วงเวลาเร่งด่วน รองลงมาคือความสามารถในการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือความสามารถในการใช้บริการประชุมผ่านเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

9) ผลการวิเคราะห์ปัจจัย ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านภาพรวมทั้ง 8 ด้าน ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัยรายด้านเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่า ค่าเฉลี่ยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจสูงสุดคือ ความครอบคลุมของพื้นที่การให้บริการ รองลงมาคือ พนักงานมีความสุภาพเรียบร้อย และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความเหมาะสมของราคาค่าใช้บริการ MMS

5.5.3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยจำแนกตามเพศ คณะ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ เครือข่ายที่ให้บริการ ในปัจจัยรายด้านจำนวน 8 ด้าน ตลอดจนภาพรวมโดยนำเสนอ ดังนี้

ตารางที่ 5.2 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยจำแนกตามเพศ คณะ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและ เครือข่ายที่ให้บริการ

สภาพทั่วไปของนักศึกษาปริญญาโท	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05	การเลือกใช้เครือข่าย
เพศ	ไม่แตกต่าง	ไม่มีผล
คณะ	ไม่แตกต่าง	ไม่มีผล
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่แตกต่าง	ไม่มีผล
อาชีพ	ไม่แตกต่าง	ไม่มีผล
เครือข่ายผู้ให้บริการ	แตกต่าง	มีผล

- 1) จำแนกตามเพศเป็น 2 กลุ่ม คือเพศชาย และเพศหญิง พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 2) จำแนกตามคณะเป็น 8 กลุ่ม คือ บริหารธุรกิจ การบัญชี เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ วิทยาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 3) จำแนกตามอาชีพเป็น 6 กลุ่ม คือ นักศึกษา รัฐบาล พนักงานรัฐวิสาหกิจพนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอื่น ๆ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 4) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็น 6 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- 5) จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายเป็น 6 กลุ่ม คือ เอไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ ฮัท ทีโอที3จี และซีเอที ซีดีเอ็มเอ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ

นักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ในภาพรวมทั้ง 8 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.6 อภิปรายผล

ตารางที่ 5.3 อภิปรายผลในการศึกษา “เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์”

ภาพรวม		ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์	
		แตกต่าง (มีผลต่อการเลือกใช้บริการ)	ไม่แตกต่าง (ไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ)
เพศ	ไม่แตกต่าง (ไม่มีผล)		หญิง ชาย
คณะ	ไม่แตกต่าง (ไม่มีผล)	ด้านประสิทธิภาพเครือข่าย ด้านอัตราค่าบริการ ด้านความจุของระบบ	ด้านทำเลที่ตั้งศูนย์บริการ ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการต่างๆในการใช้บริการ ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ
อาชีพ	ไม่แตกต่าง (ไม่มีผล)	ด้านประสิทธิภาพเครือข่าย ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ด้านกระบวนการต่างๆในการใช้บริการ ด้านความจุของระบบ	ด้านอัตราค่าบริการ ด้านทำเลที่ตั้งศูนย์บริการ ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ

ตารางที่ 5.3 (ต่อ)

ภาพรวม		ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้โทรศัพท์	
รายได้	ไม่แตกต่าง (ไม่มีผล)	ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ด้านความจุของระบบ	ด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย ด้านอัตราค่าบริการ ด้านบริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด
ผู้ให้บริการเครือข่าย	แตกต่าง	ด้านประสิทธิภาพเครือข่าย	บริการเสริมและการส่งเสริมการตลาด
	มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	ด้านอัตราค่าบริการ	
		ด้านทำเลที่ตั้งของศูนย์บริการ	
		ด้านความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน	
		ด้านกระบวนการต่างๆ ในการใช้บริการ	
		ด้านภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ	
		ด้านความจุของระบบ	

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

5.6.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยต่างๆ ในส่วนประสมการตลาดทั้ง 8 ด้าน สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้

งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เป็นอย่างดี โดยมีปัจจัยด้านอัตราการให้บริการ บริการเสริมและการส่งเสริมการขาย และความจุของระบบอยู่ในระดับปานกลาง

5.6.2 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยจำแนกออกเป็นเพศ คณะ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และผู้ให้บริการเครือข่าย

5.6.2.1 จำแนกตามเพศเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชาย เพศหญิง พบว่าปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่าเพศไม่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

5.6.2.2 จำแนกตามคณะเป็น 8 กลุ่ม คือ บริหารธุรกิจ การบัญชี เศรษฐศาสตร์ นิติศาสตร์ วิทยาศาสตร์ นิเทศศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และศิลปกรรมศาสตร์ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่าคณะไม่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

5.6.2.3 จำแนกตามอาชีพเป็น 6 กลุ่ม คือ นักศึกษา รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ประกอบธุรกิจส่วนตัว และ อื่น ๆ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่าอาชีพไม่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

5.6.2.4 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็น 6 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 10,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท และมากกว่า 30,000 บาท พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่ารายได้ไม่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

5.6.2.5 จำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายเป็น 6 กลุ่ม คือ เอ ไอเอส ดีแทค ทรูมูฟ ฮัท ทีโอที 3จี และซีเอที ซีดี้เอ็มเอ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ในภาพรวมทั้ง 8 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงสามารถกล่าวได้ว่าผู้ให้บริการเครือข่ายมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า เพศ คณะ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากภาพรวมทั้ง 8 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ผู้ให้บริการเครือข่ายมีผลต่อปัจจัยในการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากภาพรวมทั้ง 8 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.7 ปัจจัยรายด้านเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยปัจจัยที่ผลในการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต สามารถสรุปปัจจัยรายด้านเสนอแนะที่สำคัญและน่าสนใจได้ ดังนี้

### 5.7.1 ปัจจัยรายด้านเสนอแนะทั่วไป

(1) ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพของเครือข่าย และความจุของระบบ เนื่องจากปัจจุบันผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ อีกทั้งยังต้องการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีประสิทธิภาพสูง สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้งานได้ตลอดเวลา โดยไม่มีติดขัด ซึ่งจากผลการวิจัย พบว่าประสิทธิภาพของเครือข่าย ความประทับใจในการให้บริการของพนักงาน และภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ อยู่ในลำดับต้นๆ ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

(2) ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรให้ความสำคัญในอัตราค่าใช้บริการ และบริการเสริมและการส่งเสริมการขาย จากผลการวิจัยพบว่า อัตราค่าใช้บริการที่ไม่สูงเกินไปนักและบริการเสริมและการส่งเสริมการขายที่หลากหลายนั้นมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอย่างมาก การลดอัตราค่าใช้บริการและเพิ่มบริการเสริมและการส่งเสริมการขายจึงมีผลต่อการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการและการรักษฐานลูกค้าในระยะยาวต่อไป

(3) จากผลการวิจัยยังพบว่าภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอย่างมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรมีการพัฒนาภาพลักษณ์ให้ทันสมัย และเป็นมิตรกับสังคม โดยอาจมีการทำกิจกรรม CSR (Corporate Social Response) เพื่อเพิ่มความรู้สึกที่ดีแก่บริษัท เป็นต้น

### 5.7.2 ปัจจัยรายด้านเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

(1) การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเฉพาะนักศึกษาปริญญาโท มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต เท่านั้น ผู้สนใจควร

ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาหรือพื้นที่ที่แตกต่าง เพื่อเป็นการตรวจสอบผลที่ได้จากการวิจัยว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่

(2) การวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาเจาะลึกเกี่ยวกับการให้บริการแต่ละประเภทของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่

(3) ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อทางเลือกผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่