

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง “การศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ” สามารถสรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะได้ดังต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ซีดีเอ็มเอในเขตจังหวัดเชียงใหม่

5.1.2 เพื่อนำความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอในจังหวัดเชียงใหม่ มาใช้ในการปรับปรุงด้านคุณภาพการตลาดและการบริการ

5.2 ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

5.2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย หมายถึง ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ ซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 8,193 คน (ข้อมูลจากฝ่ายการตลาดและทรัพยากรบุคคลสำนักงาน กสท. จังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2552)

5.2.2 ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็ม ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 คน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีลักษณะเป็นแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะเวลาในการใช้โทรศัพท์ CDMA ลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นประเภทเลือกตอบ (Checklist)

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัด เชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 2 ด้านคุณภาพของระบบ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ด้านการตลาดและการส่งเสริมการขาย จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 ด้านศูนย์จำหน่ายและการบริการ จำนวน 10 ข้อ

คำตอบข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scales) ตามแนวทาง ของลิเคอร์ท์ (Likert Rating Scales) การประมวลผลข้อมูลใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.4 สรุปผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

5.4.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม

5.4.1.1 จากการวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแบบสอบถามโดยวิธีการการ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวกพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน หรือคิด เป็นร้อยละ 53.75 และส่วนน้อยเป็นชาย จำนวน 185 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 46.25

5.4.1.2 จากการวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแบบสอบถามโดยวิธีการการ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวกพบว่า ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 135 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.75 และรองลงมาคือ อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 118 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 29.50 และ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 106 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 26.50 และอายุมากกว่า 40 ปีขึ้นไป จำนวน 41 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10.25

5.4.1.3 จากการวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแบบสอบถาม โดยวิธีการการ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวกพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าปริญญา ตรี จำนวน 160 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 40 และรองลงมาศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรี จำนวน 159 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 39.75 และศึกษาอยู่ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 81 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.25

5.4.1.4 จากการวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแบบสอบถามโดยวิธีการการ สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวกพบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 108 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 27 และรองลงมาคือ นักเรียนนักศึกษาจำนวน 93

คน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมาคืออาชีพอื่นๆ จำนวน 80 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ถัดมาคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวจำนวน 66 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.50 และอาชีพน้อยที่สุดคืออาชีพพนักงานบริษัทเอกชนจำนวน 53 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 13.25

5.4.1.5 จากการวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแบบสอบถามโดยวิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวกพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 147 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือรายได้ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 81 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 20.25 รายได้รองลงมาคือ น้อยกว่า 10,000 บาท จำนวน 78 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.50 รายได้รองลงมาคือ 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 54 คน หรือ คิดเป็นร้อยละ 13.50 และรายได้ของกลุ่มประชากรตัวอย่างน้อยที่สุดคือมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป จำนวน 40 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 10

5.4.1.6 จากการวิจัยของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแบบสอบถามโดยวิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือตามความสะดวกพบว่าส่วนใหญ่มีใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 6 – 12 เดือน จำนวน 147 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือใช้บริการมาเป็นระยะเวลามากกว่า 12 เดือน จำนวน 146 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 36.50 และประชากรกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดคือใช้บริการมาเป็นระยะเวลา 107 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 26.75

5.4.2 การศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการตลาด และการบริการ ตามความคิดเห็นของผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ พบว่าในภาพรวมทุกด้านจัดอยู่ในระดับมาก สามารถจัดลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและต่ำสุดในแต่ละด้านเป็นดังนี้

5.4.2.1 ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

ค่าเฉลี่ยสูงสุด :

- ความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.911

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด :

- ประสิทธิภาพในการโทรข้ามเครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.912

- ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.981

5.4.2.2 ด้านคุณภาพของระบบ

ค่าเฉลี่ยสูงสุด :

- พอใจในความทันสมัยของระบบเครื่องลูกข่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.981

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด :

- เครื่องลูกข่ายที่รองรับระบบ GPS หรือระบบนำทางที่แสดงตำแหน่งของเครื่องลูกข่ายแม่นยำไม่ว่าอยู่บริเวณภายนอกหรือภายในอาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.009

5.4.2.3 ด้านการตลาดและการส่งเสริมการขาย

ค่าเฉลี่ยสูงสุด :

- ความคุ้มค่าของโปรโมชั่นมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.637

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด :

- พอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.126

5.4.2.4 ด้านศูนย์จำหน่ายและการบริการ

ค่าเฉลี่ยสูงสุด :

- พอใจศูนย์บริการ ที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.685

ค่าเฉลี่ยต่ำสุด :

- พอใจต่อศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถชี้แจงแก้ปัญหาข้อขัดข้องได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.790

- พอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอัตรายกยติและเต็มใจบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.988

5.5 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการ สามารถนำมาวิเคราะห์และอภิปรายได้ดังนี้

5.5.1 ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพโครงข่าย ของระบบซีดีเอ็มเอ โดยรวมจัดอยู่ในระดับมากและความคิดเห็นส่วน

ใหญ่จัดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุดคือความเร็วในการรับส่งข้อมูล โดยมีความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลสำหรับการใช้งานอินเทอร์เน็ตบนมือถือ รองลงมา คือความต่อเนื่องในการเชื่อมต่อสัญญาณเวลาใช้งานมีความเสถียรและมั่นคงไม่เกิดปัญหา เช่น สัญญาณหลุดบ่อยๆ และความครอบคลุมการใช้งานต่างพื้นที่ที่มีความน่าพอใจ เช่นระบบสัญญาณยังชัดเจน ไม่มีปัญหาสายหลุด ส่วนข้อที่มีค่าน้อยสุดมีด้วยกันสองข้อซึ่งมีค่าเท่ากันคือประสิทธิภาพในการโทรข้ามเครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด และประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร

5.5.2 ด้านคุณภาพของระบบ

ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ มีความคิดเห็นในด้านคุณภาพของระบบ โดยรวมจัดอยู่ระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่ จัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นสูงสุด คือพอใจในความทันสมัยของระบบเครื่องลูกข่าย รองลงมา คือพอใจในระบบการตัดเสียงรบกวนจากภายนอกระหว่างการใช้อินเทอร์เน็ต ทำให้การสื่อสารชัดเจนในทุกสภาวะ ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ เครื่องลูกข่ายที่รองรับระบบ GPS หรือระบบนำทางที่แสดงตำแหน่งของเครื่องลูกข่ายแม่นยำไม่ว่าอยู่บริเวณภายนอกหรือภายในอาคาร

5.5.3 ด้านการตลาดและการส่งเสริมการขาย

ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ มีความคิดเห็นในด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย โดยรวมจัดอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่ จัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าระดับความคิดเห็นสูงสุด คือความคุ้มค่าของโปรโมชั่นมีความเหมาะสม รองลงมา คือราคาค่าบริการไม่แพง มีความคุ้มค่าทั้งการใช้อินเทอร์เน็ตและการใช้งานอินเทอร์เน็ต ส่วนข้อที่มีค่าน้อยที่สุดคือ พอดีใจหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้

5.5.4 ด้านศูนย์จำหน่ายและการบริการ

ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ มีความคิดเห็นในด้านศูนย์จำหน่ายและการ โดยรวมจัดอยู่ระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมาก ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นสูงสุด คือพอใจศูนย์บริการ ที่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือหน่วยงานที่ศูนย์บริการมีกระบวนการทำงานที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างดี ส่วนค่าเฉลี่ยสถิติของสภาพปัจจุบันที่มีค่าน้อยที่สุดมีด้วยกันสองข้อซึ่งมีค่าเท่ากันคือ พอดีใจต่อศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถชี้แจงแก้ปัญหาข้อขัดข้องได้เป็นอย่างดี และพอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอริยาศยดีและเต็มใจบริการ

5.6 ข้อเสนอแนะ

5.6.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ

เพื่อให้การดำเนินการในการด้านประสิทธิภาพ โครงข่าย ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย เป็นไปอย่างมีความเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดกับผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบซีดีเอ็มเอ ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

5.6.1.1 ด้านประสิทธิภาพโครงข่าย

- ประสิทธิภาพในการโทรข้ามเครือข่ายมีความเสถียรของสัญญาณไม่ติดขัด ควรปรับปรุงอุปกรณ์หรือเครือข่ายสัญญาณและเพิ่มช่องสัญญาณเพื่อความเสถียรในการโทรทั้งภายในเครือข่ายและนอกเครือข่าย

- ประสิทธิภาพในการใช้งานอินเทอร์เน็ตมีความเสถียร ควรพัฒนาระบบต่างๆ เพื่อรองรับการใช้อินเทอร์เน็ตไร้สายให้มากขึ้น

5.6.1.2 ด้านคุณภาพของระบบ

- เครื่องลูกข่ายที่รองรับระบบ GPS หรือระบบนำทางที่แสดงตำแหน่งของเครื่องลูกข่ายแม่นยำไม่ว่าอยู่บริเวณภายนอกหรือภายในอาคาร ทั้งนี้จากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการนั้น อาจเห็นว่าการใช้ระบบ GPS ยังไม่สามารถใช้ได้ดีและยังบอกตำแหน่งได้ยังไม่แน่ชัด ดังนั้นผู้ให้บริการระบบควรเพิ่มคุณภาพของระบบนี้มากขึ้น

5.6.1.3 ด้านความหลากหลายของการส่งเสริมการขาย

- พอใจยี่ห้อหรือแบรนด์เนมของเครื่องลูกข่ายที่ใช้ เนื่องจากที่ทราบกันดีแล้วว่าเครื่องลูกข่ายในปัจจุบันมีหลากหลายแต่พบว่าเครื่องลูกข่ายของระบบซีดีเอ็มเอ นั้นยังไม่ทัดเทียมกับของเครื่องลูกข่ายอื่นๆ ดังนั้นผู้ให้บริการควรเพิ่มความหลากหลายของยี่ห้อเครื่องลูกข่ายให้รองรับความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากขึ้นด้วย

5.6.1.4 ด้านศูนย์จำหน่ายและการบริการ

- พอใจต่อศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) สามารถชี้แจงแก้ปัญหาข้อขัดข้องได้เป็นอย่างดี จากการสอบถามจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พบว่าศูนย์บริการตอบรับลูกค้ายังไม่สามารถตอบคำถามหรือชี้แจงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที และพบว่ายังคงต้องนำเครื่องเข้าศูนย์บริการหรือไปยังศูนย์บริการเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ ดังนั้นอยากให้ผู้ให้บริการระบบเพิ่มทักษะแก่พนักงานหรือจัดเตรียมผู้เชี่ยวชาญมารองรับบริการด้วย

- พอใจต่อบริการของศูนย์บริการตอบรับลูกค้า (Call Center) ที่มีอัยยาศัยดีและเต็มใจบริการ จากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการนั้นพบว่าข้อนี้มีค่าต่ำสุดและผู้ใช้บริการให้ความสำคัญเห็นว่าควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของพนักงานของศูนย์บริการตอบรับลูกค้าอยู่เสมอ

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.6.2.1 การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ซีดีเอ็มเอ ในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อปรับปรุงคุณภาพ การตลาด และการบริการของผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ซีดีเอ็มเอ ในภูมิภาคอื่น เนื่องจากในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาในด้านการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในจังหวัดเชียงใหม่เพียงจังหวัดเดียว

5.6.2.2 การวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาเจาะลึกเกี่ยวกับการให้บริการแต่ละประเภทของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

5.6.2.3 ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อการเลือกผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่