

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ทัศนคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม
แอดวานซ์ ของผู้ใช้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม

ผู้เขียน

นางสาวพัชรี ศรีประเสริฐ

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์สุจรรย์พันธ์ สุวรรณพันธ์

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม
แอดวานซ์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์
เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม จำนวน 310 ราย เก็บข้อมูลโดยใช้
แบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งสถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ
และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับ
ปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทมากที่สุด ซึ่งมีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000
บาท ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น และค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อ
เดือนไม่เกิน 1,000 บาท

ด้านความรู้ความเข้าใจ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็น
ด้วยมากในเรื่องคุณภาพสัญญาณที่คมชัด ครอบคลุมทุกพื้นที่

ในภาพรวมของปัจจัยทั้ง 7 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการใช้
โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อเรียงลำดับความคิดเห็นใน
การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในด้านต่าง ๆ ตามค่าเฉลี่ยโดยเรียงจากมากไปหาน้อย
พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ ด้านการ
ให้บริการของพนักงาน ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ
ด้านศูนย์บริการซ่อม และด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ตามลำดับ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่อง การมีบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี

ด้านราคาและการชำระค่าบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน เรื่องราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากการแข่งขันที่สูงขึ้น

ด้านการให้บริการของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน เรื่อง พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการและมีความกระตือรือร้นให้ความสนใจลูกค้า

ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในเรื่อง สัญญาณครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการ แม้แต่ในตัวอาคาร

ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน เรื่อง สถานที่บริการ ง่ายและสะดวกในการติดต่อ

ด้านศูนย์บริการซ่อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในเรื่องสถานที่ ให้บริการซ่อม โทรศัพท์ เคลื่อนที่มีทั่วถึงและเพียงพอ

ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นซึ่งมีค่าเฉลี่ย สูงสุดในเรื่อง บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือแบตเตอรี่หมด ทำให้ไม่พลาด ทุกการติดต่อ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

Independent Study Title	Customer Attitude Towards the Usage of GSM Advance Mobile Phone System in Samut Songkhram Province
Author	Miss Patcharee Seeprasert
Degree	Master of Business Administration
Independent Study Advisor	Lecturer Suchanpin Suwanapan

ABSTRACT

The objective of this independent study was to study the customers' attitude towards the usage of GSM Advance mobile phones in Samut Songkhram Province. The data were collected from questionnaires of 130 targeted respondents who were the customers of the GSM Advance mobile phone service provider in Samut Songkhram Province. The statistical means used for analyzing the data were the frequency, percentage, and average.

Most of the respondents were female, aging between 21-30 years old, and had a bachelor degree. Most of them were from private company employees, earned 5,001-10,000 Baht per month, and had never used the mobile service from other providers. Their monthly expenses for mobile phone service were less than 1,000 Baht.

Concerning to the GSM Advance mobile phone system, most respondents had the attitude towards the signal transfer and network coverage quality were at a high level of agreement.

This study categorized customer attitudes into 7 aspects. Overall, most of the respondents' attitude towards the usage of the GSM Advance Mobile Phone System were at a high level of agreement. By arranging the studied aspects, based on the average score, it was found that the marketing promotion aspect had the highest average score which were the price and payment

aspect, service aspect, mobile phone efficiency aspect, service office location aspect, repair center aspect, the service promotion, and special promotion aspect, respectively.

The Marketing Promotion Aspect: the free of charge on mobile checking had received the highest average score on the opinion rating scale from the respondents.

The Price and Payment Aspect: the decreasing trend on mobile phone prices caused by high competition received the highest average score on the opinion rating scale from the respondents.

The Service Aspect: the employee's politeness and eagerness in serving and paying attention to the customers received the highest average score on the opinion rating scale from the respondents.

The Mobile Phone Efficiency Aspect: the signal transfer and network coverage, even in buildings, received the highest average score on the opinion rating scale from the respondents.

The Service Office Location Aspect: the easy accessibility and convenience for contacts received the highest average score on the opinion rating scale from the respondents.

The Repair Center Aspect: the coverage and adequate repair centers received the highest average score on the opinion rating scale from the respondents.

The Service Promotion and Special Promotion Aspect: the diversion system, which was the system used to divert message when the mobile phone was empty battery or unavailable calls to voicemail box, received the highest average score on the opinion rating scale from the respondents.