

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง (2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง (3) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้จากการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง จากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 200 ราย ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยแยกเป็น 4 กลุ่มอาชีพดังนี้ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยโยนก กลุ่มข้าราชการศาลากลาง จังหวัดลำปาง กลุ่มพนักงานธนาคาร และกลุ่มประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว SME กลุ่มอาชีพละ 50 ราย โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า กลุ่มตัวอย่างตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ 25,001 บาท ขึ้นไป

พฤติกรรมการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ของการทำงานบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการสนทนา โดยมีความถี่ในการใช้บริการทุกวัน วันละไม่เกิน 2 ชั่วโมง ในช่วงเวลา 06.01 – 12.00 น. มีจำนวนซิมการ์ดที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันจำนวน 1 ซิม บริษัทบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ใช้งานในปัจจุบัน คือ AIS ใช้ซิมการ์ดแบบบัตรเติมเงิน ซื้อซิมการ์ดในราคา 50-200 บาท นิยมซื้อซิมการ์ดจากร้านค้าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ทั่วไป เหตุผลที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจซื้อบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสาร รู้จักบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่จากสื่อโฆษณา ลักษณะของการซื้อบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ เลือกซื้อโดยตนเอง โดยไม่เคยคิดที่จะเปลี่ยนบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน มากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากผลการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ผลิต มากที่สุด รองลงมาคือ การแนะนำการใช้งานเบื้องต้น

ปัจจัยด้านราคา ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบริษัทที่จำหน่ายมีสาขาทั่วประเทศ มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบริษัทที่จำหน่ายมีทำเลที่ตั้งที่ติดต่อสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการโฆษณาทางทีวี มากที่สุด รองลงมาคือ ปัจจัยด้านพนักงานขายมีความรู้ธรรมาศยดี

ปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการที่บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งานง่ายขึ้น มากที่สุด รองลงมาคือ การที่บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ราคาถูกลง

เกี่ยวกับปัญหาของผู้บริโภคของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัญหาการเปลี่ยนโปรโมชันบ่อยๆ มากที่สุด รองลงมาคือ ปัญหาสัญญาณไม่ชัด

ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง พบว่า ในทุกกลุ่มการมีบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้ใช้งานนั้น กลุ่มที่มีบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้ใช้งานมีข้อเสนอแนะด้านข่าวสารทางด้านบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มากที่สุด รองลงมาคือ การบริการปรึกษาปัญหาและแก้ไขปัญหาได้รวดเร็ว

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในอำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อให้เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาธุรกิจทางด้านบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ซื้อสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ผลิต และการแนะนำการใช้งานเบื้องต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ผู้บริโภคให้ความสำคัญนั้น เป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการควรพัฒนาการแข่งขันในด้านความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ผลิต โดยมีความซื่อสัตย์ โปร่งใส ในการให้บริการกับผู้บริโภค

ปัจจัยด้านราคา จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้ประกอบการควรกำหนดราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพสินค้า สามารถต่อรองราคาได้ ควรตั้งราคาไม่ให้สูงจนเกินไป แต่ปัจจุบันสถานการณ์ทางการค้ามีมากขึ้น ผู้แข่งขันมีจำนวนมาก การกำหนดราคาที่ต่ำกว่าราคาตลาด เป็นวิธีหนึ่งที่ดึงดูดใจให้มีการซื้อมากขึ้น และการเพิ่มช่องทางในการชำระค่าสินค้า เช่น การให้สินเชื่อ การชำระผ่านบัตรเครดิต เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดที่มีการแข่งขันกันอย่างสูงมากได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านบริษัทที่จำหน่ายมีสาขาทั่วประเทศ และบริษัทที่จำหน่ายมีทำเลที่ตั้งที่ติดต่อดสะดวก ผู้ประกอบการควรหาแนวทางเพื่อขยายสาขาที่มีทำเลที่ตั้งติดต่อดสะดวก ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้บริโภค หรือขยายช่วงเวลาการให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านการโฆษณาทางทีวี และพนักงานขายมีความรู้ อัจฉริยะดี ผู้ประกอบการควรมีการวางแผนการโฆษณาทางทีวีให้สามารถสื่อกับผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และพัฒนาบุคลากรที่เป็นพนักงานขายให้มีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ด้วยระยะเวลาที่จำกัดทำให้การจัดเก็บข้อมูลไม่ได้ครอบคลุมในทุกพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ข้อมูลที่ได้ศึกษาเพียงวัตถุประสงค์หลักด้านเดียว ไม่ได้ศึกษาวัตถุประสงค์ในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในแต่ละด้านอย่างละเอียด การศึกษาครั้งต่อไปจึงเห็นควรว่าควรจัดเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกพฤติกรรมในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เนื่องจากปัจจุบันผู้บริโภคใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่หลายวัตถุประสงค์ ไม่ได้ใช้เพียงวัตถุประสงค์เพียงด้านเดียว เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย เพื่อนำมาใช้วิเคราะห์ ให้ได้ผลที่ตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น