



การตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G
ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร
THE DECISION OF RESIDENTS IN BANGKOK METROPOLIS
TO USE 4G MOBILE PHONE NETWORK SERVICES

พีระพงษ์ ป้อมคำ¹
Peerapong Pomkam¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จากแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 สำหรับผลติดตั้งการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่า ส่วนใหญ่ใช้เครือข่าย AIS คิดเป็นร้อยละ 36.75 มีค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือน 401-600 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.50 โดยรูปแบบใช้งานส่วนใหญ่เป็นการใช้ทั้งอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ 80.25 และซื้อชิมการ์ดจากศูนย์บริการ AIS TRUE และ DTAC คิดเป็นร้อยละ 91.25 จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธี Conjoint Analysis โดยกำหนดการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ออกเป็น 4 คุณลักษณะ ซึ่งผู้ใช้บริการพึงพอใจในเรื่อง (1) การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ได้แก่ เครือข่ายครอบคลุมมากที่สุด มีค่าความสำคัญเป็นอันดับ

¹ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.)
(e-mail address: Peerapong.p@nrct.go.th)



แรก คิดเป็นร้อยละ 30.19 (2) ลักษณะการชำระค่าบริการ ได้แก่แบบเดมเงิน มีค่าความสำคัญคิดเป็นร้อยละ 24.19 (3) ซึ่งทางการชำระค่าบริการ ได้แก่ ชำระเงินโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 23.94 และ (4) การให้บริการของพนักงานขายจิมการ์ด มีค่าความสำคัญต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.68

คำสำคัญ: ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่, 4G, เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

Abstract

In this thesis, the researcher examines the behaviors and factors determining the decision of Bangkok Metropolis users of mobile phone networks to use fourth generation (4G) mobile phone network services. In carrying out this investigation, the researcher utilized a questionnaire to collect germane data from 400 Bangkok Metropolis users of mobile phone network services in March 2017. In regard to the mobile phone network behaviors of these users, the following was found: A plurality of more than a third used the AIS network (36.75 percent) with a plurality of a little more than a third (33.50 percent) paying average monthly service charges of 401 to 600 baht. Insofar as concern services used, a super majority of slightly more than four fifths (80.25 percent) used Internet and telephone services. A large supermajority of slightly more than nine tenths (91.25 percent) purchased subscriber identification module (SIM) cards from AIS, TRUE, and DTAC service centers. In analyzing decision making in respect to using mobile phone network services, the researcher



utilized the conjoint analysis method. Thus, user satisfaction was analyzed in terms of four conditions as follows:

- (1) In regard to the decision to use services, a plurality of slightly more than three tenths (30.19 percent) ranked network coverage as the most important service.
- (2) In respect to service fee payments, the importance of pre-paid SIM cards was deemed important by a plurality of nearly a quarter at 24.19 percent.
- (3) Concerning service fee payment channels, the importance of direct payment was ranked by slightly less than a quarter at 23.49 percent.
- (4) Insofar as concerns the quality of services provided by sales persons vending SIM cards and providing other SIM card services, importance was ranked by slightly more than a fifth (21.68 percent), thereby showing it had the lowest level of importance for the decision makers surveyed.

Keywords: Mobile network service provider, 4G, Cellular network

บทนำ

ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile phone) นับเป็นอุปกรณ์สำคัญต่อการใช้ชีวิตประจำวันอาจถือเป็นปัจจัยที่ห้ามไม่ได้ที่มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันอย่างยิ่ง ด้วยวิวัฒนาการท้านการสื่อสารโทรคมนาคมไร้สาย (wireless communication) ให้มีการ



พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ด้วยคุณลักษณะพิเศษ คือช่วยในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสามารถช่วยให้การติดต่อสื่อสาร การส่งผ่านข้อมูลเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำในทุกสถานที่และทุกเวลา ดังนั้นผู้ให้บริการด้านเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ เช่น ดีแทค (DTAC) ทรูมูฟ เอช (TRUE) หรือ แอดวานซ์ (AIS) ได้เดินทางมาอยู่ในประเทศไทย ทำให้เกิดการเปลี่ยนผ่านจาก 2G ไปยัง 3G และ 4G ตามลำดับ ทำให้การสื่อสารและการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตง่ายขึ้น สะดวกและรวดเร็ว

ประเทศไทยได้สัมผัสเทคโนโลยี Fourth Generation--4G อย่างเป็นทางการ จาก ผู้ให้บริการเครือข่ายรายใหญ่ คือ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ เอไอเอส (AIS) บริษัท โทเทลแอ็คเซส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) หรือ ดีแทค (DTAC) บริษัท ทรูมูฟ จำกัด (มหาชน) หรือ ทรูมูฟ เอช (TRUE) (Truemove H) และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ CAT (my by CAT) ซึ่งประเทศไทยถือว่าอยู่ในช่วงของการเปลี่ยนผ่านจาก 3G ไปยัง 4G และบางเครือข่ายก็เริ่มมีบริการ 4.5G ให้ทดลองใช้เฉพาะบางพื้นที่แล้วโดยเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1G-4G สามารถอินบайด์ได้ดังนี้

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1G-4G โดยแบ่งเป็นความเร็วของอินเทอร์เน็ตแต่ละยุค โดยมีหน่วยเป็น กิโลบิตต่อวินาที (kbps) ดังนี้

1G (1st Generation) มีความเร็วที่ 2.4 kbps สื่อสารด้วยเสียงเท่านั้น ด้วยระบบอนาล็อก

2G (2nd Generation) มีความเร็วที่ 64 kbps สื่อสารด้วยเสียงที่ชัดเจนขึ้น สัญญาณครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เป็นยุคแรกของการใช้มาตรฐานดิจิตอลในระบบ GSM และ CDMA



3G (3rd Generation) มีความเร็วที่ 2,000 kbps สื่อสารได้ทั้งเสียงและข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อความมัลติมีเดีย และอินเทอร์เน็ต ถือว่าเป็นยุคแรกของการเป็นโมบาย บรอดแบนด์

4G (4th Generation) มีความเร็วที่ 100,000 kbps การสื่อสารกันด้วยข้อมูล เป็นหลัก หรือการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแทนการสื่อสารด้วยเสียง ใช้โปรโตคอลมาตรฐาน การสื่อสารแบบ Long Term Evolution--LTE

เทคโนโลยีด้านโทรคมนาคมในประเทศไทยได้เข้ามาสู่ยุคที่สี่ของการพัฒนา หรือที่เรียกว่า ยุค 4G ซึ่งเครือข่ายเทคโนโลยี 4G ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการスマาร์ท โฟนเป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นเครือข่ายไร้สายความเร็วสูงชนิดพิเศษ โดยระบบ เครือข่ายนี้จะสามารถส่งผ่านข้อมูลแบบไร้สายด้วยระดับความเร็วสูงที่เพิ่มขึ้นถึง 100 เมกะไบต์ต่อวินาที และอัพโหลดที่ระดับความเร็ว 50 เมกะไบต์ต่อวินาที เนื่องจากการ รับส่งข้อมูลความเร็วสูงผ่านระบบไร้สายของระบบ 4G ทำให้เราสามารถใช้งานระบบ 4G ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งทางด้านภาพ และเสียง เช่น การดาวน์โหลด หรือการ รับชมวิดีโอด้วยความคมชัดสูงการเรียนการสอนผ่านระบบไร้สาย การรักษาพยาบาล ในแหล่งทุรกันดาร การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของเกษตรกรและอาชีพอื่น ๆ และทำให้ สามารถใช้อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ทำงานด้วยประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยกำหนดการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่ 4G ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ใน เขตกรุงเทพมหานคร



วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ประกอบการวิจัยใช้ข้อมูลที่จำแนกตามแหล่งที่มา 2 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากการสำรวจขนาดใหญ่ตัวอย่างเป็นประชากรผู้ใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 400 ตัวอย่างโดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) โดยการเก็บรวมรายข้อมูลจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่รวมทั้งศึกษางานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเว็บไซต์ต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิเคราะห์แบบ Conjoint Analysis ซึ่งเป็นเทคนิคการใช้ตัวแปรหลายตัวแปรร่วมกัน เพื่อรับ��ว่าผู้ทำแบบทดสอบชอบชุดคุณลักษณะแบบใดมากกว่ากัน

ดังนั้น การวิเคราะห์ Conjoint Analysis ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้ใช้บริการประเมินคุณลักษณะที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีการดำเนินงาน 2 ส่วนดังต่อไปนี้



ส่วนที่ 1 การสร้างสื่อสำหรับการทำ Conjoint Analysis โดยที่ว่าไปนิยมใช้ 2 วิธีการ คือ แบบ Pairwise Approach และแบบ Full-profile Approach โดยวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีแบบ Full-profile Approach เพราะเป็นวิธีการที่เห็นภาพรวมได้ดีกว่า รวมทั้งยังสามารถลดจำนวนสิ่งเร้าลงโดยใช้รูป Orthoplan Design ได้

ส่วนที่ 2 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากการเลือกปัจจัย โดยนำปัจจัยต่าง ๆ มาแบ่งเป็นคุณลักษณะ (attribute) ต่างๆ และแบ่งคุณลักษณะต่างๆ ออกเป็นแต่ละระดับ (level) ตามทฤษฎี หรือตามความเหมาะสม โดยการวิเคราะห์ด้วยวิธี Conjoint Analysis ซึ่งการวิเคราะห์แบบจำลองความพึงใจนี้จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้กระบวนการ Fractional Factorial Designs ซึ่งเป็นการนำระดับทั้งหมดของคุณลักษณะมาพสมกัน เพื่อดูความเป็นไปได้ทั้งหมดของทางเลือกที่ใช้ card และกำหนด card ให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง (ผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G) เพื่อประเมินความพึงพอใจที่ผู้ตอบแต่ละรายจะให้กับแต่ละ card และเก็บรวบรวมข้อมูลจากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตั้งกล่าว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G แต่ละรายสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกลยุทธ์ในการประกอบธุรกิจในอนาคต

ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 คุณลักษณะที่ว่าไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ และส่วนที่ 3 การตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยส่วนนี้เป็นการคำนวณจากสมการ Conjoint Analysis



ส่วนที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสรุปดังนี้

ด้านเพศ จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00

ด้านอายุ จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมา คือ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.25

ด้านอาชีพ จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นราชการ คิดเป็นร้อยละ 38.50 รองลงมา คือ นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.25

ด้านระดับการศึกษา จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.75 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.25

ด้านรายได้ จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา คือ 20,001-25,000 คิดเป็นร้อยละ 18.25

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่สรุปดังนี้

การใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่จากการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย AIS คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมา คือ Truemove H คิดเป็นร้อยละ 32.50 และ DTAC คิดเป็นร้อยละ 30.50 สำหรับบริการเดี่ยวต่อเดือน 401-600 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมา 601-900 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.25 โดยส่วนใหญ่ใช้งานทางด้านอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์คิดเป็นร้อยละ 80.25 และซื้อซิมการ์ดที่ศูนย์บริการ AIS TRUE และ DTAC คิดเป็นร้อยละ 91.25 (ตารางที่ 1)



ตารางที่ 1: จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการเครือข่าย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G

พฤติกรรมการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS	147	36.75
Truemove H	130	32.50
DTAC	122	30.50
อื่น ๆ	1	0.25
รวม	400	100.00
ค่าบริการเฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 200 บาท	21	5.25
200-400 บาท	103	25.75
401-600 บาท	134	33.50
601-900 บาท	105	26.25
901-1,200 บาท	24	6.00
1,201-1,500 บาท	10	2.50
มากกว่า 1,500 บาท	3	0.75
รวม	400	100.00
รูปแบบส่วนใหญ่ในการใช้งาน		
อินเทอร์เน็ต	67	16.75
ค่าโทร/โทรฟรี	12	3.00
อินเทอร์เน็ต+ค่าโทร/โทรฟรี	321	80.25
รวม	400	100.00
สถานที่ซื้อชิมการ์ด		
Shop AIS, TRUE, DTAC	365	91.25
ร้าน 7-11	22	5.50
อื่น ๆ	13	3.25
รวม	400	100.00

หมาย: จากการสำรวจโดยแบบสอบถาม



ส่วนที่ 3 การตัดสินใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G สรุปได้ดังนี้

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามโดยวิธี Conjoint Analysis ใน การศึกษารังนั้นได้อาศัยการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ แบบจำลองความพึงพอใจต่อคุณลักษณะ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์แบบจำลองในด้านความสำคัญของปัจจัยทั้งหมด จะทราบว่าการเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครมีปัจจัยใดที่ให้น้ำหนักต่อการตัดสินใจ หรือมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากน้อยเพียงใด ค่าความสำคัญของปัจจัย (importance values) จะแสดงเป็นค่าร้อยละ หากค่าสัดส่วนน้ำหนักให้ความสำคัญสูง แสดงว่าปัจจัยนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งมักให้ความสนใจต่อปัจจัยนั้นมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าคุณลักษณะบางประการอาจจะมีค่าสัดส่วนน้ำหนักต่ำ แต่หากผู้ใช้บริการต้องการเลือกใช้ก็สามารถเลือกได้

การพิจารณาต่า�้าหนักความสำคัญของการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครแสดงค่าน้ำหนักที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อชุดคุณลักษณะต่าง ๆ ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า (1) ตัวแปรการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (decision) เป็นปัจจัยที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญมากที่สุด มีค่าความสำคัญคิดเป็นร้อยละ 30.192 รองลงมาคือ (2) ตัวแปรลักษณะการชำระค่าบริการ (paid) มีค่าความสำคัญคิดเป็นร้อยละ 24.186 (3) ตัวแปรช่องทางการชำระค่าบริการ (payment) มีค่าความสำคัญคิดเป็นร้อยละ 23.944 และ (4) ตัวแปรการให้บริการของพนักงานขายชิมการ์ด (salesman) มีค่าความสำคัญคิดเป็นร้อยละ 21.677 (ตารางที่ 2)



ตารางที่ 2: สัดส่วนน้ำหนักความสำคัญของการตัดสินใจเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G

คุณลักษณะ	น้ำหนักความสำคัญ (ร้อยละ)
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	30.192
ลักษณะการชำระค่าบริการ	24.186
ช่องทางการชำระค่าบริการ	23.944
การให้บริการของพนักงานขายชิมการ์ด	21.677

ที่มา: การคำนวณจากโปรแกรมทางสถิติ SPSS

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ด้วยวิธีการ Conjoint Analysis ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ต้องแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.00 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.75 ซึ่งประกอบอาชีพราชการ คิดเป็นร้อยละ 38.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 68.75 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.00 ใช้เครือข่าย AIS เป็นเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.75 มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระหว่าง 401-600 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.50 ส่วนใหญ่ใช้งานทั้งอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 80.25 โดยชื่อชิมการ์ดจากศูนย์บริการโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 91.25 สำหรับความพึงพอใจต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

- คุณลักษณะ 4 ประการของการตัดสินใจเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ลักษณะการชำระ



ค่าบริการ ซ่องทางการชำระค่าบริการ และการให้บริการของพนักงานขายชิมการ์ด
สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้ ร้อยละ 86.20

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในเรื่อง (1) การตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอันดับแรก โดยค่าความสำคัญมีค่าร้อยละ 30.192 รองลงมา คือ (2) ลักษณะการชำระค่าบริการ มีค่าความสำคัญคิดเป็นร้อยละ 24.186 (3) ซ่องทางการชำระค่าบริการ มีค่าความสำคัญคิดเป็นร้อยละ 23.944 และ (4) การให้บริการของพนักงานขายชิมการ์ด มีค่าความสำคัญต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 21.677

ข้อเสนอแนะ

บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ควรเลือกทำการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค โดยปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ให้มากสุดคือการมีเครือข่ายครอบคลุม ดังนั้น บริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 4G ควรพิจารณาเพิ่มเส้นสัญญาณโทรศัพท์ และตัวส่งสัญญาณโทรศัพท์ให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ และทำให้ลูกค้าสามารถใช้บริการระบบเติมเงินได้สะดวกมากที่สุด



เอกสารอ้างอิง

คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

(2558). หลักเกณฑ์การจัดสรรเลขหมายโทรศัพท์สำหรับบริการโทรศัพท์

เคลื่อนที่ที่เป็นเลขหมายสวย. ค้นเมื่อ 28 มกราคม 2560, จาก

<http://auction.nbtc.go.th/getattachment/HOME/ประกาศเลขหมาย>

สวย.pdf.aspx

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). การบริหารการตลาด (Marketing Management).

กรุงเทพมหานคร: ชีเอ็ด-ยูเคชั่น.

ธีรานเศรษฐกิจ. (2559). 3 ค่ายมือถือแข่งเดือด กดกำไรไตรมาส 3 ทรุดตัววนหน้า. ค้น
เมื่อ 28 มกราคม 2560, จาก <http://www.thanettakij.com/2016/11/17/113821>

กิล นิลใบ. (2557). Choice model: Conjoint analysis. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธันว์ บัวเนียม. (2556). Infographic วิวัฒนาการของยุคเครือข่ายมือถือ 1G-2G-3G-
4G. ค้นเมื่อ 28 มกราคม 2560, จาก <http://www.oopsmobile.net/evolution-of-the-g/>

เรวัตร์ ชาติวิศิษฐ์. (2553). พฤติกรรมผู้บริโภค. วารสารเพื่อคุณภาพ (For Quality Magazine), 16(148), 96-101.

วันรักษ์ มิ่งเมือง. (2548). หลักเศรษฐศาสตร์จุลภาค (ฉบับปรับปรุง).

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ศุภร เสรีรัตน์, օงอาจ ปทวนิช และปริญ ลักษิตานนท์. (2546). การ
บริหาร-การตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วีระพิล์ม และไชเท็กซ์.



- Bajaj, A. (1999). *Conjoint analysis: A potential methodology for IS research*. Retrieved July 20, 2014, from <http://nfp.cba.utulsa.edu/bajaja/MyInfo/index.html>
- Green, P. E., & Rao, V. R. (1971). Conjoint measurement for quantifying judgmental data. *Journal of Marketing Research*, 8, 355-361.
- Hair, J. F., Jr., Black, J.F., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Newark, NJ: Pearson Education.
- Hinkle, D.E., William, W. & Stephen, G. J. (1998). *Applied statistics for the behavior sciences* (4th ed.). New York: Houghton Mifflin.