

# เรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

คณะผู้วิจัย นางสาวสุภัทรา สงครามศรี  
นางจรีพร ยี่ไถ  
นายพรเทพ โสวภาค

อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สวัสดิ์ โพธิวัฒน์  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองสุข วันแสน  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญญา โพธิวัฒน์

ปีที่ทำการวิจัย 2548

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ จำแนกตาม เพศ สาขาวิชาที่เรียน อายุ อาชีพ และระบบที่ใช้บริการ และ 3) เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นอย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จำนวน 180 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางสำเร็จรูปของ เครจซี และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 27 ข้อ มีค่าความเที่ยง (Reliability) เท่ากับ 0.9233 เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2548 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแยกตาม เพศ และ สาขาวิชาที่เรียน ด้วยค่าสถิติ ที (t - test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแยกตาม อายุ อาชีพ และระบบที่ใช้บริการ ด้วยค่าสถิติ เอฟ (F - test) ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยวิธี เชฟเฟ้ (Scheffe') และ LSD (Least Significant Difference test) และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด โดยการแจกแจงความถี่

## ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

1.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในภาพรวม พบว่า นักศึกษาระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.53$  ; S.D. = 0.57)

1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่รายด้าน พบว่า นักศึกษาระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านบริการพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$  ; S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่ และมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านบริการเสริมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$  ; S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นส่วนใหญ่

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ ในภาพรวม พบว่า มีเพียงอายุ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปร เพศ สาขาวิชาที่เรียน อาชีพ และระบบที่ใช้บริการ พบว่า แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เป็นส่วนใหญ่

4. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

4.1 ด้านบริการพื้นฐาน บริการที่อยู่ในระดับคืออยู่แล้ว คือ 1) การติดต่อของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเดียวกัน 2) การโทรติดต่อกับโทรศัพท์พื้นฐาน(บ้าน) และ 3) คลื่นสัญญาณของระบบส่งและระบบรับ ซึ่งควรดำเนินการให้ดีขึ้น ๆ ขึ้นต่อไป ส่วนบริการที่ควรปรับปรุง คือ 1) การโทรออก/รับสาย ช่วงเวลา 17.00 -21.00 น. 2) การติดต่อต่างเครือข่าย และ 3) ความครอบคลุมพื้นที่ของสถานีฐาน โดยเฉพาะระบบ ORANGE ผู้ให้บริการควรดำเนินการปรับปรุง เพื่อให้มีบริการที่ดีขึ้น

4.2 ด้านบริการเสริม บริการที่อยู่ในระดับคืออยู่แล้ว คือ 1) บริการสอบถามยอดค่าใช้จ่ายบริการอัตโนมัติ 2) บริการส่งข้อความ หรือ Short Message (SMS) และ 3) บริการเตือนเมื่อมีการฝากข้อความหรือฝากเสียง ซึ่งควรดำเนินการให้ดีขึ้น ๆ ขึ้นต่อไป ส่วนบริการที่ควรดำเนินการปรับปรุง คือ 1) อัตราค่าบริการของบริการเสริมทุกชนิด 2) บริการในด้านความรู้ทางวิชาการ และ 3) ความหลากหลายของบริการ นอกจากบริการด้านความบันเทิง ผู้ให้บริการควรดำเนินการปรับปรุง เพื่อให้มีบริการที่ดีขึ้น

4.3 ด้านอื่น ๆ บริการที่อยู่ในระดับคืออยู่แล้ว คือ 1) ร้านค้า/ศูนย์บริการ ชำระค่าใช้บริการ หรือซื้อบัตรเติมเงิน 2) บริการ Call Center ให้คำแนะนำ/สอบถามหรือปรึกษาปัญหา และ 3) การส่งเสริมการขาย ซึ่งควรดำเนินการให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ส่วนบริการที่ควรดำเนินการปรับปรุง คือ 1) อัตราของค่าบริการ 2) ระยะเวลาของบัตรเติมเงินในแต่ละระดับราคา 3) การขายบัตรเติมเงินของ ORANGE และ 4) จำนวนศูนย์บริการและด้านพนักงานขาย ผู้ให้บริการควรดำเนินการปรับปรุง เพื่อให้มีบริการที่ดีขึ้น