

ความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น
Satisfaction of Users with 4G Wireless Network Services in Khon Kaen

ดุษฎีวัฒน์ แก้วอินทร์¹

Dutsadeewat Kaew-in¹

อัษฎางค์ แสงการ²

Atsadang Sawangkarn²

ธนกิจ ไชยมาดี³

Thanakit Chaimadee³

เมธา ศิริประยูรศักดิ์⁴

Metha Siriprayoonsak⁴

เกษมทรัพย์ ดงหงษ์⁵

Kasemsab Donghong⁵

วิรัตน์ นาเมืองรักษ์⁶

Wirat Namuangrak⁶

โครงการจัดตั้งวิทยาลัยมหานครขอนแก่น¹

Mahanakhon Khon Kaen College Establishment Project¹

Corresponding Author, Email: kaewin2515@mail.com¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น และข้อที่ควรปรับปรุงการให้บริการ 1) ด้านคุณภาพการบริการ 2) ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 3) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ 4) ด้านคุณค่าตราสินค้า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ใช้บริการในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนทั้งสิ้น 362 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 1 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ด้วยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติพรรณนา

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา ด้านคุณค่าตราสินค้า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52

2. ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบและสิ่งที่ปรับปรุงแก้ไข พบว่า ผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบสัญญาณ ให้มีความเสถียร มีความเร็วสูง และครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างทั่วถึงและได้มาตรฐาน ส่วนคุณภาพการบริการควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วย อำนวยความสะดวก ให้มี รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และจัดหาเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ ควรมีการจัดการภายในองค์กร ให้มีความชัดเจน แบ่งแยกหน้าที่กันอย่างเหมาะสม และควรคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกหลังการขาย เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่

Abstract

The objectives of the research were to study the satisfaction of user in using 4G mobile phone and to know the services about (1) the service quality, (2) customer relationship management, (3) trust and reliability, and (4) brand equity, classified. The samples were 362 users. The instrument of the research used for collection data was the rating scale questionnaire. The data was analyzed by the statistics, comprised with frequency distribution, percentage, arithmetic mean, standard deviation, including the descriptive statistics.

The results of the study were found that:

1. The satisfaction of users with 4G wireless network services in Khon Kaen was found to be overall at a high level of the mean 4.40. Considered in each aspects, the user satisfaction with the trust and reliability of 4G wireless network services was found to be at the highest level 4.50, followed by the user satisfaction with the brand equity 4.15, and the user satisfaction with the customer relationship management 4.15, and the user satisfaction with the service quality of 4G wireless network services was found to be at the lowest level 3.52.

2. The recommendations of users of 4G wireless network services in Khon Kaen on problems and issues to be improved were found as the 4G wireless network operators were required to provide all users in the area with the stable hi-speed signaling system, including the standard telecommunication system. In term of the service quality, the 4G wireless network operators were required to provide the users with the up-to-date technology; the 4G wireless network operators were required to serve users with sufficient service officials; and the 4G wireless network operators' internal organizational management and its officials' duties were required to be distinctly separated from each other in order that their 4G customers felt comfortable and confident with their 4G services. Besides, the 4G wireless network operators were required to take after-sales services in consideration, including the management of services, in order that satisfied customers would come back for additional services.

Keywords: Satisfaction, Mobile phone users

บทนำ

ปัจจุบันในโลกของยุคโลกาภิวัตน์ การติดต่อสื่อสารด้วยโทรศัพท์ได้เข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในการใช้ชีวิต การดำรงชีวิตและการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีอยู่อย่างไม่จำกัดในปัจจุบันได้ ซึ่งเทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสารอย่างโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยที่ 5 ในการดำรงชีวิต ทั้งใน ส่วนประชาชนทั่วไปหรือในภาคส่วนของธุรกิจ (ธนกร โอภางพันธ์, 2555) โดยสามารถสังเกตเห็นได้จากพฤติกรรมของมนุษย์ส่วนใหญ่ใช้เวลาไปกับเทคโนโลยีเครือข่ายสังคมออนไลน์ จึงส่งผลให้เทคโนโลยีและระบบโทรคมนาคมในปัจจุบันมีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีเพิ่มมากขึ้น ซึ่ง จำนวนผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีการขยายตัวเป็นจำนวนมากหากเทียบกับในอดีตที่ ผ่านมาในประเทศไทยได้นำเทคโนโลยี 4G เข้ามาใช้อย่างไม่เป็นทางการ เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2556 โดยบริษัททรูมูฟ เอช 4G เป็นเทคโนโลยีที่พัฒนาต่อจาก 3G+

บนความถี่ 2100 MHz เพื่อเพิ่มความเร็วในการรับส่งข้อมูลให้สูงขึ้นเหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการเล่นอินเทอร์เน็ตผ่านมือถือด้วยความเร็วสูง โดยเฉพาะความเร็วในการอัปโหลดข้อมูลในปริมาณมาก ซึ่งความเร็วของ 4G สามารถอัปโหลดได้ 50 Mbps ซึ่งดาวน์โหลดได้ 100 Mbps ซึ่งเร็วกว่า 3G เดิม 3-5 เท่า (เก็จวลี ศรีจันทร์, 2557 : 11)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่เกิดขึ้น เพื่อต้องการรักษาฐานผู้บริโภครวมของตนเอาไว้ รวมทั้งการเพิ่มส่วนแบ่งจำนวน ผู้บริโภคพร้อมทั้งต้องการหาผู้บริโภครายใหม่จากประเด็นดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่นโดยมุ่งศึกษาไปที่ ประเด็นคุณภาพการให้บริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และคุณค่าตราสินค้า ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาในประเด็นนี้จะทำให้ผู้บริหารหรือ ผู้ประกอบการสามารถบริหารจัดการคุณภาพการบริการได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความ เชื่อมั่นไว้วางใจ และรับรู้ถึงคุณค่าของตราสินค้า อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ในการใช้บริการ เครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา ของผู้ใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ความเชื่อมั่นไว้วางใจ และคุณค่าตราสินค้า

ระเบียบวิธีวิจัย

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ผู้ที่ใช้บริการเครือข่าย 4G โทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่นโดยตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเลือกจากประชากร ซึ่งเป็น ผู้บริโภค ที่ใช้บริการเครือข่าย 4G โทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่ใช้บริการเครือข่าย 4G โทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรจากสูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2548 : 74) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ ± 5 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 362 คน

2. เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(Checklist) ถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ แบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพการบริการ 2) ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ 3) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และ 4) ด้านคุณค่าตราสินค้า แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) (ภัทรพร เกษสังข์, 2549) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข ปัญหา คุณภาพในการให้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการลักษณะคำถามแบบปลายเปิด

2.1 การสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจะดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ที่จะใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยจึงกำหนดประเด็นสถานภาพเป็น 5 ประเด็น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน แล้วกำหนดรายการ (List) ให้ผู้ตอบตรวจสอบความเป็นจริงของแต่ละบุคคล

2. การสร้างแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวคิดของ Likert ที่จะใช้เก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการ เครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่นได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

การสร้างแบบสอบถาม

1. ศึกษาหลักการแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการ เครือข่าย 4 G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น

2. กำหนดกรอบแนวคิด และขอบข่ายในการสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องตามนิยามศัพท์เฉพาะ

3. สร้างแบบสอบถามในการวิจัยตามกรอบแนวคิด และนิยามศัพท์เฉพาะเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในการใช้บริการ เครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น

4. นำร่างแบบสอบถามเสนอประธานโครงการด้านการวิจัย และนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุง

การตรวจสอบค่าความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity)

1. เสนอเครื่องมือต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านเพื่อทำการตรวจสอบข้อคำถามให้ตรงกับนิยามศัพท์เฉพาะ และนำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาแก้ไข

2. นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับนิยามศัพท์เฉพาะ (Index of item objective congruence : IOC)

3. คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป (Rovinelli and Hambleton, 1977 อ้างถึงในภัทรพร เกษสังข์, 2549:138) ซึ่งแบบสอบถามนี้มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 – 1.00

4. ตรวจสอบความถูกต้องและปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง

การตรวจสอบค่าความเที่ยง (Reliability)

1. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับประชาชน ที่ใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่นที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่นไปคำนวณหาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม ทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (ภัทรพร เกษสังข์, 2549 : 143) ซึ่งแบบสอบถามฉบับนี้ พบว่า มีค่าความเที่ยงโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ระหว่าง 0.693 – 0.840

3. ตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงแก้ไข

4. ตรวจสอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. คณะผู้ศึกษาขอหนังสือจากโครงการจัดตั้งวิทยาลัยมหานครขอนแก่น เพื่อความขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น โดยผู้ศึกษาอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง
3. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าปรากฏว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำไม่ครบทุกข้อก็จะทำการเก็บเพิ่มเติมในแต่ละส่วน เมื่อได้รับข้อมูลครบแล้ว ผู้ศึกษานำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาคครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
2. ระดับพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) รายข้อ รายด้าน และโดยรวม คณะผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย (ภัทรพร เกษสังข์, 2549)
3. แบบสอบถามตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาเรื่องปัญหาที่พบและสิ่งที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด เมื่อศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ (Frequency) และใช้การถอดบทความเรียงสำเร็จ และทำการบรรยาย แบบพรรณนาความ (Statistic app) เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการใช้บริการ เครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุดคือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ ด้านคุณค่าตราสินค้า มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ด้านคุณภาพการบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52

2. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ต่อ การให้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่นต่อคุณภาพการบริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุดคือ มีการให้บริการด้วยความ

รวดเร็วตามพันธกิจของบริษัท อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการมีการคิดค่าบริการตรงตามความเป็นจริงในการใช้งานอย่างชัดเจนและ โปร่งใส มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 และผู้ให้บริการมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อให้บริการแก่ท่านมีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ใน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในการ ใช้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ผู้ให้บริการมีแรงจูงใจสวัสดิการให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงครอบคลุม มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.98

3. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ต่อการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในจังหวัดขอนแก่นต่อการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด คือ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าทั้งหมดมาพัฒนาปรับปรุง เพื่อตอบสนองตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา คือ ผู้ให้บริการส่งเสริมการริเริ่มสร้างความรู้สึกร่วมมิตรกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.40 และ ผู้ให้บริการให้ความสำคัญในการจัดทำสินค้า/บริการไว้สำหรับลูกค้าพิเศษเป็นอภิสิทธิ์เฉพาะบุคคลที่มีระยะเวลาการใช้ บริการมายาวนาน มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดีต่อผู้มารับบริการ ดุลยภาพมิตร มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10

4. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ต่อ การใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่นต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด คือ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานเครือข่าย และสัญญาณระบบโทรคมนาคมที่มีความเสถียรอย่างคงเส้นคงวาอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.70 รองลงมาคือ ท่านมีความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพของเครือข่ายและสัญญาณระบบโทรคมนาคม สามารถตอบสนองต่อผู้บริโภคได้ตรงตามความคาดหวังมีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.70 และถ้ามีความเชื่อมั่นไว้วางใจในเครือข่ายการส่งสัญญาณในการเชื่อมกับโทรศัพท์ได้ทุกยี่ห้อเป็นอย่างดี มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ถ้ามีความเชื่อมั่นไว้วางใจในระบบการให้บริการเครือข่าย 4G มีศักยภาพมากกว่าระบบอื่น อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.10

5. ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น ต่อ การใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในจังหวัดขอนแก่นต่อคุณค่าตราสินค้า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด คือ ท่านคิดว่าผู้ให้บริการเครือข่าย 4G เป็นที่ยอมรับในการใช้งานจากลูกค้า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.30 รองลงมา คือ ท่านคิดว่าผู้ให้บริการ 4G เป็นสินค้าที่มีเสถียรภาพเป็นที่น่าพอใจเป็นอย่างยิ่ง มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20 และ ท่านคิดว่าผู้ให้บริการเครือข่าย 4G เป็นตรา สินค้าที่ได้รับความนิยมจากลูกค้า มีความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.20, ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการอยู่ในระดับต่ำที่สุด คือ ท่านคิดว่าผู้ให้บริการ4Gเป็นสินค้าที่มีราคาไม่แพงที่ลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ทุกระดับ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80

อภิปรายผลและสรุปผล

ผู้วิจัยนำข้อค้นพบมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจ ในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึก ว่า ผู้ให้บริการพร้อมจะรับผิดชอบและรีบแก้ไขปัญหา หากเกิดความผิดพลาดในการให้บริการ มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อให้บริการรวมทั้งการที่ผู้ใช้บริการ มีการคิดค่าบริการตรงตามความเป็นจริงในการใช้งานอย่างชัดเจน โปร่งใส และผู้บริโภครสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายไม่ยุ่งยาก มีจำนวนสาขาครอบคลุมพื้นที่พอเพียงต่อการให้บริการ จึงทำให้คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **กนกวรรณ นาสมpong (2555)** ที่กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจ ให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ที่ต้องการ นอกจากนี้ผลการศึกษาค้นคว้านี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ เกื้อจวลี ศรีจันทร์ (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ ทुरुซ้อป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สีจี แอลทีอี เครือข่ายทรูมูฟ เอช จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการส่วนในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้เป็นเพราะว่าผู้ตอบ แบบสอบถามมีความรู้สึก ว่า ผู้ให้บริการได้ให้ความสำคัญในการนำข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้าทั้งหมดมาพัฒนาปรับปรุงเพื่อตอบสนองตรงกับความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด หรือการที่ผู้ใช้บริการจัดเตรียมพนักงานไว้คอยช่วยเหลือลูกค้าและให้คำแนะนำเมื่อลูกค้าร้องขอได้ตลอดเวลา รวมทั้งมีการ ส่งเสริมการริเริ่มสร้างความรู้สึกเป็นมิตรกับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ และผู้ใช้บริการ ให้ความสำคัญในการจัดทำสินค้า/บริการไว้สำหรับลูกค้าพิเศษเป็นอภิสิทธิ์เฉพาะบุคคล ที่มีระยะเวลา การใช้บริการมายาวนาน จึงทำให้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ เครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตจังหวัดขอนแก่น สอดคล้องกับแนวคิดของ โทศล พรประสิทธิ์เวช (2552) ที่กล่าวว่า การศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้าเป็นกระบวนการตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความประทับใจมีความสัมพันธ์ที่ดียิ่งขึ้น นำไปสู่รายได้ผลงานที่ มากขึ้นในอนาคตการนำข้อมูลที่ได้จาก CRM มาวิเคราะห์วางแผนกลยุทธ์กำหนดนโยบายการขาย การให้บริการที่เหมาะสมแก่ลูกค้าแต่ละกลุ่ม สินค้าหรืองานแต่ละชนิด ในการปรับปรุง เพิ่ม/ลด การทำงานให้เหลือเท่าที่จำเป็น เพื่อลดค่าใช้จ่ายลง นำข้อมูลที่ได้จากระบบมาใช้ในการตรวจสอบและควบคุมภายในได้ง่ายและสะดวกขึ้น นอกจากนี้ ผลการศึกษาค้นคว้านี้ยังมีบางส่วนสอดคล้องกับการศึกษาของ เตือนใจ จันทร์หนองสรวง (2554) ศึกษาเรื่อง การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีผลต่อความ จงรักภักดีของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายเอไอเอสในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การ บริหารลูกค้าสัมพันธ์ ด้านการมีสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า ด้านการบริหารการสื่อสารระหว่างกันด้านการ เข้าใจความคาดหวังของลูกค้าและด้านการเป็นหุ้นส่วน มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับ ความจงรักภักดีของลูกค้า ในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกเชื่อมั่นต่อการเชื่อมโยงระบบ 4G ความเร็วสูง ความเชื่อมั่นต่อประสิทธิภาพ ของเครือข่ายและสัญญาณระบบโทรคมนาคมที่สามารถตอบสนองต่อผู้บริโภคได้ตรงตามความ คาดหวัง รวมทั้งมีความเชื่อมั่นต่อมาตรฐานเครือข่ายและสัญญาณระบบโทรคมนาคมที่มีความเสถียร อย่างคงเส้นคงวา และการมีความเชื่อมั่นเรื่องการครอบคลุมพื้นที่ของสัญญาณ ทั้งพื้นที่ในการโทร และการให้บริการอินเทอร์เน็ต

สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991 อ้างถึงใน มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์, 2558) ที่กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของผู้บริโภคเกิดจากการที่ องค์กรให้การบริการตรงกับสัญญาที่ให้กับลูกค้า การให้บริการต้องมีความเหมาะสม และได้ผลลัพธ์ที่ ได้ต้องมีความสม่ำเสมอ จะทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้ ความน่าเชื่อถือที่เกิดจากความซื่อสัตย์ ความจริงใจ ความสนใจถือเป็นส่วนสำคัญมากที่สุด อย่างหนึ่ง ที่จะส่งผลในการขยายฐานลูกค้าและมีการบอกต่อ นอกจากนี้ผลการศึกษาคั้งนี้ยังมี บางส่วนสอดคล้องกับการศึกษาของ อนุชา อรุณทองวิไล (2557) ที่ทำการศึกษารื่องความพึงพอใจ ในคุณภาพการบริการและความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผลต่อความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่งผลต่อความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ และในด้านคุณค่าตราสินค้าส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตจังหวัดขอนแก่น สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกที่ ผู้ให้บริการเครือข่าย 4G เป็นตราสินค้าที่ถูกใช้งานโดยบุคคลที่เป็นที่รู้จัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม การมีความคิดว่าผู้ให้บริการเครือข่าย 4G เป็นที่ยอมรับในการใช้งานจาก ลูกค้า รวมทั้งความคิดว่าผู้ให้บริการเครือข่าย 4G เป็นตราสินค้าที่ได้รับความนิยมจากลูกค้า และ ความคิดว่าผู้ให้บริการเครือข่าย 4G เป็นตราสินค้าที่มีชื่อเสียง จึงทำให้คุณค่าตราสินค้าส่งผลต่อความ พึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตจังหวัดขอนแก่นซึ่งผลการศึกษาคั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ เสรี วงษ์มณฑา (2542 อ้างถึงใน เบญจวรรณ ทองสิงห์, 2554) ที่ได้กล่าวว่า การสร้างคุณค่าให้ตราสินค้านั้น ต้องสร้างให้ผู้บริโภคเกิดความรู้สึกว่าสินค้าของตรา สินค้านั้นแตกต่างจากตราสินค้าอื่น คุณค่าตราสินค้าจึงเกิดขึ้นเมื่อผู้บริโภคมีความคุ้นเคยกับตราสินค้า หรือเกิดความพึงพอใจบางประการซึ่งเกิดขึ้นจากลักษณะตราสินค้าที่เป็นเอกลักษณ์ และแข็งแกร่งใน ความทรงจำจากผู้บริโภค ดังนั้นต้องมีการสื่อสารการตลาดเพื่อสร้างความทรงจำในตราสินค้าอย่าง ต่อเนื่อง และเป็นลักษณะความทรงจำที่ดียิ่งๆ ขึ้นไป ซึ่งในยุคของสังคมข่าวสารไม่อาจจะปฏิเสธได้ว่า ความสามารถในการติดต่อสื่อสารกับผู้บริโภค คือที่มาของอำนาจและความสำเร็จ นั่นคือสินค้าใดที่ผู้บริโภคได้ยิน ได้เห็นในปริมาณความถี่สูงย่อมเป็นความคุ้นเคยซึ่งจะนำไปสู่ความไว้วางใจ ความชอบ และการตัดสินใจซื้อสินค้าในที่สุด ดังนั้นการสื่อสารการตลาดจึงเป็นเครื่องมือสำคัญ ที่จะสร้าง ความรู้สึกที่ดีต่อสินค้าให้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้บริโภคเป้าหมาย

ข้อเสนอแนะ

การศึกษา ความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยขอเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้บริโภคได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบและสิ่งที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข พบว่า

1.1 คุณภาพการบริการ ผู้ประกอบการควรมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเพื่อช่วย อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ รวมทั้งการบริหารจัดการเรื่องการเข้าใช้บริการของผู้รับบริการ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก และมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและให้บริการผู้รับบริการอย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการรับบริการของผู้ให้บริการ

1.2 การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ผู้ประกอบการ ควรมีการอำนวยความสะดวกหลังการขาย รวมทั้งการจัดการระบบการใช้บริการต่างๆ ให้มีความชัดเจน สะดวกต่อการใช้บริการ และที่สำคัญคือ เรื่องของการให้บริการที่ตรงเวลา และมีมารยาทที่ดีของพนักงานในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้า ผู้รับบริการ เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.3 ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผู้ประกอบการ ควรมีการให้ความสำคัญกับมาตรฐานเครือข่าย และสัญญาณระบบโทรคมนาคมที่มีความเสถียร มีความเร็วสูง และครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้ตรงตามความคาดหวัง

1.4 คุณค่าตราสินค้า ผู้ประกอบการต้องมีการจัดการภายในองค์กรให้มีความชัดเจน แบ่งแยกหน้าที่กันอย่างเหมาะสม ให้สอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจ เพื่อให้ลูกค้าผู้รับบริการเกิด ความรู้สึกสบายใจ และไว้วางใจในการใช้บริการ อันจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้ถึงคุณค่าของตราสินค้าต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ เพราะในปัจจุบันนี้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องการใช้บริการเครือข่าย 4G มีการแข่งขันกันเพราะจะได้เข้าใจถึงการรับรู้และความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการมากขึ้น

2.2 ควรมีการสำรวจถึงความต้องการของลูกค้า ผู้รับบริการ เพื่อเป็นการนำผลที่ได้พัฒนา แนวโน้มของธุรกิจ ให้ตรงความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

2.3 ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายต่างๆ เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยอื่นๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อไป

สรุป

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่าย 4G ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นไว้วางใจ การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และคุณภาพการบริการมีความพึงพอใจในการใช้บริการ

องค์ความรู้และนวัตกรรมใหม่

1. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ในการใช้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในการใช้บริการสูงสุด คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมา ด้านคุณค่าตราสินค้า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 และด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับต่ำที่สุด ด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.52

2. ผู้ใช้บริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่พบและสิ่งที่ปรับปรุงแก้ไข พบว่า ผู้ประกอบการ ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบสัญญาณ ให้มีความเสถียร มีความเร็วสูง และครอบคลุมพื้นที่ให้บริการอย่างทั่วถึง และได้มาตรฐาน ส่วนคุณภาพการบริการควรนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วย อำนวยความสะดวก ให้มีรวดเร็วไม่ยุ่งยาก และจัดหาเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ ควรมีการจัดการภายในองค์กรให้มีความชัดเจน แบ่งแยกหน้าที่กันอย่างเหมาะสม และควรคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกหลังการขาย เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการต่อไป

บรรณานุกรม

- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ตงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2548. **หลักสูตร**. พิมพ์ครั้งที่ 8 : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2548). **การใช้SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. (พิมพ์ครั้งที่ 6). ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เก็จวลี ศรีจันทร์. (2557). **คุณภาพการให้บริการศูนย์บริการทुरुซ้อป ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สี่จีแอลทีอี เครือข่ายทรูมูฟ เอเชียตะวันออกเฉียงใต้**. การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- โกศล พรประสิทธิ์เวช. (2552). **สร้างยอดขายอันดับ 1 ด้วย Prosoft CRM**. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดีจำกัด. 1-3.
- เตือนใจ จันทร์หนองสรวง.(2554). **การบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีผลต่อความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่ายเอไอเอสในเขตกรุงเทพมหานคร**. การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ธนกร โอภาพงพันธ์. (2555). **การศึกษาพฤติกรรมในการเลือกใช้เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของนักศึกษาปริญญาตรี คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทรพร เกษสังข์. (2549). **การวิจัยทางการศึกษา**. เลย : คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.
- มะลิวัลย์ แสงสวัสดิ์ .(2558). **ปัจจัยความเชื่อมั่นและความภักดี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการห้างสรรพสินค้า กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าชั้นนำในกรุงเทพมหานคร.คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ**.
- เสรีวงษ์มณฑา .(2554). **การรับรู้คุณค่าตราสินค้าของผู้บริโภคผ่านอัตลักษณ์ตราสินค้าบนถุงช้อปปิ้งเชียงใหม่**. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,
- อนุชา อรุณทองวิไล. (2557). **ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการและความเชื่อมั่นไว้วางใจส่งผล ต่อความภักดีของธุรกิจผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่**.การศึกษาเฉพาะบุคคล ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Parasuraman, Berry & Zeithaml. (1991). **Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale**. Journal of Retailing, 67, 420-440.