

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ต่อการบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บ ได้ผลการศึกษาดังมีรายละเอียดภายใต้หัวข้อดังต่อไปนี้

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ตอบแบบ

สอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามมีรายละเอียดดังแสดงตารางที่

3-13

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	135	45
หญิง	165	55
รวม	300	100

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55 ที่เหลือเป็นเพศชาย ร้อยละ 45

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา

ระดับชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ปี 1	35	11.7
ปี 2	84	28.0
ปี 3	65	21.7
ปี 4	92	30.7
สูงกว่าปี 4	24	7.9
รวม	300	100

หมายเหตุ สูงกว่าปี 4 คือ นักศึกษาที่ศึกษาอยู่คณะแพทยศาสตร์ ทันตแพทยศาสตร์ เกษศาสตร์ สัตวแพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 30.7 รองลงมาอยู่ในระดับชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 28.0 อยู่ในระดับชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 21.7 อยู่ในระดับชั้นปีที่ 1 และ สูงกว่าปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 11.7 และ 7.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา

กลุ่มสาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ	86	28.7
กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	94	31.3
กลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์	120	40.0
รวม	300	100

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คิดเป็นร้อยละ 31.3 และสุดท้ายคือกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 28.7

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายรับต่อเดือน

รายรับต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3,000 บาท	48	16.0
3,000-6,000 บาท	187	62.3
6,001-9,000 บาท	54	18.0
มากกว่า 9,000 บาท	11	3.7
รวม	300	100

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายรับต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายรับต่อเดือน 3,000-6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมา มีรายรับต่อเดือน 6,001-9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.0 มีรายรับต่อเดือน น้อยกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16 และมีรายรับต่อเดือน มากกว่า 9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาใช้อินเทอร์เน็ต

ระยะเวลาใช้อินเทอร์เน็ต	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	9	3.0
6 เดือน-1 ปี	34	11.3
มากกว่า 1 ปี-2 ปี	52	17.3
มากกว่า 2 ปี	204	68.4
รวม	300	100

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นระยะเวลา มากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 68.4 รองลงมาใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นระยะเวลา มากกว่า 1 ปี-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.0 ใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นระยะเวลา 6 เดือน-1 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.3 และใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ระยะเวลาใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	56	18.7
6 เดือน-1 ปี	86	28.8
มากกว่า 1 ปี-2 ปี	90	29.8
มากกว่า 2 ปี	68	22.7
รวม	300	100

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลา มากกว่า 1 ปี-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.8 รองลงมาใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะเวลา 6 เดือน-1 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.8 ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยะมากกว่า 2 ปีคิดเป็นร้อยละ 22.7 และมีส่วนน้อยที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็นระยเวลาน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 18.7

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
มี	78	25.8
ไม่มี	197	65.9
ไม่แน่ใจ	25	8.3
รวม	300	100

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มีบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 65.9 รองลงมาคือ มีบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 25.8 และที่เหลือไม่แน่ใจว่ามีบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่
ที่ใช้งานอยู่

เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่	จำนวน	ร้อยละ
AIS	182	60.9
DTAC	105	35.1
Orange	12	4.0
รวม	300	100

จากตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเครือข่าย
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์
เคลื่อนที่ AIS คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาคือ ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC
คิดเป็นร้อยละ 35.1 และที่เหลือใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการอินเทอร์เน็ต
เคลื่อนที่เว็บ

การใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ	จำนวน	ร้อยละ
เคยใช้	31	10.3
ไม่เคยใช้	269	89.7
รวม	300	100

จากตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้บริการ
อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่
เว็บ คิดเป็นร้อยละ 89.7 ที่เหลือเคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ

ความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้งต่อเดือน	20	64.5
2-10 ครั้งต่อเดือน	10	32.2
มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน	1	3.3
รวม	31	100

หมายเหตุ : $n = 31$ เฉพาะกลุ่มที่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ

จากตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ความถี่ของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 พบว่าส่วนใหญ่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ 1 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาคือ ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ 2-10 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.2 และที่เหลือใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ มากกว่า 10 ครั้งต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ

ประเภทบริการ	จำนวน	ร้อยละ
การเก็บข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้เพื่อความสะดวกใน		
การเรียกใช้งาน	7	22.5
บริการการซื้อสินค้า อาทิเช่น ตัวภาพยนตร์ เป็นต้น	10	32.2
บริการการแนะนำเส้นทางการเดินทาง	1	3.2
บริการการรับส่งอีเมลล์	15	48.3
บริการการนำเสนอและค้นหาข้อมูลในเว็บไซด์ต่างๆ	7	22.5
บริการเกมส์ สัตว์เลี้ยงอิเล็กทรอนิกส์ ดาวน์โหลดเสียง ภาพ	15	48.3
บริการข้อมูลข่าวสารทางการเงินและการทำธุรกรรมทาง		
การเงิน	3	9.6
บริการนำเสนอข้อมูลในวงการบันเทิงและการโปรแกรม		
ภาพยนตร์	11	35.4
บริการข่าวสารสถานการณ์เด่นทั้งในและต่างประเทศ	4	12.9
บริการข่าวข้อมูลและผลกีฬา	5	16.1
บริการนำเสนอเรื่องราวที่น่าสนใจและทันเหตุการณ์	3	9.6
บริการการเชื่อมต่อไปยังเว็บไซด์อื่นๆอีกมากมาย	7	22.5
บริการอื่นๆ		

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ , n = 31 เฉพาะกลุ่มที่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ

จากตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 ส่วนใหญ่จะใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่หลายประเภทจึงเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ ผลการศึกษพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการการรับส่งอีเมลล์ และบริการเกมส์ สัตว์เลี้ยงอิเล็กทรอนิกส์ ดาวน์โหลดเสียง ภาพ ในอัตราที่เท่ากันคือร้อยละ 48.3 รองลงมาคือ ใช้บริการนำเสนอข้อมูลในวงการบันเทิงและการโปรแกรมภาพยนตร์ คิดเป็นร้อยละ 35.4 ที่ใช้บริการการซื้อสินค้า อาทิเช่น ตัวภาพยนตร์ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 32.2 สำหรับ

การใช้การเก็บข้อมูลการใช้บริการของผู้ใช้เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้งาน การใช้บริการการนำเสนอและค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์ต่างๆ และการใช้บริการการเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์อื่นๆอีกมากมาย มีอัตราที่เท่ากันคือร้อยละ 22.5 ที่ใช้บริการข่าวข้อมูลและผลกีฬา คิดเป็นร้อยละ 16.1 ที่ใช้บริการข่าวสารสถานการณ์เด่นทั้งในและต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 12.9 สำหรับกลุ่มที่ใช้บริการข้อมูลข่าวสารทางการเงินและการทำธุรกรรมทางการเงิน ใช้บริการนำเสนอเรื่องราวที่น่าสนใจและทันเหตุการณ์ และใช้บริการการแนะนำเส้นทางทางเดินทาง มีไม่มากนัก โดยคิดเป็นร้อยละ 9.6, 9.6 และ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 อันดับเหตุผลในการตัดสินใจไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บของผู้ตอบแบบสอบถาม

เหตุผลในการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีความต้องการ	213	79.1
ไม่ทราบว่ามียบริการนี้	18	6.69
ค่าบริการแพง	125	46.4
อื่นๆ ได้แก่ โทรศัพท์ที่ใช้ไม่มีบริการนี้	5	1.8

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบมากกว่า 1 ข้อ , n = 269 เฉพาะกลุ่มที่ไม่เคยใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บ

จากตารางที่ 14 แสดงอันดับเหตุผลในการตัดสินใจในการตัดสินใจไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บของผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะที่ระบุว่าไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ตผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บ จำนวน 269 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 ส่วนใหญ่ตัดสินใจไม่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บเนื่องจาก ไม่มีความต้องการคิดเป็นร้อยละ 79.1 รองลงมาคือ ค่าบริการแพง คิดเป็นร้อยละ 46.4 ไม่ทราบว่ามียบริการนี้ และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 6.69 และ 1.8 ตามลำดับ

ความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ส่วนประสมที่มีต่อความคิดเห็นต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เว็บของ AIS และ DTAC ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 15-29

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (AIS)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
การซื้อสินค้าในบริการ mSHOPPING มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย	2.83	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ mUP2DATE มีข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลา	3.21	เห็นด้วยปานกลาง
บริการที่เก็บไว้ในบริการ My service สามารถใช้งานบริการเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	3.19	เห็นด้วยปานกลาง
สามารถใช้งานบริการ mMail ได้เหมือนกับการใช้อีเมลในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.27	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ mFUN มีบริการความบันเทิงหลากหลาย	3.26	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ mINFO มีปริมาณข้อมูลข่าวสารมากเพียงพอ	3.21	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ mCLOSE2Me สามารถช่วยหาเส้นทางการเดินทางที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.00	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ mSEARCH สามารถหาเว็บไซต์ต่างๆได้มาก	3.14	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ mSITE เสนอเว็บไซต์ต่างๆที่น่าสนใจ	3.08	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.13	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
ประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อยดังนี้ อันดับแรกคือสามารถใช้งาน
บริการ mMail ได้เหมือนกับการใช้อีเมลล์ในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27 อันดับ 2 บริการ
mFUN มีบริการความบันเทิงหลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26 อันดับ 3 บริการ mUP2DATE มีข้อ
มูลที่ทันสมัยตลอดเวลา และ บริการ mINFO มีปริมาณข้อมูลข่าวสารมากเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย
3.21 อันดับ 4 บริการที่เก็บไว้ในบริการ My service สามารถเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่า
เฉลี่ย 3.19 อันดับ 5 บริการ mSEARCH สามารถหาเว็บไซต์ต่างๆ ได้มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 อันดับ
6 บริการ mSITE เสนอเว็บไซต์ต่างๆ ได้น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.08 อันดับ 8 บริการ
mCLOSE2Me สามารถช่วยหาเส้นทางการเดินทางที่ถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.00 และ
อันดับสุดท้ายคือ การซื้อสินค้าในบริการ mSHOPPING มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย โดยมีค่า
เฉลี่ย 2.83

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วน
ประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ
AIS โดยมีค่าเฉลี่ย 3.13

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC

ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ (DTAC)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
บริการ What's hot เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ	3.02	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ Email สามารถใช้อีเมลได้เหมือนอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.03	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ Movie ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่น่าสนใจและทันสมัย	3.23	เห็นด้วยปานกลาง
ข้อมูลข่าวสารในบริการ Finance มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย	2.84	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ Dcool เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ	3.04	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ Fun&Game มีบริการเพื่อความบันเทิงหลากหลาย	3.19	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ News มีปริมาณข่าวสารที่เพียงพอ	3.17	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ Sport มีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจ	3.15	เห็นด้วยปานกลาง
สามารถเชื่อมต่อเว็บ Yahoo ในบริการ Yahoo ได้	3.16	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ Search /Information มีเว็บไซต์มากมายให้ค้นหา	3.10	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ Shopping ให้ข้อมูลการซื้อขายเท่านั้น ไม่สามารถทำการซื้อขายได้ทันทีผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.93	เห็นด้วยปานกลาง
บริการ Beyond Djuiice สามารถเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์ต่างๆ	3.02	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.07	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
ประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC พบ
ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อยดังนี้ อันดับแรก คือ
บริการ Movie ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่น่าสนใจและทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.23
อันดับ 2 บริการ Fun&Game มีบริการเพื่อความบันเทิงหลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 อันดับ 3
บริการ Sport มีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจ และสามารถเชื่อมต่อเว็บ Yahoo ในบริการ
Yahoo ได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.16 อันดับ 4 บริการ News มีปริมาณข่าวสารที่เพียงพอ โดยมีค่า
เฉลี่ย 3.15 อันดับ 6 บริการ Dcool เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.04 อันดับ 7
บริการ Email สามารถใช้อีเมลได้เหมือนอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.03 อันดับ 8 บริการ
What's hot เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.02 อันดับ 10 Beyond Djuce สามารถ
เชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์ต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.93 และอันดับสุดท้ายคือ ข้อมูลข่าวสารในบริการ
Finance มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.84

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วน
ประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ
DTAC โดยมีค่าเฉลี่ย 3.07

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่แรมป์ของ AIS

ด้านราคา (AIS)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อ การสนทนาปกติ	3.07	เห็นด้วยปานกลาง
โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการ สนทนาสามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	3.13	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลา ใช้งานจริงรวมกับค่าบริการเพิ่มเติมในบาง บริการถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่คิด ชั่วโมงและ 20 บาท	2.87	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูก กว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10 สตางค์ต่อกิโลไบต์	2.81	เห็นด้วยปานกลาง
มีการคิดค่าบริการในกรณีที่ไม่สามารถทำธุร กรรมได้เสร็จสิ้นหรือยังไม่ได้รับบริการนั้น ตามที่ร้องขอ ไปอันเกิดจากเครือข่ายมีปัญหา	2.79	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าบริการของ mSHOPPING มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติ	2.81	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าบริการของ mFUN มีค่าบริการเพิ่มเติม นอก เหนือจากค่าบริการปกติ	2.81	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าบริการของ mUP2DATE มีค่าบริการเพิ่มเติม เป็นแบบเหมาจ่าย	2.97	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านราคา	2.90	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมทางการตลาดด้านราคาต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่แรมบของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม
 มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ดังนี้ อันดับแรกคือ โปรโมชันที่ได้รับใน
 การใช้โทรศัพท์เพื่อการสนทนาสามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ โดยมีค่า
 เฉลี่ย 3.13 อันดับ 2 ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อการสนทนาปกติ โดยมีค่า
 เฉลี่ย 3.07 อันดับ 3 ค่าบริการของ mUP2DATE มีค่าบริการเพิ่มเติมเป็นแบบเหมาจ่าย โดยมีค่า
 เฉลี่ย 2.97 อันดับ 4 ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลาใช้งานจริงรวมกับค่าบริการ
 เพิ่มเติมในบางบริการถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่คิดชั่วโมงและ 20 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย
 2.87 อันดับ 5 มี 3 ปัจจัยย่อยคือ ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บที่คิดตาม
 เวลาใช้งานจริงถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10
 สตางค์ต่อกิโลไบต์และ ค่าบริการของ mSHOPPING มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการ
 ปกติและ ค่าบริการของ mFUN มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่า
 กันคือ 2.81 อันดับ 6 มีการคิดค่าบริการในกรณีที่ไม่สามารถทำธุรกรรมได้เสร็จสิ้นหรือยังไม่ได้รับ
 บริการนั้น ตามที่ร้องขอไปอันเกิดจากเครือข่ายมีปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย 2.79

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วน
 ประสมทางการตลาดด้านราคาของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่แรมบของ AIS โดยมีค่าเฉลี่ย
 2.90

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC

ด้านราคา (DTAC)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อ การสนทนาปกติ	3.23	เห็นด้วยปานกลาง
โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการ สนทนาไม่สามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	2.87	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลา ใช้งานจริงถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน ที่คิดชั่วโมงและ 20 บาท	2.88	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูก กว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10 สตางค์ต่อกิโลไบต์	2.85	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านราคา	2.95	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ดังนี้ อันดับแรกคือ ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อการสนทนาปกติ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.23 อันดับ 2 ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่คิดชั่วโมงและ 20 บาท โดยมีค่าเฉลี่ย 2.88 อันดับ 3 โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการสนทนาไม่สามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.87 และอันดับสุดท้ายคือค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วยเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10 สตางค์ต่อกิโลไบต์ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.85

เมื่อพิจารณาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC โดยมีค่าเฉลี่ย 2.95

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS

ด้านสถานที่ (AIS)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ	2.44	ไม่เห็นด้วยมาก
ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านเทเลวิซ) ที่มีอยู่ 11 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความต้องการ	3.04	เห็นด้วยปานกลาง
ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าและศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์ คือ ถ.มหิดล แอร์พอร์ตพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าโลตัสหางดง ท่าแพ พระปกเกล้า โชนา ห้างสรรพสินค้าคาร์ฟูร์ เซนทรัล กาดสวนแก้ว ช้างคลาน ห้างสรรพสินค้าบีคี่ ห้างสรรพสินค้าโลตัสราชดำเนิน มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อหรือขอรับบริการ	3.20	เห็นด้วยปานกลาง
การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ	3.40	เห็นด้วยปานกลาง
สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว	3.15	เห็นด้วยปานกลาง
สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวัน เพียงพอต่อการให้บริการ	3.54	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่	3.12	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งไม่เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลางและในระดับมาก ดังนี้ ปัจจัยย่อยที่ไม่เห็นด้วยในระดับมาก คือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัด

เชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.44 ในส่วนที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 อันดับ 2 ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าและศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์ คือ อ.มหิดล แอร์พอร์ตพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าโลตัสหางดง ท่าแพ พระปกเกล้า โชตนา ห้างสรรพสินค้าคาร์ฟูร์ เซนทรัล กาดสวนแก้ว ช้างคลาน ห้างสรรพสินค้าบีจีซี ห้างสรรพสินค้าโลตัสราชดำเนิน มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อหรือขอรับบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20 อันดับ 3 สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15 อันดับ 4 ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านเทเลวิซ) ที่มีอยู่ 11 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.04 ส่วนปัจจัยย่อยที่เห็นด้วยในระดับมาก คือสำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.54

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่แรมป์ของ AIS โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC

ด้านสถานที่ (DTAC)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัด เชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้ บริการ	2.33	ไม่เห็นด้วยมาก
ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านDTAC) ที่มี อยู่ 6 แห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความต้องการ	2.74	เห็นด้วยปานกลาง
ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าอยู่ที่ ถ.ราชดำเนิน และที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายอยู่ที่ ถ.ห้วยแก้ว ต. ศรีภูมิ เซนทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า ห้างสรรพ สินค้าคาร์ฟูร์ ห้างสรรพสินค้าบีคซี ถ. ช้างเผือก มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อ หรือขอรับบริการ	3.06	เห็นด้วยปานกลาง
การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของ ศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ	3.42	เห็นด้วยปานกลาง
ศูนย์บริการเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:30 น นั้น เหมาะสมแล้ว	3.21	เห็นด้วยปานกลาง
สำนักงานให้บริการที่ ถ.ราชดำเนินเปิดบริการทุก วันยกเว้นวันอาทิตย์ เพียงพอต่อการให้บริการ	3.16	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านสถานที่	2.98	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งที่มีความเห็นด้วยในระดับไม่เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง ดังนี้ ปัจจัยย่อยที่มีความเห็นด้วยในระดับไม่เห็นด้วยมาก คือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.33 ในส่วนที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง อันดับแรกคือ การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ

โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 อันดับ 2 ศูนย์บริการเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:30 น นั้นเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21 อันดับ 3 สำนักงานให้บริการที่ ถ.ราชดำเนินเปิดบริการทุกวันยกเว้นวันอาทิตย์ เพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 อันดับ 4 ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าอยู่ที่ ถ.ราชดำเนิน และที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายอยู่ที่ ถ.ห้วยแก้ว ต.ศรีภูมิ เขตพรหมินทร์พอร์ด พลาซ่า ห้างสรรพสินค้าคาร์ฟูร์ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ถ.ช้างเผือก มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อหรือขอรับบริการวันอาทิตย์ เพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.06 และอันดับสุดท้ายคือศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านDTAC) ที่มีอยู่ 6 แห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.74

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่แรมป์ของ DTAC โดยมีค่าเฉลี่ย 2.98

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาดต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (AIS)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์	4.00	เห็นด้วยมาก
มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์	3.96	เห็นด้วยมาก
มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บไซต์ของ AIS	3.79	เห็นด้วยมาก
มีการใช้ดารา นักร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการนั้น	3.79	เห็นด้วยมาก
มีการส่งเสริมการขายหรือ โปรโมชันต่างๆ เช่น โปรโมชัน “ต่อเวลาไม่รู้จบ” เป็นการต่อเวลาโปรโมชัน นั้นต่อไปอีก	3.82	เห็นด้วยมาก
มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.76	เห็นด้วยมาก
มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น ข่าวของโทรศัพท์ซีเมนส์ที่สามารถโหลดโลโก้ริงโทนผ่านเว็บไซต์สนุก	3.58	เห็นด้วยมาก
การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ	3.52	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.77	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาดต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อยดังนี้ อันดับแรกคือ มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.00 อันดับ 2 มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 อันดับ 3 มีการส่งเสริมการขายหรือ โปรโมชันต่างๆ เช่น โปรโมชัน “ต่อเวลาไม่รู้จบ” เป็นการต่อเวลาโปรโมชัน นั้นต่อไปอีก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับ 4 มี 2 ปัจจัยย่อยคือ มีการใช้ดารา นักร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการและ มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บไซต์ของ AIS โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.79 อันดับที่ 5 มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.76

อันดับที่ 6 มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น ข่าวของโทรศัพท์ซีเมนส์ที่สามารถโหลดโลโก้ริง โทนผ่านเว็บไซต์สนุก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 และอันดับสุดท้ายคือ การสร้างสรรค์กิจกรรมความ สัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ โดย มีค่าเฉลี่ย 3.52

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากกับส่วนประสม ทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาดของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการ ตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาดต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC

ด้านการส่งเสริมทางการตลาด (DTAC)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์	3.92	เห็นด้วยมาก
มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์	4.02	เห็นด้วยมาก
มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บไซต์ ของ DTAC	3.90	เห็นด้วยมาก
มีการใช้ดารา นักร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการ	3.56	เห็นด้วยมาก
มีการส่งเสริมการขายหรือ โปร โโมชั่นต่างๆ เช่น โปร โโมชั่น Dmax Dmedium dlite	3.89	เห็นด้วยมาก
มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.71	เห็นด้วยมาก
มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น การประชา สัมพันธ์ให้นำแบตเตอรี่ที่ใช้แล้ว ที่จู่ที่ร้าน DTAC เนื่องจากแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วจะมี อันตรายต่อสิ่งแวดล้อม	3.53	เห็นด้วยมาก
การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในจัด		
การแสดงมหัศจรรย์เชิงไฮโซว์ 2002	3.35	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.73	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาดต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นทั้งในระดับปานกลางและมาก โดยปัจจัยย่อยที่เห็นด้วยในระดับปานกลางคือ การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในจัด การแสดงมหัศจรรย์เซียงไฮ้โชว์ 2002 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 ส่วนปัจจัยย่อยที่เห็นด้วยในระดับมาก อันดับแรกคือ มีโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 อันดับ 2 มีการโฆษณาทางโทรทัศน์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.92 อันดับ 3 มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บไซต์ของ DTAC โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 อันดับ 4 มีการส่งเสริมการขายหรือ โปรโมชันต่างๆ เช่น โปรโมชัน Dmax Dmedium dlite โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 อันดับ 5 มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 อันดับ 6 มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น การประชาสัมพันธ์ให้นำแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วทิ้งที่ร้าน DTAC เนื่องจากแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วจะมีอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากกับส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาดของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS

ด้านบุคคล (AIS)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน	3.96	เห็นด้วยมาก
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า	3.57	เห็นด้วยมาก
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร	3.63	เห็นด้วยมาก
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า	3.43	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านบุคคล	3.64	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังนี้ ปัจจัยย่อยที่เห็นด้วยในระดับปานกลางคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้าโดยมีค่าเฉลี่ย 3.43 ในส่วนที่เห็นด้วยในระดับมาก อันดับแรกคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีคุณภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.96 อันดับ 2 พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 อันดับ 3 พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วน
 ประสมทางการตลาดด้านบุคคลของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS โดยมีค่าเฉลี่ย 3.64

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการ
 ตลาดด้านบุคคลต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC

ด้านบุคคล (DTAC)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ คุณภาพและอ่อนโยน	3.53	เห็นด้วยมาก
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ เอาใจใส่ลูกค้า	3.52	เห็นด้วยมาก
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สามารถในการสื่อสาร	3.57	เห็นด้วยมาก
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า	3.39	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านบุคคล	3.50	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วน
 ประสมทางการตลาดด้านบุคคลต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง ดังนี้ ปัจจัยย่อยที่เห็นด้วยในระดับมาก อันดับแรก คือพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร

โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57 อันดับ 2 พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53 อันดับ 3 พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 ในส่วนที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับมากกับส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (AIS)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้	3.30	เห็นด้วยปานกลาง
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์มีความน่าสนใจ	3.26	เห็นด้วยปานกลาง
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.27	เห็นด้วยปานกลาง
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอมีความคล้ายคลึงกับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.24	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.26	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อยดังนี้ อันดับแรกคือ ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.30 อันดับ 2 ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27 อันดับ 3 ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์มีความน่าสนใจ

โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26 และอันดับสุดท้ายคือ ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอมีความคล้ายคลึงกับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS โดยมีค่าเฉลี่ย 3.26

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC

ด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (DTAC)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้	3.24	เห็นด้วยปานกลาง
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความน่าสนใจ	3.28	เห็นด้วยปานกลาง
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.18	เห็นด้วยปานกลาง
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอมีความคล้ายคลึงกับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.15	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	3.21	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ดังนี้ อันดับแรกคือ ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์มีความน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 อันดับ 2 ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.24 อันดับ 3 ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่

เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.18 และอันดับสุดท้ายคือภาพและข้อมูลที่น่าเสนอมีความคล้ายคลึงกับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพของการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เร็วของ DTAC โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการที่มีผลต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เร็วของ AIS

ด้านกระบวนการ (AIS)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
วิธีการใช้บริการต่างๆมีความง่ายและสะดวก	3.21	เห็นด้วยปานกลาง
ระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 8 วินาที	2.94	เห็นด้วยปานกลาง
กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมีความคล้ายคลึงกัน	3.15	เห็นด้วยปานกลาง
สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลายแหล่งได้ในเวลาเดียวกัน	3.14	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ	3.11	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เร็วของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ดังนี้ อันดับแรกคือ วิธีการใช้บริการต่างๆมีความง่ายและสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.21 อันดับ 2 กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมีความคล้ายคลึงกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.15 อันดับ 3 สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลายแหล่งได้ในเวลาเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.14 และอันดับสุดท้ายคือระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 8 วินาที โดยมีค่าเฉลี่ย 2.94

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของการให้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เร็วของ AIS โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC

ด้านกระบวนการ (DTAC)	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
วิธีการใช้บริการต่างๆมีความง่ายและสะดวก	3.27	เห็นด้วยปานกลาง
ระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 8 วินาที	3.01	เห็นด้วยปานกลาง
กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมีความคล้ายคลึงกัน	3.12	เห็นด้วยปานกลาง
สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลายแหล่งได้ในเวลาเดียวกัน	3.11	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ยด้านกระบวนการ	3.12	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ดังนี้ อันดับแรกคือ วิธีการใช้บริการต่างๆมีความง่ายและสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.27 อันดับ 2 กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมีความคล้ายคลึงกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12 อันดับ 3 สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลายแหล่งได้ในเวลาเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11 และอันดับสุดท้ายคือระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 8 วินาที โดยมีค่าเฉลี่ย 3.01

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางกับส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.12

ตารางที่ 29 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านต่างๆ ต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS และ DTAC

ส่วนประสมทางการตลาดด้านต่างๆ	AIS	ระดับความคิดเห็น	DTAC	ระดับความคิดเห็น
ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	3.13	เห็นด้วยปานกลาง	3.07	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านราคา	2.90	เห็นด้วยปานกลาง	2.95	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านสถานที่	3.12	เห็นด้วยปานกลาง	2.98	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	3.77	เห็นด้วยมาก	3.73	เห็นด้วยมาก
ด้านบุคคล	3.64	เห็นด้วยมาก	3.50	เห็นด้วยมาก
ด้านการสร้างและการนำเสนอ				
ลักษณะทางกายภาพ	3.26	เห็นด้วยปานกลาง	3.21	เห็นด้วยปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.11	เห็นด้วยปานกลาง	3.12	เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านต่างๆ ต่อบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่เว็บของ AIS และ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นที่เหมือนกัน โดยมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากกับส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมทางการตลาด และด้านบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นต่อส่วนประสมทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความคิดเห็นของส่วนประสมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม ในครั้งนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลที่นำมาวิเคราะห์ ได้แก่ ระดับชั้นปีที่ศึกษา กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา และเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการ สำหรับส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา สถานที่ การส่งเสริมทางการตลาด บุคคลหรือพนักงาน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพและกระบวนการ ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 30-71

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ AIS

ผลิตภัณฑ์และบริการ (AIS)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
การซื้อสินค้าในบริการ mSHOPPING มีความน่า เชื่อถือและปลอดภัย	2.67 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
บริการ mUP2DATE มีข้อมูลที่ทันสมัยตลอด เวลา	3.23 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
บริการที่เก็บไว้ในบริการ My service สามารถ ใช้งานบริการเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	3.23 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
สามารถใช้งานบริการ mMail ได้เหมือนกับการ ใช้อีเมลล์ในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.02 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.60 (มาก)	2.87 (ปานกลาง)
บริการ mFUN มีบริการความบันเทิงหลากหลาย	3.17 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
บริการ mINFO มีปริมาณข้อมูลข่าวสารมากเพียง พอ	3.11 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
บริการ mCLOSE2Me สามารถช่วยหาเส้นทาง การเดินทางที่ถูกต้องและรวดเร็ว	2.88 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
บริการ mSEARCH สามารถหาเว็บไซต์ต่างๆ ได้ มาก	2.97 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
บริการ mSITE เสนอเว็บไซต์ต่างๆ ได้น่าสนใจ	2.97 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ
ชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบ
สอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2 และ 3 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยใน
ระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สามารถใช้งานบริการ mMail
ได้เหมือนกับการใช้อีเมลล์ในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60

ทำนองเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาสูงกว่าชั้นปีที่ 4 ก็มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ บริการ mUP2DATE มีข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลาบริการที่เก็บไว้ในบริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ DTAC

ผลิตภัณฑ์และบริการ (DTAC)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
บริการ What's hot เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ	3.08 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
บริการ Email สามารถใช้อีเมลได้เหมือนอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	2.97 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
บริการ Movie ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่น่าสนใจและทันสมัย	3.26 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
การทำธุรกรรมในบริการ Finance มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย	2.61 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
บริการ Dcool เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ	2.94 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
บริการ Fun&Game มีบริการเพื่อความบันเทิงหลากหลาย	3.05 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
บริการ News มีปริมาณข่าวสารที่เพียงพอ	3.00 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
บริการ Sport มีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจ	2.94 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
สามารถเชื่อมต่อเว็บ Yahoo ในบริการ Yahoo ได้	3.20 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
บริการ Search /Information มีเว็บไซต์มากมายให้ค้นหา	3.11 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)
บริการ Shopping ให้ข้อมูลการซื้อขายเท่านั้น ไม่สามารถทำการซื้อขายได้ทันทีผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	2.73 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
บริการ Beyond Dj Juice สามารถเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์ต่างๆ	2.94 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ
ชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ DTAC พบว่าผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4 และ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุก
ปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้น
ปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ AIS

ด้านราคา (AIS)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อ การสนทนาปกติ	3.02 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการ สนทนาสามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	3.17 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.83 (มาก)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลา ใช้งานจริงรวมกับค่าบริการเพิ่มเติมในบาง บริการถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่คิด ชั่วโมงและ 20 บาท	2.70 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูก กว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10 สตางค์ต่อกิโลไบต์	2.70 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.76 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
มีการคิดค่าบริการในกรณีที่ไม่สามารถทำธุร กรรมได้เสร็จสิ้นหรือยังไม่ได้รับบริการนั้น ตามที่ร้องขอไปอันเกิดจากเครือข่ายมีปัญหา	2.50 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.37 (ไม่ทัน มาก)
ค่าบริการของ mSHOPPING มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติ	2.73 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.41 (ไม่ทัน มาก)
ค่าบริการของ mFUN มีค่าบริการเพิ่มเติม นอก เหนือจากค่าบริการปกติ	2.91 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.62 (ปานกลาง)
ค่าบริการของ mUP2DATE มีค่าบริการเพิ่มเติม เป็นแบบเหมาจ่าย	2.79 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3 และ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย แต่สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาสูงกว่าชั้นปีที่ 4 กลับมีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยเดียวคือ โปรโมชันที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการสนทนาสามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 และไม่เห็นด้วยในระดับมาก มี 2 ปัจจัยคือ ค่าบริการของ mSHOPPING มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติ และมีการคิดค่าบริการในกรณีที่ไม่สามารถทำธุรกรรมได้เสร็จสิ้น หรือยังไม่ได้รับบริการนั้น ตามที่ร้องขอไปอันเกิดจากเครือข่ายมีปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ย 2.41 และ 2.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ DTAC

ด้านราคา (DTAC)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อ การสนทนาปกติ	3.38 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)
โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการ สนทนาไม่สามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	3.00 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลา ใช้งานจริงถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่ คิดชั่วโมงและ 20 บาท	2.76 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูก กว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10 สตางค์ต่อกิโลไบต์	2.76 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ
ชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่
ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4 และ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อยด้าน
ราคา

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ AIS

ด้านสถานที่ (AIS)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ	2.20 (ไม่เห็นมาก)	2.73 (ปานกลาง)	2.40 (ไม่เห็นมาก)	2.34 (ไม่เห็นมาก)	2.20 (ไม่เห็นมาก)
ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านเทเลวิจ) ที่มีอยู่ 11 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความต้องการ	2.70 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าและศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์ คือ ถ.มหิดล แอร์พอร์ตพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าโลตัสหางดง ท่าแพ พระปกเกล้า โชตนา ห้างสรรพสินค้าคาร์ฟูร์ เซนทรัล กาดสวนแก้ว ช้างคลาน ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ห้างสรรพสินค้าโลตัสราชดำเนิน มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อหรือขอรับบริการ	2.97 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)
การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ	3.41 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)
สำนักงานให้บริการที่ท่าแพเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว	2.85 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
สำนักงานให้บริการที่ท่าแพเปิดบริการทุกวัน เพียงพอต่อการให้บริการ	3.55 (มาก)	3.51 (มาก)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมาก โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงาน

บริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอ เมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ และสำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.20 และ 3.55 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 , 3 และ 4 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.51 , 3.59 และ 3.52 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาสูงกว่าชั้นปีที่ 4 มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมาก โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอ เมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ และ สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.20 และ 3.58 ตามลำดับ

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ DTAC

ด้านสถานที่ (DTAC)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัด เชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้ บริการ	2.20 (ไม่เห็น มาก)	2.42 (ไม่เห็น มาก)	2.46 (ไม่เห็น มาก)	2.23 (ไม่เห็น มาก)	2.16 (ไม่เห็น มาก)
ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านDTAC) ที่มี อยู่ 6 แห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความต้องการ	2.61 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าอยู่ที่ ถ.ราชดำเนิน และที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายอยู่ที่ ถ.ห้วยแก้ว ต.ศรีภูมิ เซนทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า ห้าง สรรพสินค้าคาร์ฟูร์ ห้างสรรพสินค้าบีทีซี ถ.ช้างเผือก มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อ หรือขอรับบริการ	2.79 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของ ศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ	3.29 (ปานกลาง)	3.52 (มาก)	3.37 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)
ศูนย์บริการเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:30 น นั้น เหมาะสมแล้ว	3.00 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)
สำนักงานให้บริการที่ ถ.ราชดำเนินเปิดบริการทุก วันยกเว้นวันอาทิตย์ เพียงพอต่อการให้บริการ	3.11 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ
ชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่
ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 3, 4 และ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับ
ปานกลาง เห็นด้วยในระดับมาก โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ ส่วนผู้ตอบ
แบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดย
เห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัด

เชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ย 2.20 , 2.46 , 2.23 และ 2.16 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมาก โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ย 2.42 และเห็นด้วยมากก็มีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือการตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ AIS

ด้านตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด (AIS)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์	3.94 (มาก)	4.15 (มาก)	3.95 (มาก)	3.86 (มาก)	4.29 (มาก)
มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์	3.76 (มาก)	4.09 (มาก)	3.78 (มาก)	3.95 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บไซต์ ของ AIS	3.73 (มาก)	3.78 (มาก)	3.59 (มาก)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการใช้ดารานักร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการ นั้น	3.52 (มาก)	3.84 (มาก)	3.68 (มาก)	3.77 (มาก)	4.29 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายหรือโปรโมชั่นต่างๆ เช่น โปรโมชั่น “ต่อเวลาไม่รู้จักจบ” เป็นการต่อเวลา โปรโมชั่น นั้นต่อไปอีก	3.76 (มาก)	4.00 (มาก)	3.62 (มาก)	3.69 (มาก)	4.33 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.82 (มาก)	3.72 (มาก)	3.75 (มาก)	3.70 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น ข่าวกอง โทรศัพท์ซีเมนส์ที่สามารถโหลดโลโก้ โทนผ่านเว็บไซต์สนุก	3.44 (ปานกลาง)	3.61 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)
การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบ ของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ	3.35 (ปานกลาง)	3.64 (มาก)	3.25 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)	3.75 (มาก)

จากตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 และปีที่ 3 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางมี 2 ปัจจัยย่อย คือ การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 และ 3.25 ตามลำดับและ การประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น ข่าวของโทรศัพท์ซีเมนส์ที่สามารถโหลดโลโก้ริงโทนผ่านเว็บไซต์สนุก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44 และ 3.39 ตามลำดับ สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2, 4 และมากกว่าชั้นปีที่ 4 นั้น พบว่ามีความเห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา
ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ DTAC

ด้านตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด (DTAC)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์	3.73 (มาก)	4.02 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	4.04 (มาก)
มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์	3.70 (มาก)	4.58 (มาก)	3.75 (มาก)	3.78 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บไซต์ ของ DTAC	3.61 (มาก)	3.87 (มาก)	3.53 (มาก)	4.23 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการใช้คารา นักร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการ	3.55 (มาก)	3.55 (มาก)	3.65 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)	3.93 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายหรือโปร โมชั่นต่างๆ เช่น โปร โมชั่น Dmax Dmedium dlite	3.67 (มาก)	4.02 (มาก)	3.81 (มาก)	3.84 (มาก)	4.12 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.50 (มาก)	3.78 (มาก)	3.64 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น การประชาสัมพันธ์ ให้นำแบตเตอรี่ที่ใช้แล้ว ทิ้งที่ร้าน DTAC เนื่องจากแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วจะมี อันตรายต่อสิ่งแวดล้อม	3.35 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.23 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)
การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในจัด การแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ 2002	3.17 (ปานกลาง)	3.48 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 3 และมากกว่าชั้นปีที่ 4 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง คือ มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น การประชาสัมพันธ์ให้นำแบตเตอรี่ที่ใช้แล้ว ทิ้งที่ร้าน DTAC เนื่องจากแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วจะมีอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35, 3.23 และ 3.45 ตามลำดับ และการสร้างสรรค์กิจกรรม

ความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในการจัดการแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ 2002 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20, 3.33 และ 3.29 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในการจัดการแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ 2002 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.48 และ 3.31 ตามลำดับ

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ AIS

ด้านบุคคลหรือพนักงาน (AIS)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สุภาพและอ่อนโยน	3.52 (มาก)	3.79 (มาก)	3.48 (ปานกลาง)	3.74 (มาก)	3.95 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ เอาใจใส่ลูกค้า	3.41 (ปานกลาง)	3.79 (มาก)	3.56 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สามารถในการสื่อสาร	3.52 (มาก)	3.73 (มาก)	3.59 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	4.25 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า	3.41 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)

จากตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก คือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน และพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.52

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อยและผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก คือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร และพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.56 ตามลำดับ

ทำนองเดียวกันผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 ก็มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก คือพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษา ที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ DTAC

ด้านบุคคลหรือพนักงาน (DTAC)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.57 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า	3.38 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.54 (มาก)	3.54 (มาก)	3.62 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร	3.58 (มาก)	3.60 (มาก)	3.57 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)	3.95 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า	3.44 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)	3.45 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.66 (มาก)

จากตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมี 2 ปัจจัยย่อยคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน และพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 และ 3.58 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 และ 3 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.39 และ 3.45 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาชั้นปีที่ 4 มีทั้งที่เห็นด้วยมาก และเห็นด้วยปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก 2 ปัจจัยย่อยคือพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน และพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53 และ 3.50

ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ AIS

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (AIS)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆในเว็บ ไซด์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้	3.26 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆในเว็บ ไซด์มีความน่าสนใจ	3.20 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆมีการ เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.26 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)	3.28 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอมีความคล้ายคลึงกับใน อินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.00 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.67 (มาก)	3.10 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 4 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 2 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอในบริการต่างๆในเว็บไซด์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 3 มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ ภาพและข้อมูลที่น่าเสนอมีความคล้ายคลึงกับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มี
 ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ
 DTAC

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (DTAC)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้	3.05 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆ ในเว็บไซต์ มีความน่าสนใจ	3.20 (ปานกลาง)	3.35 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.14 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่น่าสนใจมีความคล้ายคลึงกับอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.17 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มี
 ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ AIS

ด้านกระบวนการ (AIS)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
วิธีการใช้บริการต่างๆมีความง่ายและสะดวก	3.23 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 8 วินาที	3.05 (ปานกลาง)	3.07 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมีความ คล้ายคลึงกัน	3.11 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)
สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลายแหล่งได้ ในเวลาเดียวกัน	3.08 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.37 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ
 ชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม
 ที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อยด้าน
 กระบวนการ

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปีที่ศึกษาที่มี
 ต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ DTAC

ด้านกระบวนการ (DTAC)	ระดับชั้นปีที่ศึกษา				
	1	2	3	4	> 4
วิธีการใช้บริการต่างๆมีความง่ายและสะดวก	3.26 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 8 วินาที	3.11 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมีความ คล้ายคลึงกัน	3.14 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.04 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลายแหล่งได้ ในเวลาเดียวกัน	3.11 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.29 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ
 ชั้นปีที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบ
 ถามที่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1, 2, 3, 4 และ สูงกว่าชั้นปีที่ 4 เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ AIS

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (AIS)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุข ภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย ศาสตร์
การซื้อสินค้าในบริการ mSHOPPING มีความน่า เชื่อถือและปลอดภัย	3.00 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)
บริการ mUP2DATE มีข้อมูลที่ทันสมัยตลอด เวลา	3.41 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)
บริการที่เก็บไว้ในบริการ My service สามารถ เรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	3.32 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)	3.32 (ปานกลาง)
สามารถใช้งานบริการ mMail ได้เหมือนกับการ ใช้อีเมลล์ในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.24 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)
บริการ mFUN มีบริการความบันเทิงหลากหลาย	3.31 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.31 (ปานกลาง)
บริการ mINFO มีปริมาณข้อมูลข่าวสารมากเพียง พอ	3.32 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)
บริการ mCLOSE2Me สามารถช่วยหาเส้นทาง การเดินทางที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.12 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)
บริการ mSEARCH สามารถหาเว็บไซต์ต่างๆ ได้ มาก	3.23 (ปานกลาง)	3.98 (มาก)	3.20 (ปานกลาง)
บริการ mSITE เสนอเว็บไซต์ต่างๆ ได้น่าสนใจ	3.17 (ปานกลาง)	2.92 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ศึกษาอยู่ในกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมีปัจจัยเดียวคือ บริการ mSEARCH สามารถหาเว็บไซต์ต่างๆ ได้มาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ส่วนกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ และกลุ่มสาขาสังคมและมนุษยศาสตร์ เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่
ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ DTAC

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (DTAC)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุข ภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย ศาสตร์
บริการ What's hot เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ	3.24 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
บริการ Email สามารถใช้อีเมลได้เหมือนอินเทอร์เน็ต พื้นฐาน	3.10 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
บริการ Movie ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ได้น่า สนใจและทันสมัย	3.27 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ข้อมูลข่าวสารในบริการ Finance มีความน่าเชื่อถือและ ปลอดภัย	2.84 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)
บริการ Dcool เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ	3.08 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
บริการ Fun&Game มีบริการเพื่อความบันเทิง หลากหลาย	3.25 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)
บริการ News มีปริมาณข่าวสารที่เพียงพอ	3.19 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
บริการ Sport มีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและน่า สนใจ	3.22 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)	3.09 (ปานกลาง)
สามารถเชื่อมต่อเว็บ Yahoo ในบริการ Yahoo ได้	3.26 (ปานกลาง)	3.05 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
บริการ Search /Information มีเว็บไซต์มากมาย ให้ค้นหา	3.20 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
บริการ Shopping ให้ข้อมูลการซื้อขายเท่านั้น ไม่ สามารถทำการซื้อขายได้ทันทีผ่านระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	3.06 (ปานกลาง)	2.90 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)
บริการ Beyond Djuiice สามารถเชื่อมต่อไปยัง เว็บไซต์ต่างๆ	3.10 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามกลุ่มสาขา
วิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ AIS

ด้านราคา (AIS)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุข ภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย ศาสตร์
ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อ การสนทนาปกติ	3.16 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการ สนทนาสามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	3.29 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลา ใช้งานจริงรวมกับค่าบริการเพิ่มเติมในบาง บริการถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่คิด ชั่วโมงและ 20 บาท	3.05 (ปานกลาง)	2.69 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูก กว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10 สตางค์ต่อกิโลไบต์	3.06 (ปานกลาง)	2.59 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)
มีการคิดค่าบริการในกรณีที่ไม่สามารถทำธุ กรรมได้เสร็จสิ้นหรือยังไม่ได้รับบริการนั้น ตามที่ร้องขอไปอันเกิดจากเครือข่ายมีปัญหา	2.94 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.78 (ปานกลาง)
ค่าบริการของ mSHOPPING มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติ	2.89 (ปานกลาง)	2.71 (ปานกลาง)	2.82 (ปานกลาง)
ค่าบริการของ mFUN มีค่าบริการเพิ่มเติม นอก เหนือจากค่าบริการปกติ	2.89 (ปานกลาง)	2.74 (ปานกลาง)	2.81 (ปานกลาง)
ค่าบริการของ mUP2DATE มีค่าบริการเพิ่มเติม เป็นแบบเหมาจ่าย	2.96 (ปานกลาง)	2.94 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ DTAC

ด้านราคา (DTAC)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา	วิทยา	สังคมและ
	ศาสตร์สุข	ศาสตร์	มนุษย
	ภาพ	เทคโนโลยี	ศาสตร์
ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อ การสนทนาปกติ	3.38 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการ สนทนาไม่สามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	3.00 (ปานกลาง)	2.60 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลา ใช้งานจริงถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่ คิดชั่วโมงและ 20 บาท	3.08 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูก กว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10 สตางค์ต่อกิโลไบต์	3.01 (ปานกลาง)	2.64 (ปานกลาง)	2.89 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ AIS

ด้านสถานที่ (AIS)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุข ภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย ศาสตร์
สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ	2.46 (ไม่เห็นด้วยมาก)	2.59 (ปานกลาง)	2.30 (ไม่เห็นด้วยมาก)
ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านเทเลวิซ) ที่มีอยู่ 11 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความต้องการ	3.02 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	2.98 (ปานกลาง)
ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าและศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์ คือ อ.มหิดล แอร์พอร์ตพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าโลตัสหางดง ท่าแพ พระปกเกล้า โชนา ห้างสรรพสินค้าคาร์ฟูร์ เซนทรัล กาดสวนแก้ว ช้างคลาน ห้างสรรพสินค้าบีคี่ ห้างสรรพสินค้าโลตัสราชดำเนิน มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อหรือขอรับบริการ	3.20 (ปานกลาง)	3.26 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)
การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ	3.26 (ปานกลาง)	3.65 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว	3.03 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	2.87 (ปานกลาง)
สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวัน เพียงพอต่อการให้บริการ	3.25 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและสังคมและมนุษยศาสตร์ มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้า ที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.46 และ 2.30 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากอันดับแรกคือ สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการเห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย อันดับ 2 การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ และอันดับสุดท้ายคือ สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91, 3.65 และ 3.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ DTAC

ด้านสถานที่ (DTAC)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุข ภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย ศาสตร์
สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัด เชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้ บริการ	2.38 (ไม่ทันสมัยมาก)	2.38 (ไม่ทันสมัยมาก)	2.25 (ไม่ทันสมัยมาก)
ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านDTAC) ที่มี อยู่ 6 แห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความต้องการ	2.76 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.65 (ปานกลาง)
ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าอยู่ที่ ถ.ราชดำเนิน และที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายอยู่ที่ ถ.ห้วยแก้ว ต. ศรีภูมิ เซนทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า ห้างสรรพ สินค้าคาร์ฟูร์ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ถ. ช้างเผือก มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อ หรือขอรับบริการ	3.08 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของ ศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ	3.34 (ปานกลาง)	3.68 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
ศูนย์บริการเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:30 น นั้น เหมาะสมแล้ว	3.15 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.01 (ปานกลาง)
สำนักงานให้บริการที่ ถ.ราชดำเนินเปิดบริการทุก วันยกเว้นวันอาทิตย์ เพียงพอต่อการให้บริการ	3.01 (ปานกลาง)	3.53 (มาก)	2.98 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและสังคมและมนุษยศาสตร์ มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมากและ

เห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.38 และ 2.25 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง และไม่เห็นด้วยในระดับมาก โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยเดียวคือ สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.38 สำหรับเห็นด้วยมาก อันดับแรกคือ การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ อันดับ 2 คือสำนักงานให้บริการที่ ๓.ราชดำเนินเปิดบริการทุกวันยกเว้นวันอาทิตย์ เพียงพอต่อการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือศูนย์บริการเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:30 น นั้นเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.53 และ 3.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ AIS

ด้านการส่งเสริมการตลาด (AIS)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุข ภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย ศาสตร์
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์	3.94 (มาก)	4.43 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์	3.94 (มาก)	4.25 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บไซต์ ของ AIS	3.66 (มาก)	4.08 (มาก)	3.69 (มาก)
มีการใช้ดารา นักร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการ นั้น	3.62 (มาก)	3.98 (มาก)	3.73 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายหรือโปร โมชั่นต่างๆ เช่น โปร โมชั่น “ต่อเวลาไม่รู้จบ” เป็นการต่อเวลา โปร โมชั่น นั้นต่อไปอีก	3.88 (มาก)	4.01 (มาก)	3.63 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.69 (มาก)	4.10 (มาก)	3.54 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น ข่าวของ โทรศัพท์ซีเมนส์ที่สามารถโหลด โหลด โถง โทรผ่านเว็บไซต์สนุก	3.73 (มาก)	3.55 (มาก)	3.50 (มาก)
การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบ ของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ	3.63 (มาก)	3.52 (มาก)	3.43 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ AIS พบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นกลุ่มสาขาสังคม และมนุษยศาสตร์ที่มีความเห็นด้วยในระดับปานกลางกับการสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย

3.43

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ DTAC

ด้านการส่งเสริมการตลาด (DTAC)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุขภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย ศาสตร์
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์	3.83 (มาก)	4.25 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์	3.77 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	3.67 (มาก)
มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บไซต์ ของ DTAC	3.67 (มาก)	3.89 (มาก)	4.07 (มาก)
มีการใช้คารา นักร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการ	3.65 (มาก)	3.61 (มาก)	3.46 (ปานกลาง)
มีการส่งเสริมการขายหรือ โปรโมชันต่างๆ เช่น โปรโมชัน Dmax Dmedium dlite	3.87 (มาก)	4.12 (มาก)	3.71 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.88 (มาก)	3.75 (มาก)	3.55 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น การประชาสัมพันธ์ให้นำแบตเตอรี่ที่ใช้แล้ว ที่จู่ร้าน DTAC เนื่องจากแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วจะมี อันตรายต่อสิ่งแวดล้อม	3.60 (มาก)	3.45 (ปานกลาง)	3.59 (มาก)
การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในจัด การแสดงมหัศจรรย์เสียง ไซโซว์ 2002	3.52 (มาก)	3.32 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย ส่วนผู้

ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากที่สุด เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากที่สุดมีเพียงปัจจัยเดียวคือ มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.68 เห็นด้วยในระดับปานกลางมีเพียง 2 ปัจจัย คือ การประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น การประชาสัมพันธ์ให้นำแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วทิ้งที่ร้าน DTAC เนื่องจากแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วจะมีอันตรายต่อสิ่งแวดล้อม และการสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในการจัดการแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ไฮโซว์ 2002 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.32 ตามลำดับ

ส่วนกลุ่มสาขาสังคมและมนุษยศาสตร์มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางมี 2 ปัจจัย คือ มีการใช้คารา นักร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการ และการสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในการจัดการแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ไฮโซว์ 2002 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.25 ตามลำดับ

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ AIS

ด้านบุคคลหรือพนักงาน (AIS)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา	วิทยา	สังคมและ
	ศาสตร์สุข	ศาสตร์	มนุษย
	ภาพ	เทคโนโลยี	ศาสตร์
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน	3.51 (มาก)	3.85 (มาก)	3.70 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า	3.52 (มาก)	3.90 (มาก)	3.34 (ปานกลาง)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร	3.43 (ปานกลาง)	4.01 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า	3.37 (ปานกลาง)	3.75 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีเห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย และผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมาก อันดับแรกคือพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า และพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.52 และ 3.51 ตามลำดับ

ทำนองเดียวกันกลุ่มสาขาสังคมและมนุษยศาสตร์ ก็มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยเดียวคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ DTAC

ด้านบุคคลหรือพนักงาน (DTAC)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยาศาสตร์สุขภาพ	วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี	สังคมและมนุษยศาสตร์
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน	3.38 (ปานกลาง)	3.96 (มาก)	3.30 (ปานกลาง)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า	3.50 (มาก)	3.91 (มาก)	3.22 (ปานกลาง)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการสื่อสาร	3.44 (ปานกลาง)	3.92 (มาก)	3.39 (ปานกลาง)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า	3.39 (ปานกลาง)	3.51 (มาก)	3.29 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพมีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับ

ปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยเดียวคือ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้าเห็นด้วยมากกับทุกปัจจัยย่อย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อยและกลุ่มสาขาสังคมและมนุษยศาสตร์ เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ AIS

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (AIS)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุข ภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย ศาสตร์
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้	3.47 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.39 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆในเว็บไซต์มีความน่าสนใจ	3.40 (ปานกลาง)	3.06 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.47 (ปานกลาง)	3.03 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอมีความคล้ายคลึงกับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.38 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ DTAC

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (DTAC)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุข ภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย์ ศาสตร์
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆในเว็บ ไซด์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้	3.41 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.30 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆในเว็บ ไซด์มีความน่าสนใจ	3.40 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.42 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆมีการ เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.24 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอมีความคล้ายคลึงกับใน อินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.18 (ปานกลาง)	2.97 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ AIS

ด้านกระบวนการ (AIS)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุข ภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย ศาสตร์
วิธีการใช้บริการต่างๆมีความง่ายและสะดวก	3.44 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 8 วินาที	3.10 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)
กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมีความ คล้ายคลึงกัน	3.19 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	3.27 (ปานกลาง)
สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลายแหล่งได้ ในเวลาเดียวกัน	3.37 (ปานกลาง)	2.86 (ปานกลาง)	3.20 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ DTAC

ด้านกระบวนการ (DTAC)	กลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษา		
	วิทยา ศาสตร์สุข ภาพ	วิทยา ศาสตร์ เทคโนโลยี	สังคมและ มนุษย ศาสตร์
วิธีการใช้บริการต่างๆมีความง่ายและสะดวก	3.47 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	3.34 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 8 วินาที	3.02 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.10 (ปานกลาง)
กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมีความ คล้ายคลึงกัน	3.16 (ปานกลาง)	3.01 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)
สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลายแหล่งได้ ในเวลาเดียวกัน	3.25 (ปานกลาง)	2.95 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชาที่ศึกษาที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 กลุ่มสาขาวิชา เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ AIS

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (AIS)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
การซื้อสินค้าและบริการ mSHOPPING มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย	2.83 (ปานกลาง)	2.85 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)
บริการ mUP2DATE มีข้อมูลที่ทันสมัยตลอดเวลา	3.25 (ปานกลาง)	3.17 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
บริการที่เก็บไว้ในบริการ My service สามารถใช้งานบริการเรียกใช้งานได้อย่างรวดเร็ว	3.39 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
mMail ได้เหมือนกับการใช้อีเมลล์ในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.39 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
บริการ mFUN มีบริการความบันเทิงหลากหลาย	3.28 (ปานกลาง)	3.24 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
บริการ mINFO มีปริมาณข้อมูลข่าวสารมากเพียงพอ	3.22 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
บริการ mCLOSE2Me สามารถช่วยหาเส้นทางการเดินทางที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.03 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
บริการ mSEARCH สามารถหาเว็บไซต์ต่างๆได้มาก	3.17 (ปานกลาง)	3.11 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
บริการ mSITE เสนอเว็บไซต์ต่างๆที่น่าสนใจ	3.08 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ DTAC

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (DTAC)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
บริการ What's hot เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ	2.99	3.02	3.41
บริการ Email สามารถใช้อีเมลได้เหมือนอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	(ปานกลาง) 3.03	(ปานกลาง) 3.03	(ปานกลาง) 3.08
บริการ Movie ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาพยนตร์ที่น่าสนใจและทันสมัย	(ปานกลาง) 3.15	(ปานกลาง) 3.29	(ปานกลาง) 3.25
ข้อมูลข่าวสารในบริการ Finance มีความน่าเชื่อถือและปลอดภัย	(ปานกลาง) 2.85	(ปานกลาง) 2.82	(ปานกลาง) 2.83
บริการ Dcool เสนอข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ	(ปานกลาง) 3.02	(ปานกลาง) 3.07	(ปานกลาง) 3.16
บริการ Fun&Game มีบริการเพื่อความบันเทิง หลากหลาย	(ปานกลาง) 3.21	(ปานกลาง) 3.16	(ปานกลาง) 3.16
บริการ News มีปริมาณข่าวสารที่เพียงพอ	(ปานกลาง) 3.13	(ปานกลาง) 3.17	(ปานกลาง) 3.25
บริการ Sport มีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและน่าสนใจ	(ปานกลาง) 3.13	(ปานกลาง) 3.22	(ปานกลาง) 3.08
สามารถเชื่อมต่อเว็บ Yahoo ในบริการ Yahoo ได้	(ปานกลาง) 3.17	(ปานกลาง) 3.12	(ปานกลาง) 3.25
บริการ Search /Information มีเว็บไซต์มากมายให้ค้นหา	(ปานกลาง) 3.12	(ปานกลาง) 3.07	(ปานกลาง) 3.16
บริการ Shopping ให้ข้อมูลการซื้อขายเท่านั้น ไม่สามารถทำการซื้อขายได้ทันทีผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่	(ปานกลาง) 2.93	(ปานกลาง) 2.91	(ปานกลาง) 3.00
บริการ Beyond Djuce สามารถเชื่อมต่อไปยังเว็บไซต์ต่างๆ	(ปานกลาง) 3.01	(ปานกลาง) 3.05	(ปานกลาง) 2.91

จากตารางที่ 59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์และบริการของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS, DTAC และ Orange ต่างก็เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ AIS

ด้านราคา (AIS)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อ การสนทนาปกติ	3.18 (ปานกลาง)	2.96 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการ สนทนาสามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่	3.12 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลา ใช้งานจริงรวมกับค่าบริการเพิ่มเติมในบาง บริการถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐานที่คิด ชั่วโมงและ 20 บาท	2.83 (ปานกลาง)	2.93 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูก กว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด10 สตางค์ต่อกิโลไบต์	2.83 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
มีการคิดค่าบริการในกรณีที่ไม่สามารถทำธุร กรรมได้เสร็จสิ้นหรือยังไม่ได้รับบริการนั้น ตามที่ร้องขอ ไปอันเกิดจากเครือข่ายมีปัญหา	2.76 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)	2.83 (ปานกลาง)
ค่าบริการของ mSHOPPING มีค่าบริการเพิ่มเติม นอกเหนือจากค่าบริการปกติ	2.77 (ปานกลาง)	2.87 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
ค่าบริการของ mFUN มีค่าบริการเพิ่มเติม นอก เหนือจากค่าบริการปกติ	2.77 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
ค่าบริการของ mUP2DATE มีค่าบริการเพิ่มเติม เป็นแบบเหมาจ่าย	2.95 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS, DTAC และ Orange ต่างก็เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ DTAC

ด้านราคา (DTAC)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
ค่าบริการคิดในอัตราเดียวกันกับการโทรศัพท์เพื่อ การสนทนาปกติ	3.39 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
โปรโมชั่นที่ได้รับในการใช้โทรศัพท์เพื่อการ สนทนาไม่สามารถนำมาคิดรวมกับค่าบริการ อินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่ค่า	2.92 (ปานกลาง)	2.80 (ปานกลาง)	2.79 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ที่คิดตามเวลา ใช้งานจริงถูกกว่าบริการอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน ที่คิดชั่วโมงและ 20 บาท	2.96 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
ค่าบริการของอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีเว็บที่คิดตามเวลาใช้งานจริงถูก กว่าบริการอินเทอร์เน็ตเคลื่อนที่ด้วย เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ที่คิด 10 สตางค์ต่อกิโลไบต์	2.88 (ปานกลาง)	2.77 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย เห็นด้วยในระดับปานกลางกับปัจจัยย่อย

ตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ AIS

ด้านสถานที่ (AIS)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ	2.39 (ไม่เห็นด้วยมาก)	2.45 (ไม่เห็นด้วยมาก)	3.00 (ปานกลาง)
ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านเทเลวิซ) ที่มีอยู่ 11 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความต้องการ	3.12 (ปานกลาง)	2.88 (ปานกลาง)	3.16 (ปานกลาง)
ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าและศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์ คือ อ.มหิดล แอร์พอร์ตพลาซ่า ห้างสรรพสินค้าโลตัสหางดง ท่าแพ พระปกเกล้า โชตนา ห้างสรรพสินค้าคาร์ฟูร์ เซนทรัล กาดสวนแก้ว ช้างคลาน ห้างสรรพสินค้าบีคี่ ห้างสรรพสินค้าโลตัสราชดำเนิน มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อหรือขอรับบริการ	3.23 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.33 (ปานกลาง)
การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ	3.41 (ปานกลาง)	3.38 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว	3.08 (ปานกลาง)	3.23 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวัน เพียงพอต่อการให้บริการ	3.55 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)	3.91 (มาก)

จากตารางที่ 62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก เห็นด้วยในระดับปานกลาง และไม่เห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยเดียวคือสำนักงาน

ให้บริการที่ทำแพเปิดบริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ และไม่เห็นด้วยในระดับมากก็มีเพียง
ปัจจัยเดียวคือสำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอ
และทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 และ 2.39 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย DTAC มีทั้งที่ไม่เห็นด้วยในระดับมาก
และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยเดียวคือสำนักงานบริการ
ลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมี
ค่าเฉลี่ย 2.45

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย Orange มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก
และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากคือสำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิด
บริการทุกวันเพียงพอต่อการให้บริการ และ สำนักงานให้บริการที่ทำแพเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง
17:00 น นั้นเหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.91 และ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ DTAC

ด้านสถานที่ (DTAC)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
สำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ	2.27 (ไม่เห็นด้วยมาก)	2.37 (ไม่เห็นด้วยมาก)	2.83 (ปานกลาง)
ศูนย์จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ร้านDTAC) ที่มีอยู่ 6 แห่งในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอต่อความต้องการ	2.78 (ปานกลาง)	2.70 (ปานกลาง)	2.58 (ปานกลาง)
ที่ตั้งสำนักงานบริการลูกค้าอยู่ที่ ถ.ราชดำเนิน และที่ตั้งของศูนย์จำหน่ายอยู่ที่ ถ.ห้วยแก้ว ต.ศรีภูมิ เซนทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่า ห้างสรรพสินค้าคาร์ฟูร์ ห้างสรรพสินค้าบิ๊กซี ถ.ช้างเผือก มีความสะดวกและง่ายต่อการติดต่อหรือขอรับบริการ	3.11 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
การตกแต่งและการจัดวางสินค้าและบริการของศูนย์จำหน่ายมีความน่าสนใจ	3.41 (ปานกลาง)	3.43 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ศูนย์บริการเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:30 น นั้นเหมาะสมแล้ว	3.16 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
สำนักงานให้บริการที่ ถ.ราชดำเนินเปิดบริการทุกวันยกเว้นวันอาทิตย์ เพียงพอต่อการให้บริการ	3.13 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 63 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านสถานที่ของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS และ DTAC มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับปานกลางและไม่เห็นด้วยในระดับมาก โดยไม่เห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือสำนักงานบริการลูกค้าที่มีอยู่ 1 แห่งในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ นั้น เพียงพอและทั่วถึงต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.27 และ 2.37 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย Orange มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยย่อยเดียวคือศูนย์บริการเปิดให้บริการ 8:30 น ถึง 17:30 น นั้น เหมาะสมแล้ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50

ตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ AIS

ด้านการส่งเสริมการตลาด (AIS)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์	3.98 (มาก)	4.01 (มาก)	4.16 (มาก)
มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์	3.95 (มาก)	3.97 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บไซต์ ของ AIS	3.71 (มาก)	3.90 (มาก)	3.91 (มาก)
มีการใช้ดารา นักร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการ นั้น	3.81 (มาก)	3.77 (มาก)	3.58 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายหรือโปรโมชั่นต่างๆ เช่น โปรโมชั่น “ต่อเวลาไม่รู้จบ” เป็นการต่อเวลา โปรโมชั่น นั้นต่อ ไปอีก	3.77 (มาก)	3.90 (มาก)	3.83 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.71 (มาก)	3.75 (มาก)	3.89 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น ข่าวของ โทรศัพท์ซีเมนส์ที่สามารถโหลดโลโก้ริง โทนผ่านเว็บไซต์สนุก	3.56 (มาก)	3.61 (มาก)	3.58 (มาก)
การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบ ของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการ	3.48 (ปานกลาง)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นกลุ่มเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS ที่มีความเห็นในระดับปานกลางกับการสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัด Anniversary Game*222 มอบของรางวัลให้แก่ลูกค้าที่ใช้บริการโดยมีค่าเฉลี่ย 3.48

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ DTAC

ด้านการส่งเสริมการตลาด (DTAC)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
มีการโฆษณาทางโทรทัศน์	3.94 (มาก)	3.88 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการโฆษณาทางสิ่งตีพิมพ์	4.13 (มาก)	3.85 (มาก)	3.75 (มาก)
มีการโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตหรือทางเว็บไซต์ ของ DTAC	3.94 (มาก)	3.82 (มาก)	4.00 (มาก)
มีการใช้คารา นักร้อง เป็นพรีเซนเตอร์ของบริการ	3.53 (มาก)	3.62 (มาก)	3.50 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายหรือโปรโมชันต่างๆ เช่น โปรโมชัน Dmax Dmedium dlite	3.85 (มาก)	3.93 (มาก)	4.08 (มาก)
มีการส่งเสริมการขายที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.72 (มาก)	3.67 (มาก)	3.83 (มาก)
มีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชน เช่น การประชาสัมพันธ์ให้นำแบตเตอรี่ที่ใช้แล้ว ทั้งที่ร้าน DTAC เนื่องจากแบตเตอรี่ที่ใช้แล้วจะมี อันตรายต่อสิ่งแวดล้อม	3.50 (มาก)	3.57 (มาก)	3.75 (มาก)
การสร้างสรรค์กิจกรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในจัด การแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ 2002	3.28 (ปานกลาง)	3.44 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS และ DTAC มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับปานกลาง และเห็นด้วยในระดับมาก โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางกับ การสร้างสรรค์กิจ

กรรมความสัมพันธ์ต่อสังคม เช่น การจัดกิจกรรมสำหรับครอบครัวในการจัดการแสดงมหัศจรรย์เชียงใหม่ ไซโซว์ 2002 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.44 ตามลำดับ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย Orange เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ AIS

ด้านบุคคลหรือพนักงาน (AIS)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สุภาพและอ่อนโยน	3.70 (มาก)	3.68 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ เอาใจใส่ลูกค้า	3.54 (มาก)	3.59 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สามารถในการสื่อสาร	3.55 (มาก)	3.76 (มาก)	3.75 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า	3.36 (ปานกลาง)	3.54 (มาก)	3.50 (มาก)

จากตารางที่ 66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย เห็นด้วยในระดับมากกับทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นกลุ่มเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ AIS โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางกับ พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36

ตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ DTAC

ด้านบุคคลหรือพนักงาน (DTAC)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สุภาพและอ่อนโยน	3.49 (ปานกลาง)	3.62 (มาก)	3.41 (ปานกลาง)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ เอาใจใส่ลูกค้า	3.50 (มาก)	3.53 (มาก)	3.66 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สามารถในการสื่อสาร	3.49 (ปานกลาง)	3.71 (มาก)	3.50 (มาก)
พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความ สามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า	3.39 (ปานกลาง)	3.36 (ปานกลาง)	3.58 (มาก)

จากตารางที่ 67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านบุคคลหรือพนักงานของ DTAC พบว่าผู้ใช้เครือข่ายของ AIS มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากกับการที่พนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความเอาใจใส่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 ส่วนผู้ใช้เครือข่ายของ DTAC มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางกับพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสามารถในการแก้ไขเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ส่วนผู้ใช้เครือข่ายของ Orange มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมากและเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับปานกลางกับพนักงานประจำศูนย์จำหน่ายหรือบริการมีความสุภาพและอ่อนโยน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41

ตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ AIS

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (AIS)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
ภาพและข้อมูลที่น่าสนใจในบริการต่างๆในเว็บไซด์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้	3.39 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.50 (มาก)
ภาพและข้อมูลที่น่าสนใจในบริการต่างๆในเว็บไซด์มีความน่าสนใจ	3.31 (ปานกลาง)	3.14 (ปานกลาง)	3.41 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่น่าสนใจในบริการต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.32 (ปานกลาง)	3.21 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่น่าสนใจมีความคล้ายคลึงกับในอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.33 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	3.00 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย AIS และ DTAC เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของเครือข่าย Orange มีทั้งที่เห็นด้วยในระดับมาก และเห็นด้วยในระดับปานกลาง โดยเห็นด้วยในระดับมากมีเพียงปัจจัยเดียวคือ ภาพและข้อมูลที่น่าสนใจในบริการต่างๆในเว็บไซด์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50

ตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ DTAC

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (DTAC)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆในเว็บไซต์ มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้	3.28 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆในเว็บไซต์มีความน่าสนใจ	3.32 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอในบริการต่างๆมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	3.21 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ภาพและข้อมูลที่นำเสนอมีความคล้ายคลึงกับอินเทอร์เน็ตพื้นฐาน	3.14 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ AIS

ด้านกระบวนการ (AIS)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
วิธีการใช้บริการต่างๆมีความง่ายและสะดวก	3.23 (ปานกลาง)	3.19 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 8 วินาที	2.93 (ปานกลาง)	2.99 (ปานกลาง)	2.66 (ปานกลาง)
กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมีความคล้ายคลึงกัน	3.17 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)
สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลายแหล่งได้ในเวลาเดียวกัน	3.19 (ปานกลาง)	3.08 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ AIS พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย

ตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ DTAC

ด้านกระบวนการ (DTAC)	เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่		
	AIS	DTAC	Orange
วิธีการใช้บริการต่างๆมีความง่ายและสะดวก	3.30 (ปานกลาง)	3.22 (ปานกลาง)	3.25 (ปานกลาง)
ระยะเวลาการเรียกใช้บริการแต่ละครั้งประมาณ 8 วินาที	2.98 (ปานกลาง)	3.02 (ปานกลาง)	2.75 (ปานกลาง)
กระบวนการในการเรียกใช้แต่ละบริการมีความคล้ายคลึงกัน	3.13 (ปานกลาง)	3.12 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)
สามารถเรียกข้อมูลหรือบริการจากหลายแหล่งได้ในเวลาเดียวกัน	3.08 (ปานกลาง)	3.18 (ปานกลาง)	2.91 (ปานกลาง)

จากตารางที่ 71 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้บริการที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านกระบวนการของ DTAC พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 3 เครือข่าย เห็นด้วยในระดับปานกลางกับทุกปัจจัยย่อย