

#### บทที่ 4 ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

เพศ	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก										รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	30	42.9	37	52.9	23	32.9	28	40.0	21	30.0	139	39.7
หญิง	40	57.1	33	47.1	47	67.1	42	60.0	49	70.0	211	60.3
รวม	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	350	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.3 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.1 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 52.9 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.1 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 23.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.1 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 23.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 60.0 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.0 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.0

**ตาราง 2** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

สถานะ	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก										รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	51	72.9	46	65.8	48	68.6	47	67.1	31	44.3	223	63.7
สมรส	14	20.0	22	31.4	22	31.4	21	30.0	35	50.0	114	32.6
หม้าย	1	1.4	1	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	0.6
หย่า	4	5.7	1	1.4	0	0.0	2	2.9	4	5.7	11	3.1
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมามีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 32.6 และสถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 3.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 72.9 รองลงมามีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 20.0 และสถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 5.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมามีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 31.4 และมีสถานภาพหม้ายและมีสถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 1.4 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 68.6 รองลงมามีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 31.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 67.1 รองลงมามีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 30.0 และมีสถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 2.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50.0 และสถานภาพหย่า คิดเป็นร้อยละ 5.7

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

อายุ	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก										รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	15	21.4	12	17.1	24	34.3	18	25.7	0	0.0	69	19.7
20-25 ปี	23	32.9	17	24.3	29	41.4	21	30.0	22	31.4	112	32.0
26-30 ปี	16	22.9	24	34.3	12	17.1	14	20.0	21	30.0	87	24.9
31-35 ปี	7	10.0	11	15.7	5	7.1	11	15.7	23	32.9	57	16.3
36-40 ปี	3	4.3	4	5.7	0	0.0	2	2.9	4	5.7	13	3.7
40 ปีขึ้นไป	6	8.6	2	2.9	0	0.0	4	5.7	0	0.0	12	3.4
รวม	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	350	100.0

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.9 และมีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.9 และมีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 และมีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา มีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.3 และมีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมามีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.7 และมีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมามีอายุระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.4 และมีอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ระดับการศึกษา	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก										รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	6	8.6	8	11.4	9	12.9	10	14.3	2	2.9	35	10.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	27.1	27	38.6	29	41.4	16	22.8	11	15.7	102	29.1
อนุปริญญา/ปวส.	15	21.4	23	32.8	11	15.7	18	25.7	8	11.4	75	21.4
ปริญญาตรี	21	30.0	9	12.9	19	27.1	24	34.3	43	61.4	116	33.2
สูงกว่าปริญญาตรี	9	12.9	3	4.3	2	2.9	2	2.9	6	8.6	22	6.3
รวม	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	350	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 29.1 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.1 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 32.8 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.1 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมามีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 25.7 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 22.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.7 และมีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 11.4

**ตาราง 5** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

อาชีพ	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก										รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	24	34.4	23	32.8	39	55.8	26	37.2	9	12.9	121	34.6
ธุรกิจส่วนตัว	12	17.1	17	24.3	8	11.4	19	27.1	22	31.4	78	22.3
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	18	25.7	27	38.6	21	30.0	19	27.1	18	25.7	103	29.4
ข้าราชการ	12	17.1	2	2.9	1	1.4	4	5.7	16	22.9	35	10.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	4.3	1	1.4	0	0.0	0	0.0	5	7.1	9	2.6
อื่นๆ	1	1.4	0	0.0	1	1.4	2	2.9	0	0.0	4	1.1
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>350</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ: อื่นๆ ได้แก่ แม่บ้าน รับจ้าง

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.6 รองลงมาเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.4 รองลงมาเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และทำธุรกิจส่วนตัวและเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 17.1 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมาเป็นนักเรียนนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32.8 และทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 24.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 55.8 รองลงมาเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 11.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาทำธุรกิจส่วนตัวและลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 27.1 เท่ากัน และเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่ทำธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 22.9

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือน และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

รายได้ส่วนตัว ต่อเดือน	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก										รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
น้อยกว่า 5,000 บาท	30	42.8	37	52.9	45	64.3	32	45.7	8	11.4	152	43.4
5,000-10,000 บาท	18	25.7	22	31.4	21	30.0	19	27.1	23	32.9	103	29.4
10,001-15,000 บาท	9	12.8	8	11.4	0	0.0	10	14.3	16	22.9	43	12.3
15,001-20,000 บาท	3	4.3	0	0.0	1	1.4	6	8.6	19	27.1	29	8.3
20,001-25,000 บาท	4	5.7	0	0.0	2	2.9	0	0.0	0	0.0	6	1.7
25,001-30,000 บาท	2	2.9	0	0.0	1	1.4	0	0.0	4	5.7	7	2.0
30,001-35,000 บาท	2	2.9	1	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	0.9
35,000 บาทขึ้นไป	2	2.9	2	2.9	0	0.0	3	4.3	0	0.0	7	2.0
รวม	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	350	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 43.4 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และมีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 12.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.7 และมีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 12.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และมีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และมีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 20,001-25,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 45.7 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และมีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 5,000-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.9 รองลงมามีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 15,001-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 27.1 และมีรายได้ส่วนตัวระหว่าง 10,001-15,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 22.9

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM Advance เป็นหลัก จำแนกตามจำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีอยู่

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM Advance	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	61	87.1
2 เลขหมาย	6	8.6
ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป	3	4.3
รวม	70	100.0

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM Advance จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 87.1 รองลงมาจำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 8.6 และมีจำนวนตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.3

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM1800 เป็นหลัก จำแนกตามจำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีอยู่

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM1800	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	70	100.0
รวม	70	100.0

จากตาราง 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลักทั้งหมดมีเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM1800 จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 100.0



ตาราง 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ DTAC เป็นหลัก จำแนกตามจำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีอยู่

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ DTAC	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	65	92.9
2 เลขหมาย	4	5.7
ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป	1	1.4
รวม	70	100.0

จากตาราง 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ DTAC จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 92.9 รองลงมาจำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 5.7 และมีจำนวนตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Orange เป็นหลัก จำแนกตามจำนวนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีอยู่

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Orange	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	63	90.0
2 เลขหมาย	6	8.6
ตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป	1	1.4
รวม	70	100.0

จากตาราง 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Orange จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 90.0 รองลงมาจำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 8.6 และมีจำนวนตั้งแต่ 3 เลขหมายขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.4

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Thai Mobile เป็นหลัก จำแนกตามจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Thai Mobile ที่มีอยู่

จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Thai Mobile	จำนวน	ร้อยละ
1 เลขหมาย	64	91.4
2 เลขหมาย	6	8.6
รวม	70	100.0

จากตาราง 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Thai Mobile จำนวน 1 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 91.4 และมีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Thai Mobile จำนวน 2 เลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าดีที่สุดและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุด	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก										รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
GSM Advance	70	100.0	12	17.2	22	31.4	25	35.7	40	57.1	169	48.3
GSM1800	0	0.0	57	81.4	3	4.3	1	1.4	0	0.0	61	17.4
DTAC	0	0.0	1	1.4	39	55.7	3	4.3	2	2.9	45	12.9
Orange	0	0.0	0	0.0	6	8.6	41	58.6	0	0.0	47	13.4
Thai Mobile	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	28	40.0	28	8.0
รวม	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	350	100.0

จากตาราง 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าระบบโทรศัพท์ที่ดีที่สุด คือระบบ GSM Advance คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคิดว่าระบบ GSM 1800 ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.4 และคิดว่าระบบ Orange ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ทั้งหมดคิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ GSM Advance คิดเป็นร้อยละ 100.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่คิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ GSM1800 คิดเป็นร้อยละ 81.4 รองลงมาคิดว่าระบบ GSM Advance ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 17.2 และคิดว่าระบบ DTAC ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 1.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่คิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ DTAC คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาคิดว่าระบบ GSM Advance ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.4 และคิดว่าระบบ Orange ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 8.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่คิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ Orange คิดเป็นร้อยละ 58.6 รองลงมาคิดว่าระบบ GSM Advance ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7 และคิดว่าระบบ DTAC ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่คิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ GSM Advance คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคิดว่าระบบ Thai Mobile ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 และคิดว่าระบบ DTAC ดีที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบบริการที่ใช้และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

รูปแบบบริการ ที่ใช้	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก										รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
Postpaid	19	27.1	46	65.7	9	12.9	5	7.1	28	40.0	107	30.6
Prepaid	37	52.9	0	0.0	55	78.5	63	90.0	0	0.0	155	44.3
Postpaid และ Prepaid	14	20.0	24	34.3	6	8.6	2	2.9	42	60.0	88	25.1
รวม	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	350	100.0

หมายเหตุ: Postpaid: ผู้ใช้บริการจะชำระค่าบริการหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ

Prepaid: ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า

จากตาราง 13 พบว่า ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) คิดเป็นร้อยละ 44.3 รูปแบบบริการประเภทที่ผู้ให้บริการจะต้องชำระค่าบริการหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) คิดเป็นร้อยละ 30.6 และมีทั้ง Postpaid และ Prepaid คิดเป็นร้อยละ 25.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) คิดเป็นร้อยละ 52.9 รูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) คิดเป็นร้อยละ 27.1 และมีทั้ง Postpaid และ Prepaid คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) คิดเป็นร้อยละ 65.7 และมีทั้งประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) และประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) คิดเป็นร้อยละ 34.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) คิดเป็นร้อยละ 78.5 รูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) คิดเป็นร้อยละ 12.9 และมีทั้ง Postpaid และ Prepaid คิดเป็นร้อยละ 8.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) คิดเป็นร้อยละ 90.0 รูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) คิดเป็นร้อยละ 7.1 และมีทั้ง Postpaid และ Prepaid คิดเป็นร้อยละ 2.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการทั้งประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) และประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) คิดเป็นร้อยละ 60.0 และมีประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) คิดเป็นร้อยละ 40.0

ตาราง 14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) ต่อเดือนและระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ค่าใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ ต่อเดือน	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก										รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 500 บาท	26	37.1	36	51.4	45	64.3	40	57.1	11	15.7	158	45.1
500-1,000 บาท	16	22.9	22	31.5	15	21.4	22	31.4	16	22.9	91	26.0
1,001-1,500 บาท	11	15.7	10	14.3	8	11.4	4	5.7	27	38.6	60	17.1
1,501-2,000 บาท	10	14.3	0	0.0	0	0.0	2	2.9	5	7.1	17	4.9
2,001-3,000 บาท	3	4.3	1	1.4	2	2.9	0	0.0	5	7.1	11	3.1
3,001-4,000 บาท	4	5.7	1	1.4	0	0.0	0	0.0	2	2.9	7	2.0
4,001-5,000 บาท	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	5.7	4	1.2
5,000 บาทขึ้นไป	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	2.9	0	0.0	2	0.6
รวม	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	350	100.0

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 45.1 รองลงมามีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 500-1,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 26.0 และมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 1,001-1,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 37.1 รองลงมามีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 500-1,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 1,001-1,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 15.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 51.4 รองลงมามีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 500-1,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.5 และมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 1,001-1,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 14.3

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมามีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 500-1,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 1,001-1,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 11.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมามีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 500-1,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 31.4 และมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 1,001-1,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 5.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) ระหว่าง 1,001-1,500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 38.6 รองลงมามีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระหว่าง 500-1,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 15.7

ส่วนที่ 2 บัณฑิตส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ตาราง 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product / Service)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่															แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ						
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	3	4.3	3	4.3	15	21.4	18	25.7	31	44.3	4.01	สำคัญมาก				
บริการเสริมของระบบ	3	4.3	2	2.9	23	32.9	29	41.4	13	18.6	3.67	สำคัญมาก				
กำลังส่งของระบบสูง	2	2.9	4	5.7	25	35.7	22	31.4	17	24.3	3.69	สำคัญมาก				
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	3	4.3	10	14.3	18	25.7	29	41.4	10	14.3	3.47	สำคัญมาก				
รองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่)	2	2.9	10	14.3	19	27.1	29	41.4	10	14.3	3.50	สำคัญมาก				
สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	1	1.4	3	4.3	16	22.9	24	34.3	26	37.1	4.01	สำคัญมาก				
โทรออก/เข้า ได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)	2	2.9	8	11.4	17	24.3	20	28.6	23	32.9	3.77	สำคัญมาก				
ระบบสามารถใช้งานได้ ในต่างประเทศ	4	5.7	12	17.1	20	28.6	24	34.3	10	14.3	3.34	สำคัญปานกลาง				
สามารถรับชมสัญญาณ โทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	6	8.6	16	22.9	20	28.6	15	21.4	13	18.6	3.19	สำคัญปานกลาง				
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
ค่าเฉลี่ยรวม											3.63	สำคัญมาก				

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.63) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ (4.01) สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย (4.01) โทรออกหรือเข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ) (3.77) กำลังส่งของระบบสูง (3.69) บริการเสริมของระบบ (3.67) รองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.50) รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.47) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านระบบสามารถใช้งานได้ในประเทศ (3.34) สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (3.19) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella. The entire emblem is enclosed within a circular border. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a serif font along the bottom inner edge of the circle. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตาราง 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
ค่าบริการก่อนเทค	3	4.3	6	8.6	28	40.0	16	22.9	17	24.3	3.54	สำคัญมาก			
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	1	1.4	4	5.7	31	44.3	15	21.4	19	27.1	3.67	สำคัญมาก			
ค่าบริการรายเดือนสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน	2	2.9	4	5.7	16	22.9	29	41.4	19	27.1	3.84	สำคัญมาก			
คิดค่าบริการเป็นวินาที	2	2.9	9	12.9	20	28.6	15	21.4	24	34.3	3.71	สำคัญมาก			
มีการลดหย่อนค่าบริการในกรณีสายหลุด	8	11.4	8	11.4	16	22.9	15	21.4	23	32.9	3.53	สำคัญมาก			
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยรวม											3.66	สำคัญมาก			

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา (3.66) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ได้แก่ ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน (3.84) คิดค่าบริการเป็นวินาที (3.71) ไม่คิดค่าบริการรายเดือน (3.67) ค่าบริการต่อนาทีถูก (3.54) และการมีการชดเชยค่าใช้บริการในกรณีสายหลุด (3.53) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่													แปดผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	2	2.9	5	7.1	18	25.7	28	40.0	17	24.3	3.76	สำคัญมาก		
มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก	0	0.0	4	5.7	17	24.3	36	51.4	13	18.6	3.83	สำคัญมาก		
มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน	1	1.4	5	7.1	35	50.0	21	30.0	8	11.4	3.43	สำคัญมาก		
มีศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ	2	2.9	4	5.7	26	37.1	26	37.1	12	17.1	3.60	สำคัญมาก		
สะดวกสบาย	0	0.0	5	7.1	22	31.4	31	44.3	12	17.1	3.71	สำคัญมาก		
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยรวม													3.67	สำคัญมาก

จากตาราง 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ (3.66) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ทุกด้าน ได้แก่ มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก (3.83) มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก (3.76) ศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย (3.71) มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า (3.60) และมีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน (3.43) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



จากตาราง 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (3.49) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ (3.76) รายการส่งเสริมการขาย ค่าบริการรายเดือนฟรี (3.64) ค่าใช้บริการฟรี (ค่าโทร) (3.60) การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ (3.59) โปรโมชันลดค่าบริการตามช่วงเวลา (3.57) การลงโฆษณาในสื่อหนังสือหรือนิตยสาร (3.49) การโฆษณาในสื่อแผ่นพับ (โบรชัวร์) (3.47) การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.43) การโฆษณาในสื่อป้ายหรือ Billboard (3.41) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการมีของแถม (3.39) การโฆษณาในสื่อวิทยุ (3.31) และกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม (3.27) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตาราง 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือก  
 ผู้กระระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชี้แจงแจ่มใส	0	0.0	6	8.6	17	24.3	27	38.6	20	28.6	3.87	สำคัญมาก	
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	0	0.0	4	5.7	17	24.3	31	44.3	18	25.7	3.90	สำคัญมาก	
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	0	0.0	3	4.3	21	30.0	24	34.3	22	21.4	3.93	สำคัญมาก	
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	0	0.0	3	4.3	20	28.6	27	38.6	20	28.6	3.91	สำคัญมาก	
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	0	0.0	4	5.7	20	28.6	25	35.7	21	30.0	3.90	สำคัญมาก	
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	2.9	2	2.9	21	30.0	24	34.3	21	30.0	3.86	สำคัญมาก	
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้	0	0.0	7	10.0	20	28.6	19	27.1	24	34.3	3.86	สำคัญมาก	
พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน	0	0.0	6	8.6	16	22.9	31	44.3	17	24.3	3.84	สำคัญมาก	
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	0	0.0	7	10.0	15	21.4	28	40.0	20	28.6	3.87	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.88	สำคัญมาก	

จากตาราง 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) (3.88) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ทุกด้าน ได้แก่ ด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน (3.93) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (3.91) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (3.90) พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (3.90) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อุ่มแอ้มแจ่มใส (3.87) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ (3.87) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.86) มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (3.86) มีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน (3.84) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตาราง 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปีจัดอันดับลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของศูนย์บริการของบริษัท (Physical Evidence)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	0	0.0	5	7.1	21	30.0	25	35.7	19	27.1	3.83	สำคัญมาก			
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ	0	0.0	3	4.3	19	27.1	29	41.4	19	27.1	3.91	สำคัญมาก			
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่าง การรอรับบริการ	0	0.0	5	7.1	23	32.9	27	38.6	15	21.4	3.74	สำคัญมาก			
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงิน มีการตกแต่งสวยงาม	0	0.0	5	7.1	30	42.9	25	35.7	10	14.3	3.57	สำคัญมาก			
ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	0	0.0	4	5.7	20	28.6	28	40.0	18	25.7	3.86	สำคัญมาก			
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	0	0.0	2	2.9	27	38.6	28	40.0	13	18.6	3.74	สำคัญมาก			
ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ	0	0.0	4	5.7	25	35.7	25	35.7	16	22.9	3.76	สำคัญมาก			
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
ค่าเฉลี่ยรวม											3.77	สำคัญมาก			

จากตาราง 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (3.77) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้าน ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (3.91) ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.86) สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (3.83) ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ (3.76) มีห้องรับรองและที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอรับบริการ (3.74) มีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน (3.74) และศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีการตกแต่งสวยงาม (3.57) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the central image. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	0	0.0	5	7.1	22	31.4	26	37.1	17	24.3	3.79	สำคัญมาก	
ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ	2	2.9	1	1.4	24	34.3	27	38.6	16	22.9	3.77	สำคัญมาก	
มีฝ่ายออกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน	0	0.0	2	2.9	26	37.1	27	38.6	15	21.4	3.79	สำคัญมาก	
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ	0	0.0	8	11.4	19	27.1	28	40.0	15	21.4	3.71	สำคัญมาก	
มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ	0	0.0	12	17.1	13	18.6	31	44.3	14	20.0	3.67	สำคัญมาก	
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	0	0.0	4	5.7	20	28.6	31	44.3	15	21.4	3.81	สำคัญมาก	
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0.0	8	11.4	16	22.9	28	40.0	18	25.7	3.80	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.76	สำคัญมาก	

จากตาราง 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ (3.76) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกด้าน ได้แก่ การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด (3.81) ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชั้นในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน (3.80) มีความสะดวกเร็วในการเปิดใช้งานและให้บริการ (3.79) มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน (3.79) ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ (3.77) เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ (3.71) และมีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ (3.67) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the central image. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product / Service)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	4	5.7	1	1.4	14	20.0	9	12.9	42	60.0	4.20	4.20	สำคัญมาก		
บริการเสริมของระบบ	3	4.3	4	5.7	20	28.6	15	21.4	28	40.0	3.87	3.87	สำคัญมาก		
กำลังส่งของระบบสูง	1	1.4	3	4.3	22	31.4	19	27.1	25	35.7	3.91	3.91	สำคัญมาก		
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	1	1.4	3	4.3	32	45.7	20	28.6	14	20.0	3.61	3.61	สำคัญมาก		
รองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่)	1	1.4	5	7.1	34	48.6	19	27.1	11	15.7	3.49	3.49	สำคัญมาก		
สัญญาเช่าเงิน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	0	0.0	3	4.3	20	28.6	21	30.0	26	37.1	4.00	4.00	สำคัญมาก		
โทรออกง่ายได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)	0	0.0	2	2.9	18	25.7	26	37.1	24	34.3	4.03	4.03	สำคัญมาก		
ระบบสามารถใช้งานได้ในประเทศ	0	0.0	5	7.1	36	51.4	16	22.9	13	18.6	3.53	3.53	สำคัญมาก		
สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	8	11.4	3	4.3	20	28.6	21	30.0	18	25.7	3.54	3.54	สำคัญมาก		
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยรวม												3.80	สำคัญมาก		

จากตาราง 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.80) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ทุกด้าน ได้แก่ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ (4.20) โทรออกหรือเข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ) (4.03) สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย (4.00) กำลังส่งของระบบสูง (3.91) บริการเสริมของระบบ (3.87) รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.61) สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (3.54) ระบบสามารถใช้งานได้ ในต่างประเทศ (3.53) และรองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.49) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตาราง 23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปดผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
ค่าบริการต่อนาทีถูก	4	5.7	0	0.0	23	32.9	15	21.4	28	40.0	3.90	สำคัญมาก			
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	3	4.3	5	7.1	21	30.0	15	21.4	26	37.1	3.80	สำคัญมาก			
ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน	2	2.9	2	2.9	22	31.4	27	38.6	17	24.3	3.79	สำคัญมาก			
คิดค่าบริการเป็นวินาที	2	2.9	1	1.4	12	17.1	26	37.1	29	41.4	4.13	สำคัญมาก			
มีการลดหย่อนค่าบริการในกรณีสายหลุด	10	14.3	6	8.6	11	15.7	16	22.9	27	38.6	3.63	สำคัญมาก			
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยรวม											3.85	สำคัญมาก			

จากตาราง 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา (3.85) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ได้แก่ คิดค่าบริการเป็นวินาที (4.13) ค่าบริการต่อนาทีถูก (3.90) ไม่คิดค่าบริการรายเดือน (3.80) ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน (3.79) และการมีการชดเชยค่าใช้บริการในกรณีสายหลุด (3.63) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตาราง 24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	2	2.9	0	0.0	32	45.7	19	27.1	17	24.3	3.70	สำคัญมาก	
มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก	0	0.0	4	5.7	25	35.7	25	35.7	16	22.9	3.76	สำคัญมาก	
มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน	0	0.0	2	2.9	30	42.9	20	28.6	18	25.7	3.77	สำคัญมาก	
มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า	0	0.0	3	4.3	27	38.6	25	35.7	15	21.4	3.74	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ	2	2.9	2	2.9	28	40.0	23	32.9	15	21.4	3.67	สำคัญมาก	
สะดวกสบาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.73	สำคัญมาก	

จากตาราง 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ (3.73) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ทุกด้าน ได้แก่ มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน (3.77) มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก (3.76) มีลานเตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า (3.74) มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก (3.70) และศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย (3.67) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี	2	2.9	6	8.6	14	20.0	17	24.3	31	44.3	3.99	สำคัญมาก			
มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการฟรี (ค่าโทร)	2	2.9	5	7.1	19	27.1	12	17.1	32	45.7	3.96	สำคัญมาก			
การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	0	0.0	7	10.0	23	32.9	22	31.4	18	25.7	3.73	สำคัญมาก			
การโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	0	0.0	4	5.7	27	38.6	17	24.3	22	31.4	3.81	สำคัญมาก			
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	0	0.0	4	5.7	23	32.9	22	31.4	21	30.0	3.86	สำคัญมาก			
การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์)	3	4.3	1	1.4	24	34.3	23	32.9	19	27.1	3.77	สำคัญมาก			
การโฆษณาในสื่อวิทยุ	2	2.9	7	10.0	19	27.1	24	34.3	18	25.7	3.70	สำคัญมาก			
การโฆษณาในสื่อป้ายbillboard	2	2.9	5	7.1	21	30.0	22	31.4	20	28.6	3.76	สำคัญมาก			
มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา	2	2.9	2	2.9	18	25.7	31	44.3	17	24.3	3.84	สำคัญมาก			
มีของแถม	4	5.7	8	11.4	24	34.3	11	15.7	23	32.9	3.59	สำคัญมาก			
มีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม	2	2.9	7	10.0	28	40.0	19	27.1	14	20.0	3.51	สำคัญมาก			
การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	4	5.7	4	5.7	24	34.3	19	27.1	19	27.1	3.64	สำคัญมาก			
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
ค่าเฉลี่ยรวม											3.76	สำคัญมาก			

จากตาราง 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (3.76) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้าน ได้แก่ รายการส่งเสริมการขาย ค่าบริการรายเดือนฟรี (3.99) ค่าใช้บริการฟรี (ค่าโทร) (3.96) การลงโฆษณาในสื่อหนังสือหรือนิตยสาร (3.86) โปรโมชันลดค่าบริการตามช่วงเวลา (3.84) การโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ (3.81) การโฆษณาในสื่อป้ายหรือ Billboard (3.76) การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) (3.77) การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ (3.73) การโฆษณาในสื่อวิทยุ (3.70) การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.64) มีของแถม (3.59) และมีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม (3.51) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจักษ์ศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือก  
 ชื่อระบบโทรศัพทที่เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้บริการระบบโทรศัพทที่เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกชื่อระบบโทรศัพทที่เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	1.4	6	8.6	21	30.0	28	40.0	14	20.0	3.69	สำคัญมาก	
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	0	0.0	1	1.4	22	31.4	38	54.3	9	12.9	3.79	สำคัญมาก	
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	1	1.4	2	2.9	20	28.6	31	44.3	16	22.9	3.84	สำคัญมาก	
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	0	0.0	2	2.9	17	24.3	34	48.6	17	24.3	3.94	สำคัญมาก	
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	0	0.0	3	4.3	19	27.1	38	54.3	10	14.3	3.79	สำคัญมาก	
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0	0.0	6	8.6	17	24.3	36	51.4	11	15.7	3.74	สำคัญมาก	
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้	0	0.0	3	4.3	23	32.9	33	47.1	11	15.7	3.74	สำคัญมาก	
พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน	0	0.0	4	5.7	14	20.0	37	52.9	15	21.4	3.90	สำคัญมาก	
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	0	0.0	1	1.4	21	30.0	30	42.9	18	25.7	3.93	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.82	สำคัญมาก	

จากตาราง 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) (3.82) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกด้าน ได้แก่ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า (3.94) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ (3.93) มีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน (3.90) มีความรู้ความสามารถในการทำงาน (3.84) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (3.79) พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (3.79) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.74) มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ (3.74) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (3.69) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตาราง 27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของศูนย์บริการของบริษัท (Physical Evidence)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	1	1.4	1	1.4	19	27.1	30	42.9	19	27.1	3.93	สำคัญมาก	
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0	0.0	6	8.6	17	24.3	26	37.1	21	30.0	3.89	สำคัญมาก	
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่าง การรอรับบริการ	1	1.4	7	10.0	23	32.9	23	32.9	16	22.9	3.66	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงิน มีการตกแต่งสวยงาม	2	2.9	2	2.9	28	40.0	24	34.3	14	20.0	3.66	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	0	0.0	3	4.3	17	24.3	27	38.6	23	32.9	4.00	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	0	0.0	1	1.4	19	27.1	26	37.1	24	34.3	4.04	สำคัญมาก	
ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ	0	0.0	3	4.3	16	22.9	28	40.0	23	32.9	4.01	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.88	สำคัญมาก	

จากตาราง 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (3.88) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้าน ได้แก่ มีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน (4.04) ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ (4.01) ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (4.00) สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (3.93) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (3.89) มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอรับบริการ (3.66) และศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีการตกแต่งสวยงาม (3.66) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame, emitting rays of light. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตาราง 28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	1	1.4	2	2.9	19	27.1	20	28.6	28	40.0	4.03	สำคัญมาก	
ระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ	1	1.4	3	4.3	14	20.0	24	34.3	28	40.0	4.07	สำคัญมาก	
มีฝ่ายกองหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน	3	4.3	2	2.9	17	24.3	28	40.0	20	28.6	3.86	สำคัญมาก	
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ	0	0.0	1	1.4	14	20.0	27	38.6	28	40.0	4.17	สำคัญมาก	
มีจำนวนบุคลากรดำเนินการให้บริการที่เพียงพอ	0	0.0	7	10.0	15	21.4	27	38.6	21	30.0	3.89	สำคัญมาก	
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	0	0.0	5	7.1	14	20.0	21	30.0	30	42.9	4.09	สำคัญมาก	
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปร โมชั่น ในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1.4	2	2.9	17	24.3	24	34.3	26	37.1	4.03	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											4.02	สำคัญมาก	

จากตาราง 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ (4.02) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกด้าน ได้แก่ เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ (4.17) การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด (4.09) ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ (4.07) มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งานและให้บริการ (4.03) ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน (4.03) มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ (3.89) และมีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน (3.86) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product / Service)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	1	1.4	6	8.6	12	17.1	18	25.7	33	47.1	4.09	4.09	สำคัญมาก		
บริการเสริมของระบบ	2	2.9	6	8.6	16	22.9	24	34.3	22	31.4	3.83	3.83	สำคัญมาก		
กำลังส่งของระบบสูง	1	1.4	9	12.9	13	18.6	26	37.1	21	30.0	3.81	3.81	สำคัญมาก		
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	5	7.1	12	17.1	24	34.3	20	28.6	9	12.9	3.23	3.23	สำคัญปานกลาง		
รองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่)	4	5.7	18	25.7	18	25.7	24	34.3	6	8.6	3.14	3.14	สำคัญปานกลาง		
สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	1	1.4	4	5.7	9	12.9	22	31.4	34	48.6	4.20	4.20	สำคัญมาก		
โทรออก/เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)	1	1.4	3	4.3	9	12.9	23	32.9	34	48.6	4.23	4.23	สำคัญมากที่สุด		
ระบบสามารถใช้งานได้ ในต่างประเทศ	10	14.3	11	15.7	24	34.3	16	22.9	9	12.9	3.04	3.04	สำคัญปานกลาง		
สามารถรับชมสัญญาณ โทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	8	11.4	18	25.7	23	32.9	10	14.3	11	15.7	2.97	2.97	สำคัญปานกลาง		
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยรวม												3.62	สำคัญมาก		

จากตาราง 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.62) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านโทรออกหรือเข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ) (4.23) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยสัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย (4.20) เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ (4.09) บริการเสริมของระบบ (3.83) กำลังส่งของระบบสูง (3.81) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และปัจจัยย่อยด้านรองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.23) รองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.14) ระบบสามารถใช้งานได้ในประเทศ (3.04) สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (2.97) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ตาราง 30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่										แปลผล	
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)			ค่าเฉลี่ย
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
ค่าบริการต่อนาทีถูก	0	0.0	4	5.7	15	21.4	17	24.3	34	48.6	4.16	สำคัญมาก
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	3	4.3	2	2.9	18	25.7	20	28.6	27	38.6	3.94	สำคัญมาก
ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน	0	0.0	5	7.1	19	27.1	12	17.1	34	48.6	4.07	สำคัญมาก
คิดค่าบริการเป็นวินาที	2	2.9	1	1.4	9	12.9	23	32.9	35	50.0	4.26	สำคัญมากที่สุด
มีการชดเชยค่าใช้บริการในกรณีสายหลุด	2	2.9	4	5.7	12	17.1	21	30.0	31	44.3	4.07	สำคัญมาก
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	ค่าเฉลี่ยรวม										4.10	สำคัญมาก

จากตาราง 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา (4.10) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการคิดค่าบริการเป็นวินาที (4.26) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยด้านค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน (4.17) ค่าบริการต่อนาทีถูก (4.16) การมีการชดเชยค่าใช้บริการในกรณีสายหลุด (4.07) ไม่คิดค่าบริการรายเดือน (3.94) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	0	0.0	3	4.3	34	48.6	22	31.4	11	15.7	3.59	สำคัญมาก	
มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก	0	0.0	6	8.6	24	34.3	27	38.6	13	18.6	3.67	สำคัญมาก	
มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน	1	1.4	11	15.7	20	28.6	21	30.0	17	24.3	3.60	สำคัญมาก	
มีแคชเชียร์หรือวิศกรบริษัทตามศูนย์การค้า	2	2.9	3	4.3	28	40.0	25	35.7	12	17.1	3.60	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ	0	0.0	6	8.6	29	41.4	26	37.1	9	12.9	3.54	สำคัญมาก	
สะดวกสบาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.60	สำคัญมาก	

จากตาราง 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ (3.60) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ทุกด้าน ได้แก่ มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก (3.67) มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้เคียงบ้าน (3.60) มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า (3.60) มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก (3.59) และศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย (3.54) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตาราง 32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี	0	0.0	5	7.1	21	30.0	17	24.3	27	38.6	3.94	สำคัญมาก	
มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการฟรี (ค่าโทร)	1	1.4	2	2.9	17	24.3	21	30.0	29	41.4	4.07	สำคัญมาก	
การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	0	0.0	4	5.7	15	21.4	26	37.1	25	35.7	4.03	สำคัญมาก	
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	0	0.0	2	2.9	25	35.7	22	31.4	21	30.0	3.89	สำคัญมาก	
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	1	1.4	5	7.1	23	32.9	24	34.3	17	24.3	3.73	สำคัญมาก	
การโฆษณาในแผนพับ (ใบรจิว)	1	1.4	4	5.7	23	32.9	26	37.1	16	22.9	3.74	สำคัญมาก	
การโฆษณาในสื่อวิทยุ	1	1.4	7	10.0	26	37.1	23	32.9	13	18.6	3.57	สำคัญมาก	
การโฆษณาในสื่อป้าย/Billboard	0	0.0	5	7.1	26	37.1	23	32.9	16	22.9	3.71	สำคัญมาก	
มีโปรแกรมส่วนลดค่าบริการตามช่วงเวลา	1	1.4	2	2.9	19	27.1	22	31.4	26	37.1	4.00	สำคัญมาก	
มีของแถม	1	1.4	9	12.9	16	22.9	10	14.3	34	48.6	3.96	สำคัญมาก	
มีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม	3	4.3	7	10.0	13	18.6	28	40.0	19	27.1	3.76	สำคัญมาก	
การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	0	0.0	8	11.4	14	20.0	27	38.6	21	30.0	3.87	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.86	สำคัญมาก	

จากตาราง 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (3.86) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกด้าน ได้แก่ ค่าใช้บริการฟรี (ค่าโทร) (4.07) การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ (4.03) โปรโมชันลดค่าบริการตามช่วงเวลา (4.00) มีของแถม (3.96) รายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี (3.94) การโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ (3.89) การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.87) มีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม (3.76) การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) (3.74) การลงโฆษณาในสื่อหนังสือหรือนิตยสาร (3.73) การโฆษณาในสื่อป้ายหรือ Billboard (3.71) และการโฆษณาในสื่อวิทยุ (3.57) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือก  
 ซึ่งระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซึ่งระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชี้แนะเข้มแข็งมีใจ	1	1.4	7	10.0	14	20.0	30	42.9	18	25.7	3.81	สำคัญมาก	
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	2	2.9	0	0.0	22	31.4	29	41.4	17	24.3	3.84	สำคัญมาก	
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	1	1.4	1	1.4	20	28.6	27	38.6	21	30.0	3.94	สำคัญมาก	
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	2	2.9	2	2.9	17	24.3	23	32.9	26	37.1	3.99	สำคัญมาก	
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	1	1.4	4	5.7	18	25.7	22	31.4	25	35.7	3.94	สำคัญมาก	
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	1.4	6	8.6	13	18.6	30	42.9	20	28.6	3.89	สำคัญมาก	
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์และไวใจได้	5	7.1	0	0.0	16	22.9	30	42.9	19	27.1	3.83	สำคัญมาก	
พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน	1	1.4	4	5.7	12	17.1	28	40.0	25	35.7	4.03	สำคัญมาก	
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	3	4.3	3	4.3	13	18.6	22	31.4	29	41.4	4.01	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.92	สำคัญมาก	

จากตาราง 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) (3.92) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกด้าน ได้แก่ พนักงานมีทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงาน (4.03) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ (4.01) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (3.99) มีความรู้ความสามารถในการทำงาน (3.94) พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (3.94) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.89) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (3.84) มีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ ไว้ใจได้ (3.83) และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (3.81) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนที่มีจัดด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์ที่เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของศูนย์บริการของบริษัท (Physical Evidence)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์ที่เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
											จำนวน	ร้อยละ	
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	0	0.0	6	8.6	15	21.4	29	41.4	20	28.6	3.90	สำคัญมาก	
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	1	1.4	3	4.3	10	14.3	39	55.7	17	24.3	3.97	สำคัญมาก	
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่าง การรอรับบริการ	0	0.0	7	10.0	20	28.6	25	35.7	18	25.7	3.77	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงิน มีการตกแต่งสวยงาม	0	0.0	3	4.3	28	40.0	20	28.6	19	27.1	3.79	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบ โทรศัพท์ที่เคลื่อนที่	0	0.0	5	7.1	9	12.9	28	40.0	28	40.0	4.13	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	2	2.9	2	2.9	16	22.9	30	42.9	20	28.6	3.91	สำคัญมาก	
ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ	0	0.0	3	4.3	14	20.0	22	31.4	31	44.3	4.16	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
	ค่าเฉลี่ยรวม											3.95	สำคัญมาก

จากตาราง 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (3.95) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้าน ได้แก่ ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ (4.16) ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (4.13) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (3.97) มีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน (3.91) สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (3.90) ศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีการตกแต่งสวยงาม (3.79) และมีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอรับบริการ (3.77) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้  
 ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	3	4.3	6	8.6	14	20.0	19	27.1	28	40.0	3.90	สำคัญมาก	
ระบบการแจ้งค่าใช้จ่ายมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ	2	2.9	3	4.3	9	12.9	27	38.6	29	41.4	4.11	สำคัญมาก	
มีฝ่ายออกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน	1	1.4	4	5.7	17	24.3	21	30.0	27	38.6	3.99	สำคัญมาก	
เวลาเปิดปิดของศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ	1	1.4	7	10.0	12	17.1	32	45.7	18	25.7	3.84	สำคัญมาก	
มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ	2	2.9	3	4.3	15	21.4	34	48.6	16	22.9	3.84	สำคัญมาก	
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	1	1.4	3	4.3	16	22.9	28	40.0	22	31.4	3.96	สำคัญมาก	
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	1	1.4	2	2.9	12	17.1	30	42.9	25	35.7	4.09	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม												สำคัญมาก	
											3.96	สำคัญมาก	

จากตาราง 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ (3.96) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกด้าน ได้แก่ ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่าย ในการตรวจสอบ (4.11) ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน (4.09) มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน (3.99) การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด (3.96) มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งานและให้บริการ (3.90) เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการ หรือศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ (3.84) และมีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ (3.84) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the border.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตาราง 36 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้อยู่ในระบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก

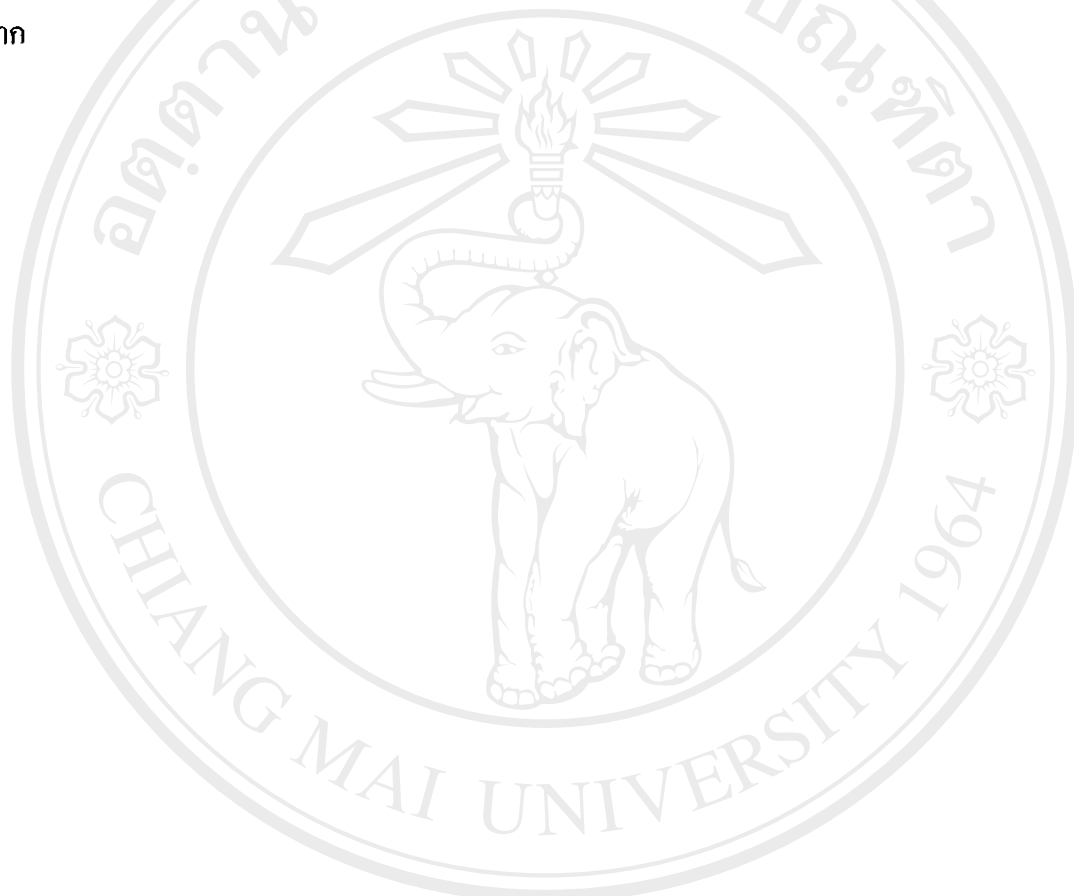
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product / Service)	ระดับความสำคัญที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	1	1.4	1	1.4	14	20.0	20	28.6	34	48.6	4.21	ค่าเฉลี่ยมากที่สุด			
บริการเสริมของระบบ	0	0.0	3	4.3	14	20.0	36	51.4	17	24.3	3.96	ค่าเฉลี่ยมาก			
กำลังส่งของระบบสูง	1	1.4	4	5.7	17	24.3	27	38.6	21	30.0	3.90	ค่าเฉลี่ยมาก			
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	8	11.4	6	8.6	18	25.7	33	47.1	5	7.1	3.30	ค่าเฉลี่ยปานกลาง			
รองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่)	15	21.4	5	7.1	28	40.0	17	24.3	5	7.1	2.89	ค่าเฉลี่ยปานกลาง			
สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	3	4.3	2	2.9	17	24.3	11	15.7	37	52.9	4.10	ค่าเฉลี่ยมาก			
โทรออก/เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)	1	1.4	1	1.4	8	11.4	21	30.0	39	55.7	4.37	ค่าเฉลี่ยมากที่สุด			
ระบบสามารถใช้งานได้ในประเทศ	12	17.1	6	8.6	30	42.9	16	22.9	6	8.6	2.97	ค่าเฉลี่ยปานกลาง			
สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ก็ได้	14	20.0	8	11.4	30	42.9	14	20.0	4	5.7	2.80	ค่าเฉลี่ยปานกลาง			
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
ค่าเฉลี่ยรวม												3.61	ค่าเฉลี่ยมาก		

จากตาราง 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.61) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านโทรออกหรือเข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ) (4.37) เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ (4.21) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยด้านสัญญาณชัดเจนมีความต่อเนื่องสายไม่หลุดง่าย (4.10) บริการเสริมของระบบ (3.96) กำลังส่งของระบบสูง (3.90) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และปัจจัยย่อยด้านรองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.30) สามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ (2.97) รองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (2.89) สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (2.80) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ตาราง 37 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
ค่าบริการต่อนาทีถูก	1	1.4	2	2.9	18	25.7	9	12.9	40	57.1	4.21	สำคัญมากที่สุด			
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	1	1.4	0	0.0	11	15.7	24	34.3	34	48.6	4.29	สำคัญมากที่สุด			
ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน	4	5.7	5	7.1	14	20.0	21	30.0	26	37.1	3.86	สำคัญมาก			
คิดค่าบริการเป็นวินาที	3	4.3	2	2.9	10	14.3	23	32.9	32	45.7	4.13	สำคัญมาก			
มีการลดหย่อนค่าบริการในกรณีสายหลุด	7	10.0	5	7.1	13	18.6	20	28.6	25	35.7	3.73	สำคัญมาก			
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
	ค่าเฉลี่ยรวม											4.04	สำคัญมาก		

จากตาราง 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา (4.04) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านไม่คิดค่าบริการรายเดือน (4.29) ค่าบริการต่อนาทีถูก (4.21) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยด้านการคิดค่าบริการเป็นวินาที (4.13) ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน (3.86) และการมีการชดเชยค่าใช้บริการในกรณีสายหลุด (3.73) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 38 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แบบผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	0	0.0	6	8.6	22	31.4	32	45.7	10	14.3	3.66	สำคัญมาก			
มีศูนย์ชำระค่าบริการจำนวนมาก	3	4.3	2	2.9	24	34.3	31	44.3	10	14.3	3.61	สำคัญมาก			
มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน	0	0.0	4	5.7	20	28.6	40	57.1	6	8.6	3.69	สำคัญมาก			
มีเทคโนโลยีหรือวิธีของบริษัทตามศูนย์การค้า	1	1.4	2	2.9	16	22.9	41	58.6	10	14.3	3.81	สำคัญมาก			
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ	0	0.0	3	4.3	20	28.6	34	48.6	13	18.6	3.81	สำคัญมาก			
สะดวกสบาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
ค่าเฉลี่ยรวม											3.72	สำคัญมาก			

จากตาราง 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ (3.72) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดย ปัจจัยย่อยด้านสถานที่ทุกด้าน ได้แก่ มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า (3.81) ศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย (3.81) มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน (3.69) มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก (3.66) และมีศูนย์ชำระเงินค่าบริการ จำนวนมาก (3.61) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved

ตาราง 39 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่													แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี	1	1.4	2	2.9	14	20.0	23	32.9	30	42.9	4.13	สำคัญมาก		
มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการฟรี (ค่าโทร)	0	0.0	4	5.7	16	22.9	26	37.1	24	34.3	4.00	สำคัญมาก		
การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	2	2.9	0	0.0	20	28.6	33	47.1	15	21.4	3.84	สำคัญมาก		
การโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	2	2.9	0	0.0	30	42.9	25	35.7	13	18.6	3.67	สำคัญมาก		
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	2	2.9	2	2.9	31	44.3	24	34.3	11	15.7	3.57	สำคัญมาก		
การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์)	2	2.9	2	2.9	36	51.4	20	28.6	10	14.3	3.49	สำคัญมาก		
การโฆษณาในสื่อวิทยุ	3	4.3	3	4.3	35	50.0	21	30.0	8	11.4	3.40	สำคัญปานกลาง		
การโฆษณาในสื่อป้าย/ Billboard	2	2.9	1	1.4	35	50.0	23	32.9	9	12.9	3.51	สำคัญมาก		
มีโปรแกรมส่วนลดค่าบริการตามช่วงเวลา	0	0.0	5	7.1	19	27.1	22	31.4	24	34.3	3.93	สำคัญมาก		
มีของแถม	2	2.9	3	4.3	21	30.0	23	32.9	21	30.0	3.83	สำคัญมาก		
มีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม	3	4.3	9	12.9	15	21.4	22	31.4	21	30.0	3.70	สำคัญมาก		
การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	2	2.9	8	11.4	17	24.3	22	31.4	21	30.0	3.74	สำคัญมาก		
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
ค่าเฉลี่ยรวม											3.73	สำคัญมาก		

จากตาราง 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (3.73) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี (4.13) ค่าใช้บริการฟรี (ค่าโทร) (4.00) โปรโมชันลดค่าบริการตามช่วงเวลา (3.93) การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ (3.84) มีของแถม (3.83) การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.74) มีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม (3.70) การโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ (3.67) การลงโฆษณาในสื่อหนังสือหรือนิตยสาร (3.57) การโฆษณาในสื่อป้ายหรือ Billboard (3.51) และการโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) (3.49) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาในสื่อวิทยุ (3.40) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตาราง 40 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือก  
 ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	0	0.0	2	2.9	20	28.6	22	31.4	26	37.1	4.03	สำคัญมาก			
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	2	2.9	0	0.0	19	27.1	27	38.6	22	31.4	3.96	สำคัญมาก			
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	0	0.0	3	4.3	21	30.0	16	22.9	30	42.9	4.04	สำคัญมาก			
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	0	0.0	2	2.9	13	18.6	19	27.1	36	51.4	4.27	สำคัญมากที่สุด			
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	0	0.0	3	4.3	19	27.1	16	22.9	32	45.7	4.10	สำคัญมาก			
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0	0.0	1	1.4	18	25.7	14	20.0	37	52.9	4.24	สำคัญมากที่สุด			
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้	0	0.0	4	5.7	14	20.0	15	21.4	37	52.9	4.21	สำคัญมากที่สุด			
พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน	0	0.0	3	4.3	12	17.1	25	35.7	30	42.9	4.17	สำคัญมาก			
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	0	0.0	3	4.3	18	25.7	19	27.1	30	42.9	4.09	สำคัญมาก			
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
ค่าเฉลี่ยรวม											4.12	สำคัญมาก			

จากตาราง 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) (4.12) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า (4.27) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (4.24) และมีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจจะ ไว้วางใจได้ (4.21) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน (4.17) พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (4.10) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ (4.09) มีความรู้ความสามารถในการทำงาน (4.04) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (4.03) และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (3.96) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 41 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อ ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของศูนย์บริการของบริษัท (Physical Evidence)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	0	0.0	1	1.4	24	34.3	22	31.4	23	32.9	3.96	สำคัญมาก			
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0	0.0	2	2.9	23	32.9	19	27.1	26	37.1	3.99	สำคัญมาก			
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่าง การรอรับบริการ	2	2.9	3	4.3	26	37.1	23	32.9	16	22.9	3.69	สำคัญมาก			
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงิน มีการตกแต่งสวยงาม	2	2.9	2	2.9	34	48.6	24	34.3	8	11.4	3.49	สำคัญมาก			
ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	0	0.0	3	4.3	24	34.3	20	28.6	23	32.9	3.90	สำคัญมาก			
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	2	2.9	1	1.4	25	35.7	25	35.7	17	24.3	3.77	สำคัญมาก			
ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ	2	2.9	1	1.4	21	30.0	28	40.0	18	25.7	3.84	สำคัญมาก			
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
	ค่าเฉลี่ยรวม												สำคัญมาก		
													3.80		

จากตาราง 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (3.80) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้าน ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (3.99) สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (3.96) ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.90) ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ (3.84) มีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน (3.77) มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอรับบริการ (3.69) และศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีการตกแต่งสวยงาม (3.49) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Lampang) with a flame. The lamp is surrounded by a sunburst pattern. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the central image. Thai text is also present around the top and sides of the emblem.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 42 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												เบ็ดผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	0	0.0	4	5.7	11	15.7	30	42.9	25	35.7	4.09	สำคัญมาก	
ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ	0	0.0	3	4.3	6	8.6	30	42.9	31	44.3	4.27	สำคัญมากที่สุด	
มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน	0	0.0	3	4.3	17	24.3	31	44.3	19	27.1	3.94	สำคัญมาก	
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ	0	0.0	1	1.4	16	22.9	35	50.0	18	25.7	4.00	สำคัญมาก	
มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ	0	0.0	1	1.4	20	28.6	22	31.4	27	38.6	4.07	สำคัญมาก	
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	0	0.0	0	0.0	17	24.3	28	40.0	25	35.7	4.11	สำคัญมาก	
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลง ไปรโรมซ์มในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0.0	0	0.0	15	21.4	32	45.7	23	32.9	4.11	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											4.08	สำคัญมาก	

จากตาราง 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ (4.08) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ (4.27) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ส่วนปัจจัยย่อยด้านการเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด (4.11) ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันในการใช้งาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน (4.11) มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งานและให้บริการ (4.09) มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ (4.07) เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงิน สะดวกในการใช้บริการ (4.00) และมีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน (3.94) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 43 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product / Service)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	2	2.9	5	7.1	18	25.7	18	25.7	27	38.6	3.90	สำคัญมาก	
บริการเสริมของระบบ	2	2.9	2	2.9	28	40.0	18	25.7	20	28.6	3.74	สำคัญมาก	
กำลังส่งของระบบสูง	0	0.0	12	17.1	23	32.9	23	32.9	12	17.1	3.50	สำคัญมาก	
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	2	2.9	6	8.6	34	48.6	14	20.0	14	20.0	3.46	สำคัญมาก	
รองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่)	4	5.7	7	10.0	27	38.6	18	25.7	14	20.0	3.44	สำคัญมาก	
สัญญาเช่าเงิน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	0	0.0	0	0.0	34	48.6	14	20.0	22	31.4	3.83	สำคัญมาก	
โทรออก/เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ)	0	0.0	8	11.4	24	34.3	18	25.7	20	28.6	3.71	สำคัญมาก	
ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ	2	2.9	12	17.1	20	28.6	20	28.6	16	22.9	3.51	สำคัญมาก	
สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	3	4.3	18	25.7	16	22.9	20	28.6	13	18.6	3.31	สำคัญปานกลาง	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.60	สำคัญมาก	

จากตาราง 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.60) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ (3.90) สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย (3.83) บริการเสริมของระบบ (3.74) โทรออกหรือเข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ) (3.71) ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ (3.51) กำลังส่งของระบบสูง (3.50) รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.46) และรองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.44) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (3.31) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

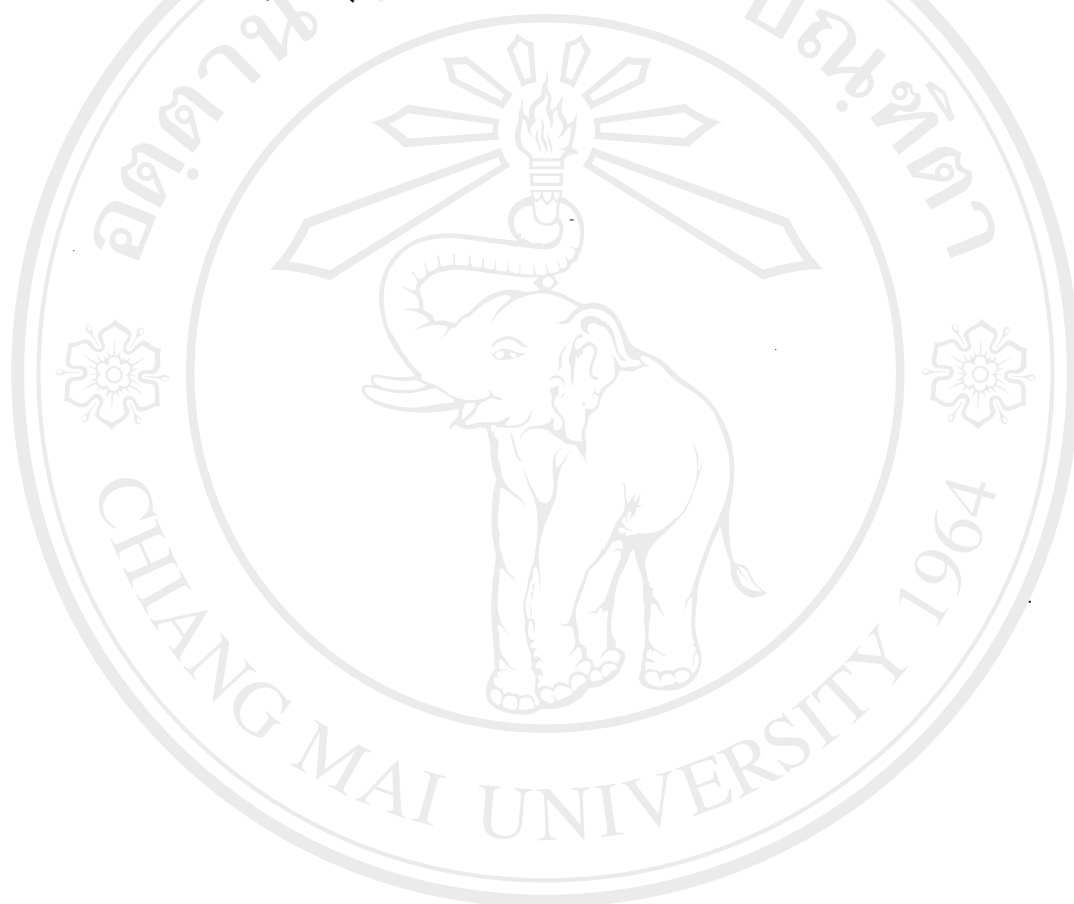
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตาราง 44' แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่													แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
ค่าบริการก่อนภาษี	0	0.0	5	7.1	33	47.1	4	5.7	28	40.0	3.79	สำคัญมาก		
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	0	0.0	8	11.4	28	40.0	8	11.4	26	37.1	3.74	สำคัญมาก		
ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน	0	0.0	10	14.3	24	34.3	13	18.6	23	32.9	3.70	สำคัญมาก		
คิดค่าบริการเป็นวินาที	0	0.0	6	8.6	24	34.3	12	17.1	28	40.0	3.89	สำคัญมาก		
มีการลดหย่อนค่าบริการในกรณีสายหลุด	0	0.0	5	7.1	26	37.1	18	25.7	21	30.0	3.79	สำคัญมาก		
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	ค่าเฉลี่ยรวม											3.78	สำคัญมาก	

จากตาราง 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา (3.78) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ได้แก่ คิดค่าบริการเป็นวินาที (3.89) ค่าบริการต่อนาทีถูก (3.79) การมีการชดเชยค่าใช้จ่ายบริการในกรณีสายหลุด (3.79) ไม่คิดค่าบริการรายเดือน (3.74) ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน (3.70) และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 45 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												เบ็ดผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	0	0.0	7	10.0	25	35.7	22	31.4	16	22.9	3.67	สำคัญมาก	
มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก	2	2.9	7	10.0	21	30.0	24	34.3	16	22.9	3.64	สำคัญมาก	
มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน	0	0.0	13	18.6	23	32.9	20	28.6	14	20.0	3.50	สำคัญมาก	
มีค่านัดจองหรือวีตของบริษัทตามศูนย์การค้า	0	0.0	11	15.7	28	40.0	20	28.6	11	15.7	3.44	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ	0	0.0	5	7.1	29	41.4	22	31.4	14	20.0	3.64	สำคัญมาก	
สะดวกใส่สาย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม											3.58	สำคัญมาก	

จากตาราง 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ (3.58) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ทุกด้าน ได้แก่ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก (3.67) มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก (3.64) ศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย (3.64) มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน (3.50) และมีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า (3.44) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 46 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่															แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		แปลผล			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี	2	2.9	5	7.1	26	37.1	14	20.0	23	32.9	3.73	สำคัญมาก				
มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการฟรี (ค่าโทร)	0	0.0	8	11.4	18	25.7	22	31.4	22	31.4	3.83	สำคัญมาก				
การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	0	0.0	15	21.4	23	32.9	21	30.0	11	15.7	3.40	สำคัญปานกลาง				
การโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	0	0.0	17	24.3	23	32.9	21	30.0	9	12.9	3.31	สำคัญปานกลาง				
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	0	0.0	15	21.4	29	41.4	17	24.3	9	12.3	3.29	สำคัญปานกลาง				
การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์)	0	0.0	15	21.4	25	35.7	19	27.1	11	15.7	3.37	สำคัญปานกลาง				
การโฆษณาในสื่อวิทยุ	0	0.0	23	32.9	32	45.7	9	12.9	6	8.6	2.97	สำคัญปานกลาง				
การโฆษณาในสื่อป้าย/Billboard	0	0.0	12	17.1	38	45.3	11	15.7	9	12.9	3.24	สำคัญปานกลาง				
มีโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา	0	0.0	12	17.1	22	31.4	17	24.3	19	27.1	3.61	สำคัญมาก				
มีของแถม	0	0.0	12	17.1	24	34.3	13	18.6	21	30.0	3.61	สำคัญมาก				
มีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม	2	2.9	14	20.0	30	42.9	9	12.9	15	21.4	3.30	สำคัญปานกลาง				
การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	0	0.0	14	20.0	35	50.0	13	18.6	8	11.4	3.21	สำคัญปานกลาง				
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
	ค่าเฉลี่ยรวม												3.41	สำคัญมาก		

จากตาราง 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (3.41) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านค่าใช้จ่ายฟรี (ค่าโทร) (3.83) รายการส่งเสริมการขาย ค่าบริการรายเดือนฟรี (3.73) โปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา (3.61) มีของแถม (3.61) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ (3.40) การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) (3.37) การโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ (3.31) มีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม (3.30) การลงโฆษณาในสื่อหนังสือหรือนิตยสาร (3.29) การโฆษณาในสื่อป้ายหรือ Billboard (3.24) การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.21) การโฆษณาในสื่อวิทยุ (2.97) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 47 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำนวนตามปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประกันภัยให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือก  
 ชื่อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกชื่อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	0	0.0	8	11.4	19	27.1	23	32.9	20	28.6	20	28.6	3.79	สำคัญมาก	
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	2	2.9	4	5.7	25	35.7	22	32.4	17	24.3	17	24.3	3.69	สำคัญมาก	
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	0	0.0	11	15.7	18	25.7	21	30.0	20	28.6	20	28.6	3.71	สำคัญมาก	
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	0	0.0	11	15.7	18	25.7	21	30.0	20	28.6	20	28.6	3.71	สำคัญมาก	
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	0	0.0	9	12.9	20	28.6	21	30.0	20	28.6	20	28.6	3.74	สำคัญมาก	
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	0	0.0	9	12.9	16	22.9	23	32.9	22	31.4	22	31.4	3.83	สำคัญมาก	
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้ใจได้	0	0.0	9	12.9	18	25.7	21	30.0	22	31.4	22	31.4	3.80	สำคัญมาก	
พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน	0	0.0	6	8.6	19	27.1	23	32.9	22	31.4	22	31.4	3.87	สำคัญมาก	
พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้	0	0.0	6	8.6	19	27.1	25	35.7	20	28.6	20	28.6	3.84	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม												3.78	สำคัญมาก		

จากตาราง 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) (3.78) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกด้าน ได้แก่ พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน (3.87) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ (3.84) มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.83) มีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัตย์ ไว้วางใจได้ (3.80) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (3.79) พูดยาสุภาพอ่อนน้อม (3.74) มีความรู้ความสามารถในการทำงาน (3.71) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (3.71) และแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (3.69) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตาราง 48 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของศูนย์บริการของบริษัท (Physical Evidence)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่												แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	2	2.9	7	10.0	25	35.7	15	21.4	21	30.0	3.66	สำคัญมาก	
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	0	0.0	5	7.1	24	34.3	20	28.6	21	30.0	3.81	สำคัญมาก	
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่าง การรอรับบริการ	2	2.9	5	7.1	20	28.6	27	38.6	16	22.9	3.71	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงิน มีการตกแต่งสวยงาม	0	0.0	5	7.1	25	35.7	24	34.3	16	22.9	3.73	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	0	0.0	7	10.0	29	41.4	18	25.7	16	22.9	3.61	สำคัญมาก	
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	0	0.0	5	7.1	27	37.6	22	31.4	16	22.9	3.70	สำคัญมาก	
ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ	0	0.0	7	10.0	23	32.9	19	27.1	21	30.0	3.77	สำคัญมาก	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม											3.71	สำคัญมาก	

จากตาราง 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (3.71) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้าน ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (3.81) ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ (3.77) ศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีการตกแต่งสวยงาม (3.73) มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอรับบริการ (3.71) มีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน (3.70) สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (3.66) และศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.61) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก ทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. The lamp has a flame and radiating lines above it. The elephant is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 49 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ระดับความสำคัญ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่														แปลผล
	น้อยที่สุด (1)		น้อย (2)		ปานกลาง (3)		มาก (4)		มากที่สุด (5)		ค่าเฉลี่ย				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	2	2.9	0	0.0	22	31.4	27	38.6	19	27.1	3.87	สำคัญมาก			
ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ	0	0.0	2	2.9	21	30.0	30	42.9	17	24.3	3.89	สำคัญมาก			
มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน	0	0.0	2	2.9	25	35.7	21	30.0	22	31.4	3.90	สำคัญมาก			
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินสดภายใน การใช้บริการ	0	0.0	6	8.6	20	28.6	24	34.3	20	28.6	3.83	สำคัญมาก			
มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ	0	0.0	8	11.4	20	28.6	20	28.6	22	31.4	3.80	สำคัญมาก			
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	0	0.0	6	8.6	22	31.4	20	28.6	22	31.4	3.83	สำคัญมาก			
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันในการใช้งาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	0	0.0	4	5.7	22	31.4	18	25.7	26	37.1	3.94	สำคัญมาก			
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
ค่าเฉลี่ยรวม												3.87	สำคัญมาก		

จากตาราง 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ (3.87) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกด้าน ได้แก่ ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชั้นในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน (3.94) มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน (3.90) ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ (3.89) มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งานและให้บริการ (3.87) เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ (3.83) การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด (3.83) และมีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ (3.80) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักและปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

การประเมินด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (Product / Service)	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก						รวม
	GSM Advance	CSM1800	DTAC	Orange	Thai Mobile		
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ	4.01 (สำคัญมาก)	4.20 (สำคัญมาก)	4.09 (สำคัญมาก)	4.21 (สำคัญมากที่สุด)	3.90 (สำคัญมาก)	4.08 (สำคัญมาก)	
บริการเสริมของระบบ	3.67 (สำคัญมาก)	3.87 (สำคัญมาก)	3.83 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)	3.74 (สำคัญมาก)	3.81 (สำคัญมาก)	
กำลังส่งของระบบสูง	3.69 (สำคัญมาก)	3.91 (สำคัญมาก)	3.81 (สำคัญมาก)	3.90 (สำคัญมาก)	3.50 (สำคัญมาก)	3.76 (สำคัญมาก)	
รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง)	3.47 (สำคัญมาก)	3.61 (สำคัญมาก)	3.23 (สำคัญปานกลาง)	3.30 (สำคัญปานกลาง)	3.46 (สำคัญมาก)	3.41 (สำคัญมาก)	
รองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่)	3.50 (สำคัญมาก)	3.49 (สำคัญมาก)	3.14 (สำคัญปานกลาง)	2.89 (สำคัญปานกลาง)	3.44 (สำคัญมาก)	3.29 (สำคัญปานกลาง)	
สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย	4.01 (สำคัญมาก)	4.00 (สำคัญมาก)	4.20 (สำคัญมาก)	4.10 (สำคัญมาก)	3.83 (สำคัญมาก)	4.03 (สำคัญมาก)	
โทรออก/เข้าได้ง่าย (มีของสัญญาณเพียงพอ)	3.77 (สำคัญมาก)	4.03 (สำคัญมาก)	4.23 (สำคัญมากที่สุด)	4.37 (สำคัญมากที่สุด)	3.71 (สำคัญมาก)	4.02 (สำคัญมาก)	
ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ	3.34 (สำคัญปานกลาง)	3.53 (สำคัญมาก)	3.04 (สำคัญปานกลาง)	2.97 (สำคัญปานกลาง)	3.51 (สำคัญมาก)	3.28 (สำคัญปานกลาง)	
สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ได้	3.19 (สำคัญปานกลาง)	3.54 (สำคัญมาก)	2.97 (สำคัญปานกลาง)	2.80 (สำคัญปานกลาง)	3.31 (สำคัญปานกลาง)	3.16 (สำคัญปานกลาง)	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63 (สำคัญมาก)	3.80 (สำคัญมาก)	3.62 (สำคัญมาก)	3.61 (สำคัญมาก)	3.60 (สำคัญมาก)	3.65 (สำคัญมาก)	

จากตาราง 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.65) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ (4.08) ด้านสัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย (4.03) โทรออกหรือเข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ) (4.02) บริการเสริมของระบบ (3.81) กำลัส่งของระบบสูง (3.76) และรองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) (3.41) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านรองรับระบบ Mobile Internet (ระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่) (3.29) ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ (3.28) สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ (3.16) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on the left and right sides of the circle.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก และมีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านราคา (Price)	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก						รวม
	GSM Advance	GSM1800	DTAC	Orange	Thai Mobile		
	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	ค่าเฉลี่ย (แบบผล)	
ค่าบริการต่อนาทีถูก	3.54 (สำคัญมาก)	3.90 (สำคัญมาก)	4.16 (สำคัญมาก)	4.21 (สำคัญมากที่สุด)	3.79 (สำคัญมาก)	3.92 (สำคัญมาก)	
ไม่คิดค่าบริการรายเดือน	3.67 (สำคัญมาก)	3.80 (สำคัญมาก)	3.94 (สำคัญมาก)	4.29 (สำคัญมากที่สุด)	3.74 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)	
ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน	3.84 (สำคัญมาก)	3.79 (สำคัญมาก)	4.07 (สำคัญมาก)	3.86 (สำคัญมาก)	3.70 (สำคัญมาก)	3.85 (สำคัญมาก)	
คิดค่าบริการเป็นวินาที	3.71 (สำคัญมาก)	4.13 (สำคัญมาก)	4.26 (สำคัญมากที่สุด)	4.13 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)	4.02 (สำคัญมาก)	
มีการลดหย่อนค่าบริการในกรณีสายหยุด	3.53 (สำคัญมาก)	3.63 (สำคัญมาก)	4.07 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	3.79 (สำคัญมาก)	3.75 (สำคัญมาก)	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 (สำคัญมาก)	3.85 (สำคัญมาก)	4.10 (สำคัญมาก)	4.04 (สำคัญมาก)	3.78 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)	

จากตาราง 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา (3.89) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านราคาทุกด้าน ได้แก่ คัดค่าบริการ เป็นวินาที (4.02) ค่าบริการต่อนาทีถูก (3.92) ไม่คิดค่าบริการรายเดือน (3.89) ค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการทำงาน (3.85) และการมีการชดเชยค่าใช้จ่ายบริการในกรณีสายหลุด (3.75) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
 Copyright© by Chiang Mai University  
 All rights reserved



ตาราง 52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำนวนตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักและปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านสถานที่ (Place)	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก						รวม
	GSM Advance	GSM1800	DTAC	Orange	Thai Mobile		
มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.76 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.70 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.59 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.66 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.67 (สำคัญมาก)	3.68 (สำคัญมาก)	
มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก	3.83 (สำคัญมาก)	3.76 (สำคัญมาก)	3.67 (สำคัญมาก)	3.61 (สำคัญมาก)	3.64 (สำคัญมาก)	3.70 (สำคัญมาก)	
มีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน	3.43 (สำคัญมาก)	3.77 (สำคัญมาก)	3.60 (สำคัญมาก)	3.69 (สำคัญมาก)	3.50 (สำคัญมาก)	3.60 (สำคัญมาก)	
มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า	3.60 (สำคัญมาก)	3.74 (สำคัญมาก)	3.60 (สำคัญมาก)	3.81 (สำคัญมาก)	3.44 (สำคัญมาก)	3.64 (สำคัญมาก)	
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินที่มีจอครบเพียงพอ สะดวกสบาย	3.71 (สำคัญมาก)	3.67 (สำคัญมาก)	3.54 (สำคัญมาก)	3.81 (สำคัญมาก)	3.64 (สำคัญมาก)	3.67 (สำคัญมาก)	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	
ค่าเฉลี่ยรวม	3.67 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	3.60 (สำคัญมาก)	3.72 (สำคัญมาก)	3.58 (สำคัญมาก)	3.66 (สำคัญมาก)	

จากตาราง 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ (3.66) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านสถานที่ทุกด้าน ได้แก่ มีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก (3.70) มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก (3.68) ศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย (3.67) มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า (3.64) และมีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน (3.60) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก					รวม
	GSM Advance	GSM1800	DTAC	Orange	Thai Mobile	
มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.64 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.99 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.94 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.13 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.73 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)
มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการฟรี (ค่าโทร)	3.60 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)	4.07 (สำคัญมาก)	4.00 (สำคัญมาก)	3.83 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)
การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์	3.76 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	4.03 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	3.40 (สำคัญปานกลาง)	3.75 (สำคัญมาก)
การโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์	3.59 (สำคัญมาก)	3.81 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)	3.67 (สำคัญมาก)	3.31 (สำคัญปานกลาง)	3.65 (สำคัญมาก)
การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร	3.49 (สำคัญมาก)	3.86 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	3.57 (สำคัญมาก)	3.29 (สำคัญปานกลาง)	3.59 (สำคัญมาก)
การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์)	3.47 (สำคัญมาก)	3.77 (สำคัญมาก)	3.74 (สำคัญมาก)	3.49 (สำคัญมาก)	3.37 (สำคัญมาก)	3.57 (สำคัญมาก)
การโฆษณาในสื่อวิทยุ	3.31 (สำคัญปานกลาง)	3.70 (สำคัญมาก)	3.57 (สำคัญมาก)	3.40 (สำคัญปานกลาง)	2.97 (สำคัญปานกลาง)	3.39 (สำคัญปานกลาง)

ตาราง 53 (ต่อ)

	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก						รวม
	GSM Advance	GSM1800	DTAC	Orange	Thai Mobile		
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
การโฆษณาในสื่อป้าย/Billboard	3.41 (สำคัญมาก)	3.76 (สำคัญมาก)	3.71 (สำคัญมาก)	3.51 (สำคัญมาก)	3.24 (สำคัญปานกลาง)	3.53 (สำคัญมาก)	
มีโปรแกรมส่วนลดค่าบริการตามช่วงเวลา	3.57 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	4.00 (สำคัญมาก)	3.93 (สำคัญมาก)	3.61 (สำคัญมาก)	3.79 (สำคัญมาก)	
มีของแถม	3.39 (สำคัญปานกลาง)	3.59 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)	3.83 (สำคัญมาก)	3.61 (สำคัญมาก)	3.68 (สำคัญมาก)	
มีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม	3.27 (สำคัญปานกลาง)	3.51 (สำคัญมาก)	3.76 (สำคัญมาก)	3.70 (สำคัญมาก)	3.30 (สำคัญปานกลาง)	3.51 (สำคัญมาก)	
การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	3.43 (สำคัญมาก)	3.64 (สำคัญมาก)	3.87 (สำคัญมาก)	3.74 (สำคัญมาก)	3.21 (สำคัญปานกลาง)	3.58 (สำคัญมาก)	
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม	3.49 (สำคัญมาก)	3.76 (สำคัญมาก)	3.86 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	3.41 (สำคัญมาก)	3.65 (สำคัญมาก)	

จากตาราง 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (3.65) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีรายการส่งเสริมการขายค่าใช้บริการฟรี (ค่าโทร) (3.89) มีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี (3.89) โปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา (3.79) การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ (3.75) มีของแถม (3.68) การโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ (3.65) การลงโฆษณาในสื่อหนังสือหรือนิตยสาร (3.59) การทำประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ (3.58) การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) (3.57) การโฆษณาในสื่อป้ายหรือ Billboard (3.53) มีกิจกรรมพิเศษให้ลูกค้าได้เข้าร่วม (3.51) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนปัจจัยย่อยด้านการโฆษณาในสื่อวิทยุ (3.39) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

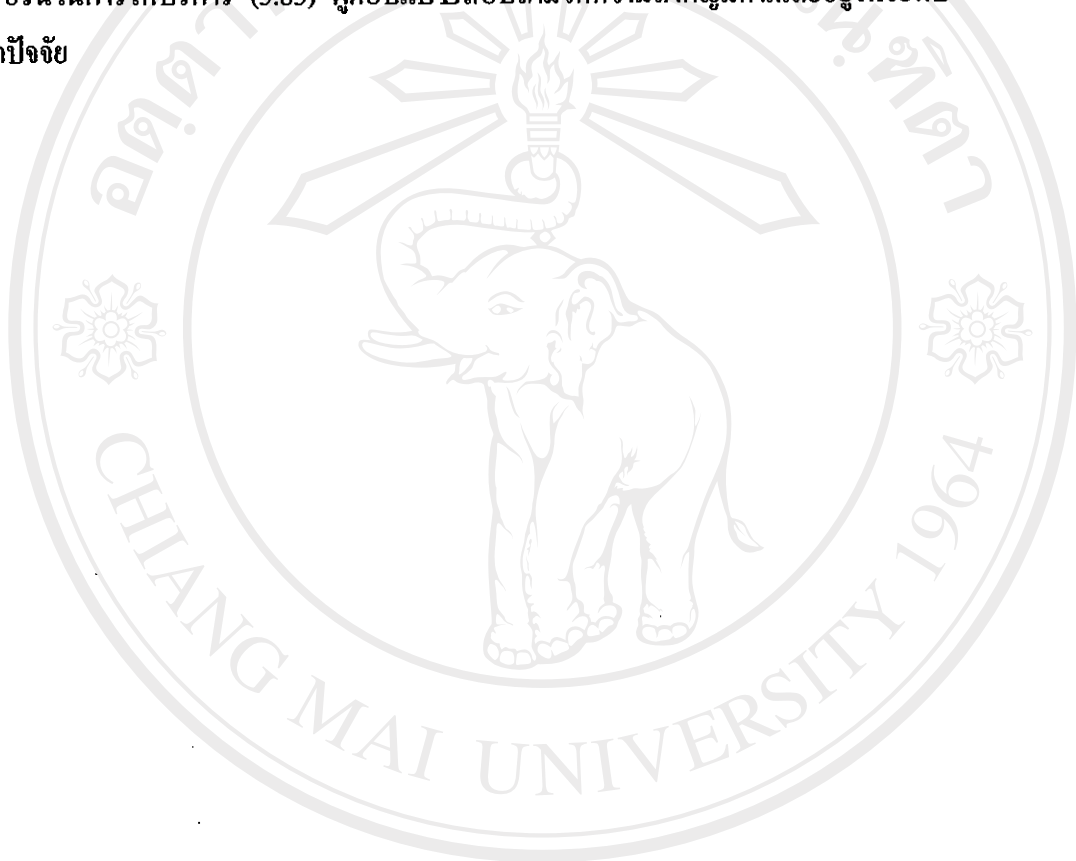
The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai umbrella. The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 54 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำนวนตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักและปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านบุคคล (People)	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก					รวม
	GSM Advance	GSM1800	DTAC	Orange	Thai Mobile	
พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ชี้แจงแจ่มใส	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.87 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.69 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.81 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.03 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.79 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.84 (สำคัญมาก)
พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.90 (สำคัญมาก)	3.79 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)	3.69 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)
พนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	3.93 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	3.94 (สำคัญมาก)	4.04 (สำคัญมาก)	3.71 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)
พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า	3.91 (สำคัญมาก)	3.94 (สำคัญมาก)	3.99 (สำคัญมาก)	4.27 (สำคัญมากที่สุด)	3.71 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)
พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	3.90 (สำคัญมาก)	3.79 (สำคัญมาก)	3.94 (สำคัญมาก)	4.10 (สำคัญมาก)	3.74 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)
พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.86 (สำคัญมาก)	3.74 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)	4.24 (สำคัญมากที่สุด)	3.83 (สำคัญมาก)	3.91 (สำคัญมาก)
พนักงานมีความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์ และไว้วางใจได้	3.86 (สำคัญมาก)	3.74 (สำคัญมาก)	3.83 (สำคัญมาก)	4.21 (สำคัญมากที่สุด)	3.80 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)
พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน	3.84 (สำคัญมาก)	3.90 (สำคัญมาก)	4.03 (สำคัญมาก)	4.17 (สำคัญมาก)	3.87 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)
พนักงานมีความสามารถในการแก้ปัญหาได้	3.87 (สำคัญมาก)	3.93 (สำคัญมาก)	4.01 (สำคัญมาก)	4.09 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	3.95 (สำคัญมาก)
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม	3.88 (สำคัญมาก)	3.82 (สำคัญมาก)	3.92 (สำคัญมาก)	4.12 (สำคัญมาก)	3.78 (สำคัญมาก)	3.90 (สำคัญมาก)

จากตาราง 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) (3.90) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านบุคคลทุกด้าน ได้แก่ พนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน (3.96) เข้าใจความต้องการของลูกค้า (3.96) มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ (3.95) มีความรู้ความสามารถในการทำงาน (3.89) พุดจาสุภาพอ่อนน้อม (3.89) มีความน่าเชื่อถือ เชื่อสัจย์ไว้ใจได้ (3.89) มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (3.84) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย (3.84) และมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (3.83) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 55 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักฐานทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ของศูนย์บริการของบริษัท (Physical Evidence)	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก					รวม
	GSM Advance	GSM1800	DTAC	Orange	Thai Mobile	
	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	3.83 (สำคัญมาก)	3.93 (สำคัญมาก)	3.90 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)	3.66 (สำคัญมาก)	3.86 (สำคัญมาก)
มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.91 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)	3.97 (สำคัญมาก)	3.99 (สำคัญมาก)	3.81 (สำคัญมาก)	3.91 (สำคัญมาก)
มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่าง การร้องรับบริการ	3.74 (สำคัญมาก)	3.66 (สำคัญมาก)	3.77 (สำคัญมาก)	3.69 (สำคัญมาก)	3.71 (สำคัญมาก)	3.71 (สำคัญมาก)
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงิน มีการตกแต่งสวยงาม	3.57 (สำคัญมาก)	3.66 (สำคัญมาก)	3.79 (สำคัญมาก)	3.49 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	3.65 (สำคัญมาก)
ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่	3.86 (สำคัญมาก)	4.00 (สำคัญมาก)	4.13 (สำคัญมาก)	3.90 (สำคัญมาก)	3.61 (สำคัญมาก)	3.90 (สำคัญมาก)
ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน	3.74 (สำคัญมาก)	4.04 (สำคัญมาก)	3.91 (สำคัญมาก)	3.77 (สำคัญมาก)	3.70 (สำคัญมาก)	3.83 (สำคัญมาก)
ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ	3.76 (สำคัญมาก)	4.01 (สำคัญมาก)	4.16 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	3.77 (สำคัญมาก)	3.91 (สำคัญมาก)
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77 (สำคัญมาก)	3.88 (สำคัญมาก)	3.95 (สำคัญมาก)	3.80 (สำคัญมาก)	3.71 (สำคัญมาก)	3.82 (สำคัญมาก)



จากตาราง 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท (3.82) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านลักษณะทางกายภาพทุกด้าน ได้แก่ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ (3.91) ชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ (3.91) ศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (3.90) สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย (3.86) มีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน (3.83) มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอรับบริการ (3.71) และศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินมีการตกแต่งสวยงาม (3.65) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai lamp (Phra Prang) with a flame. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the university's name in Thai script at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English at the bottom. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 56 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักด้านการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process)	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก					รวม
	GSM Advance	GSM1800	DTAC	Orange	Thai Mobile	
มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.79 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.03 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.90 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 4.09 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.87 (สำคัญมาก)	ค่าเฉลี่ย (แปลผล) 3.94 (สำคัญมาก)
ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ	3.77 (สำคัญมาก)	4.07 (สำคัญมาก)	4.11 (สำคัญมาก)	4.27 (สำคัญมากที่สุด)	3.89 (สำคัญมาก)	4.02 (สำคัญมาก)
มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน	3.79 (สำคัญมาก)	3.86 (สำคัญมาก)	3.99 (สำคัญมาก)	3.94 (สำคัญมาก)	3.90 (สำคัญมาก)	3.90 (สำคัญมาก)
เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ	3.71 (สำคัญมาก)	4.17 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	4.00 (สำคัญมาก)	3.83 (สำคัญมาก)	3.91 (สำคัญมาก)
มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ	3.67 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)	3.84 (สำคัญมาก)	4.07 (สำคัญมาก)	3.80 (สำคัญมาก)	3.85 (สำคัญมาก)
การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด	3.81 (สำคัญมาก)	4.09 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)	4.11 (สำคัญมาก)	3.83 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)
ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชันในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน	3.80 (สำคัญมาก)	4.03 (สำคัญมาก)	4.09 (สำคัญมาก)	4.11 (สำคัญมาก)	3.94 (สำคัญมาก)	3.99 (สำคัญมาก)
อื่นๆ	-	-	-	-	-	-
ค่าเฉลี่ยรวม	3.76 (สำคัญมาก)	4.02 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)	4.08 (สำคัญมาก)	3.87 (สำคัญมาก)	3.94 (สำคัญมาก)

จากตาราง 56 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ (3.94) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านกระบวนการทุกด้าน ได้แก่ ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ (4.02) ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน (3.99) การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด (3.96) มีฝ่ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน (3.90) มีความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งานและให้บริการ (3.94) เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ (3.91) และมีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการที่เพียงพอ (3.85) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ทุกปัจจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตาราง 57 ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญ จำนวนตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก					รวม
	GSM Advance ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	GSM1800 ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	DTAC ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	Orange ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	Thai Mobile ค่าเฉลี่ย (แปลผล)	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่)	3.63 (สำคัญมาก)	3.80 (สำคัญมาก)	3.62 (สำคัญมาก)	3.61 (สำคัญมาก)	3.60 (สำคัญมาก)	3.65 (สำคัญมาก)
ปัจจัยด้านราคา	3.66 (สำคัญมาก)	3.85 (สำคัญมาก)	4.10 (สำคัญมาก)	4.04 (สำคัญมาก)	3.78 (สำคัญมาก)	3.89 (สำคัญมาก)
ปัจจัยด้านสถานที่	3.67 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	3.60 (สำคัญมาก)	3.72 (สำคัญมาก)	3.58 (สำคัญมาก)	3.66 (สำคัญมาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.49 (สำคัญมาก)	3.76 (สำคัญมาก)	3.86 (สำคัญมาก)	3.73 (สำคัญมาก)	3.41 (สำคัญมาก)	3.65 (สำคัญมาก)
ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ)	3.88 (สำคัญมาก)	3.82 (สำคัญมาก)	3.92 (สำคัญมาก)	4.12 (สำคัญมาก)	3.78 (สำคัญมาก)	3.90 (สำคัญมาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท	3.77 (สำคัญมาก)	3.88 (สำคัญมาก)	3.95 (สำคัญมาก)	3.80 (สำคัญมาก)	3.71 (สำคัญมาก)	3.82 (สำคัญมาก)
ปัจจัยด้านกระบวนการ	3.76 (สำคัญมาก)	4.02 (สำคัญมาก)	3.96 (สำคัญมาก)	4.08 (สำคัญมาก)	3.87 (สำคัญมาก)	3.94 (สำคัญมาก)

จากตาราง 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (3.94) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านบุคคล (3.90) ด้านราคา (3.89) ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท (3.82) ด้านสถานที่ (3.66) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.65) และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.65) ตามลำดับ โดย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคล (3.88) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท (3.77) ด้านกระบวนการ (3.76) ด้านสถานที่ (3.67) ด้านราคา (3.66) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.63) และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.49) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (4.02) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท (3.88) ด้านราคา (3.85) ด้านบุคคล (3.82) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.80) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.76) และด้านสถานที่ (3.73) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา (4.10) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ (3.96) ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท (3.95) ด้านบุคคล (3.92) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.49) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.63) และด้านสถานที่ (3.60) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคล (4.12) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ (4.08) ด้านราคา (4.04) ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท (3.80) ด้านการส่งเสริมการตลาด (3.73) ด้านสถานที่ (3.72) และด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.61) ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ (3.87) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านราคา (3.78) ด้านบุคคล (3.78) ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท (3.71) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (3.60) ด้านสถานที่ (3.58) และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.41) ตามลำดับ

## ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตาราง 58 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) เกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ปัญหา	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก												รวม	
	GSM Advance			GSM1800			DTAC		Orange		Thai Mobile		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
ด้านผลิตภัณฑ์/การบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่)														
ไม่มีปัญหา	46	65.7	37	52.9	23	32.9	28	40	36	51.4	170	48.6		
เครื่องยังไม่ครอบคลุม	8	11.4	14	20.0	18	25.7	27	38.6	18	25.7	85	24.3		
บริการเสริมของระบบมีน้อย	16	22.9	19	27.1	17	24.3	14	20.0	11	15.7	77	22.0		
สัญญาณไม่ชัดเจนจากความต่อเนื่อง	15	21.4	13	18.6	31	44.3	18	25.7	9	12.9	86	24.6		
โทรออกเข้าทำได้อาก	3	4.3	10	14.3	4	5.7	3	4.3	13	18.6	33	9.4		
Sim Card ไม่สะดวกในการใช้งาน	4	5.7	7	10.0	4	5.7	0	0.0	0	0.0	15	4.3		
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0		

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของแต่ละระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักเท่ากับ 70 ราย

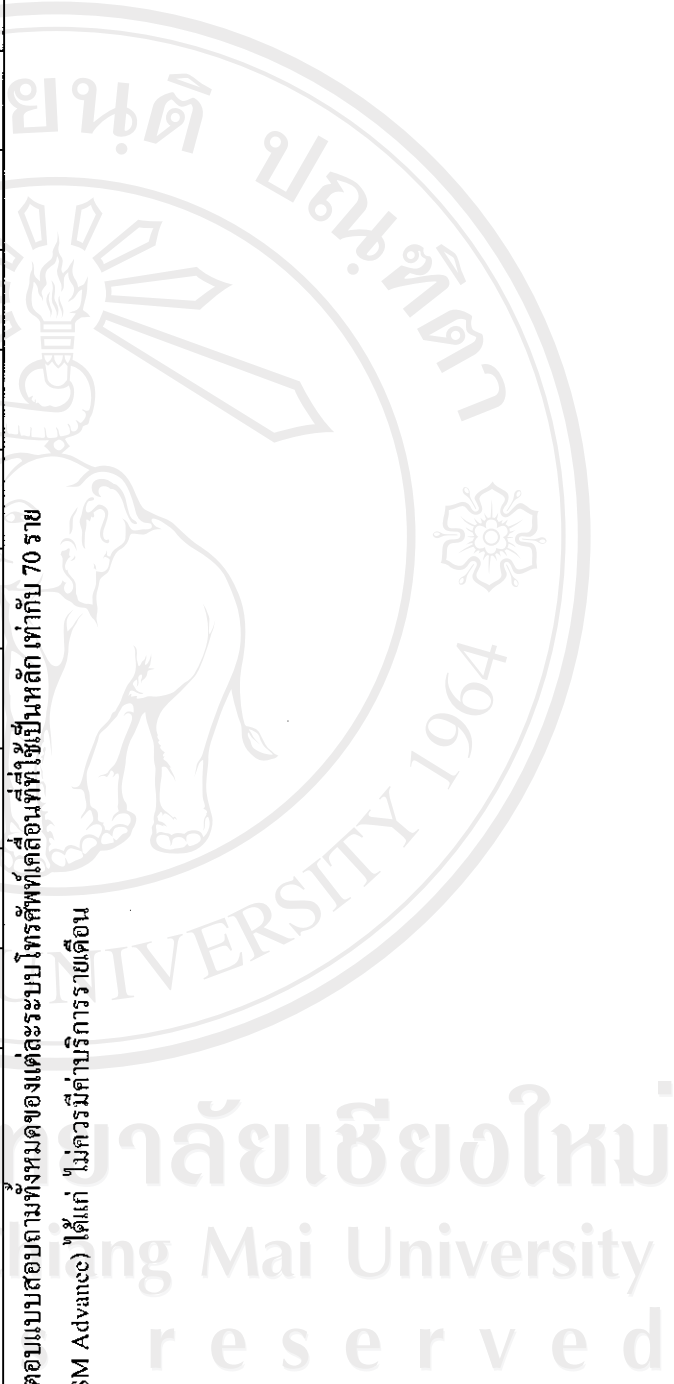


ตาราง 59 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านราคาเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ปัญหา	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก												รวม		
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile		จำนวน	ร้อยละ			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ					
ด้านราคา															
ไม่มีปัญหา	27	38.6	30	42.9	26	37.1	42	60.0	35	50.0	160	45.7			
ค่าบริการต่อเดือนมีราคาแพง	29	41.4	30	42.9	37	52.9	22	31.4	32	45.7	150	42.9			
ค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง	18	25.7	19	27.1	12	17.1	12	17.1	5	7.1	66	18.9			
ค่าเบ็ดได้ใช้งาน เนื่องจากถูกรงับให้บริการ มีราคาแพง	9	12.9	8	11.4	15	21.4	5	7.1	2	2.9	39	11.1			
อื่นๆ	1	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3			

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของแต่ละระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

อื่นๆ (GSM Advance) ได้แก่ ไม่ควรมีค่าบริการรายเดือน







ตาราง 60 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านสถานที่เกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ปัญหา	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก												รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile		จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
ด้านสถานที่														
ไม่มีปัญหา	45	64.3	43	61.4	44	62.9	52	74.3	44	62.9	228	65.1		
ศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีน้อย	17	24.3	14	20.0	18	25.7	7	10.0	19	27.1	75	21.4		
ไม่มีความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	8	11.4	13	18.6	12	17.1	7	10.0	9	12.9	49	14.0		
ศูนย์บริการมีที่จอดรถไม่เพียงพอความสะดวก	12	17.1	8	11.4	6	8.6	3	4.3	0	0.0	29	8.3		
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0		

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของแต่ละระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย



ตาราง 61 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ปัญหา	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก												รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile		จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
ด้านการส่งเสริมการตลาด														
ไม่มีปัญหา	37	52.9	40	57.1	33	47.1	30	42.9	40	57.1	180	51.4		
ขาดการให้ข้อมูล ข่าวสาร และประชาสัมพันธ์	11	15.7	3	4.3	7	10.0	12	17.1	14	20.0	47	13.4		
มีโปรแกรมที่ให้เลือกน้อย	22	31.4	25	35.7	22	31.4	21	30.0	21	30.0	111	31.7		
ขาดการสนใจ โดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ	12	17.1	6	8.6	13	18.6	11	15.7	6	8.6	48	13.7		
ขาดการให้ข้อมูล ความรู้ แก่ลูกค้า	6	8.6	10	14.3	12	17.1	8	11.4	5	7.1	41	11.7		
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	2.9	0	0.0	2	0.3		

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของแต่ละระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

อื่นๆ (Orange) ได้แก่ "ไม่ค่อยถูกใจ ไม่ตรงใจ 100%"

จากตาราง 61 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา มีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคือขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 13.7 และขาดการให้ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 13.4

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลักทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา มีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 17.1 และขาดการให้ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 15.7

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลักทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา มีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคือขาดการให้ข้อมูลความรู้แก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 14.3 และขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 8.6

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลักทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา มีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาคือขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 18.6 และขาดการให้ข้อมูลความรู้แก่ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 17.1

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลักทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านราคาเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา มีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือขาดการให้ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 17.1 และขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 15.7

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลักทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหา มีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมาคือขาดการให้ข้อมูล ข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 20.0 และขาดการจูงใจโดยการให้สิทธิและผลประโยชน์พิเศษ คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตาราง 62 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) เกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ปัญหา	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก												รวม			
	GSM Advance			GSM1800			DTAC			Orange			Thai Mobile		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
ด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ)																
ไม่มีปัญหา	51	72.9	48	68.6	52	74.3	58	82.9	57	81.4	266	76.0				
พนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์	6	8.6	11	15.7	14	20.0	4	5.7	8	11.4	43	12.3				
พนักงานขาดทักษะ/ประสิทธิภาพในการให้บริการ	5	7.1	6	8.6	2	2.9	0	0.0	5	7.1	18	5.1				
พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม	9	12.9	13	18.6	11	15.7	5	7.1	0	0.0	38	10.9				
พนักงานขาดความน่าเชื่อถือ ซื่อสัตย์	5	7.1	10	14.3	7	10.0	3	4.3	0	0.0	25	7.1				
พนักงานไม่เข้าใจความต้องการของลูกค้า	0	0.0	3	4.3	3	4.3	3	4.3	2	2.9	11	3.1				
อื่นๆ	1	1.4	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	0.3				

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของแต่ละระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

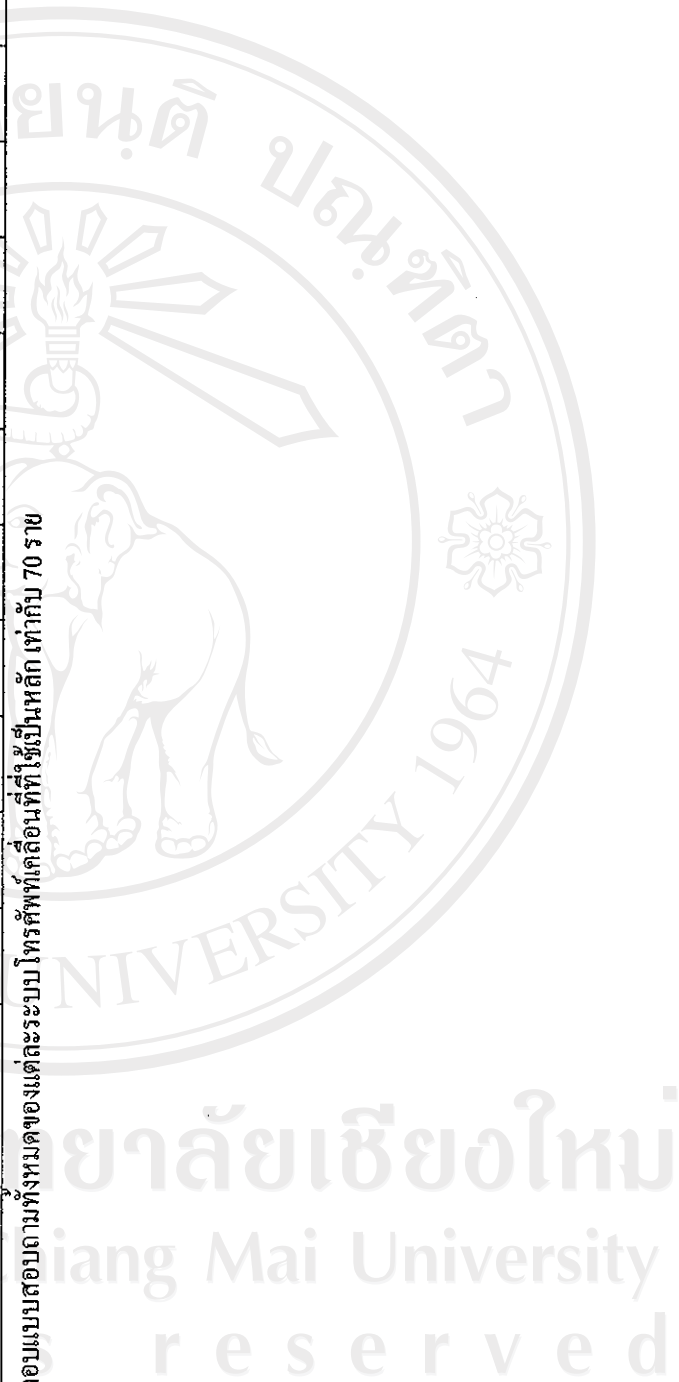
อื่นๆ (GSM Advance) ได้แก่ พนักงานไม่สามารถตอบคำถามดังกล่าวได้



ตาราง 63 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัทเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ปัญหา	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก												รวม			
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile		จำนวน	ร้อยละ				
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ						
ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท																
ไม่มีปัญหา	49	70.0	53	75.7	51	72.9	54	77.1	57	81.4	264	75.4				
สถานที่ไม่สะอาดขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย	9	12.9	7	10.0	12	17.1	3	4.3	10	14.3	41	11.4				
ขาดเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ	5	7.1	13	18.6	6	8.6	4	5.7	5	7.1	33	9.4				
ไม่มีที่พักผ่อน ห้องรับรอง ห้องน้ำ	10	14.3	6	8.6	6	8.6	9	12.9	0	0.0	31	8.9				
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0				

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของแต่ละระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักเท่ากับ 70 ราย







ตาราง 64 แสดงจำนวน และร้อยละของปัญหาด้านกระบวนการให้บริการเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ปัญหา	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก												รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile		จำนวน	ร้อยละ		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
ด้านกระบวนการให้บริการ														
ไม่มีปัญหา	57	81.4	46	65.7	42	60.0	58	52.9	46	65.7	249	71.1		
เวลาเปิด-ปิดในการให้บริการไม่เหมาะสม	3	4.3	3	4.3	6	8.6	2	2.9	12	17.1	26	7.4		
ขาดความระมัดระวังในการเปิดใช้งาน	7	10.0	11	15.7	13	18.6	3	4.3	5	7.1	39	11.1		
การแจ้งค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้องและยากในการตรวจสอบ	9	12.9	9	12.9	14	20.0	3	4.3	4	5.7	39	11.1		
ไม่มีป้ายบอกหน่วยงานในการติดต่อการใช้บริการ	1	1.4	12	17.1	5	7.1	1	1.4	0	0.0	19	5.4		
บุคลากรในการให้บริการไม่เพียงพอ	6	8.6	7	10.0	3	4.3	3	4.3	7	10.0	26	7.4		
อื่นๆ	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0		

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดของแต่ละระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

จากตาราง 64 พบว่าจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบการแจ้งค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้องและยากในการตรวจสอบ และขาดความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 11.1 เท่ากัน รองลงมาคือเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการไม่เหมาะสม และบุคลากรในการให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 7.4 เท่ากัน

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลักทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบการแจ้งค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้องและยากในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 12.9 รองลงมาคือขาดความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และบุคลากรในการให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 8.6

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลักทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหาไม่มีป้ายบอกหน่วยงานในการติดต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 17.1 รองลงมาคือขาดความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 15.7 และการแจ้งค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้องและยากในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 12.9

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลักทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหาการแจ้งค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้องและยากในการตรวจสอบ คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาคือ ขาดความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 8.6

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลักทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหาขาดความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน การแจ้งค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้องและยากในการตรวจสอบ บุคลากรในการให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 4.3 เท่ากัน รองลงมาคือเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 2.9 และไม่มีป้ายบอกหน่วยงานในการติดต่อการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 1.4

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลักทั้งหมด ที่ประสบปัญหาด้านกระบวนการเกี่ยวกับการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนใหญ่ประสบปัญหาเวลาเปิด-ปิดในการให้บริการไม่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 17.1 รองลงมาคือบุคลากรในการให้บริการไม่เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 10.0 และขาดความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 7.1

ตาราง 65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก

ความต้องการใช้ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็น หลักในปัจจุบัน	ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลัก										รวม	
	GSM Advance		GSM1800		DTAC		Orange		Thai Mobile			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ใช้งานต่อ	69	98.6	63	90.0	56	80.0	66	94.3	62	88.6	316	90.3
ต้องการเปลี่ยน	1	1.4	7	10.0	14	20.0	4	5.7	8	11.4	34	9.7
รวม	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	70	100.0	350	100.0

จากตาราง 65 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันต่อไป คิดเป็นร้อยละ 90.3 และต้องการเปลี่ยนระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันเป็นระบบอื่น คิดเป็นร้อยละ 9.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันต่อไป คิดเป็นร้อยละ 98.6 และต้องการเปลี่ยนระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันเป็นระบบอื่น คิดเป็นร้อยละ 1.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันต่อไป คิดเป็นร้อยละ 90.0 และต้องการเปลี่ยนระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันเป็นระบบอื่น คิดเป็นร้อยละ 10.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันต่อไป คิดเป็นร้อยละ 80.0 และต้องการเปลี่ยนระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันเป็นระบบอื่น คิดเป็นร้อยละ 20.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันต่อไป คิดเป็นร้อยละ 94.3 และต้องการเปลี่ยนระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันเป็นระบบอื่น คิดเป็นร้อยละ 5.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันต่อไป คิดเป็นร้อยละ 88.6 และต้องการเปลี่ยนระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันเป็นระบบอื่น คิดเป็นร้อยละ

ตาราง 66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน

ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการ หากเลิกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
GSM1800	38	54.3
DTAC	20	28.6
Orange	11	15.7
Thai Mobile	1	1.4
รวม	70	100.0

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

จากตาราง 66 พบว่าหากเลิกใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ส่วนใหญ่ ต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC คิดเป็นร้อยละ 28.6 และต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange คิดเป็นร้อยละ 15.7

ตาราง 67 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM 1800 เป็นหลัก จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน

ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการ หากเลิกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
GSM Advance	45	64.3
DTAC	17	24.3
Orange	8	11.4
Thai Mobile	0	0.0
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย จากตาราง 67 พบว่าหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่ต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC คิดเป็นร้อยละ 24.3 และต้องการ ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange คิดเป็นร้อยละ 11.4

ตาราง 68 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน

ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการ หากเลิกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
GSM Advance	43	61.5
GSM1800	12	17.1
Orange	14	20.0
Thai Mobile	1	1.4
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

จากตาราง 68 พบว่าหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่ต้องการใช้ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมาต้องการใช้ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange คิดเป็นร้อยละ 20.0 และต้องการใช้ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 คิดเป็น ร้อยละ 17.1

ตาราง 69 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก จำแนกตามระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน

ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการ หากเลิกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
GSM Advance	45	64.3
GSM 1800	4	5.7
DTAC	17	24.3
Thai Mobile	4	5.7
รวม	70	100.0

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

จากตาราง 69 พบว่าหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่ต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC คิดเป็นร้อยละ 24.3 และต้องการใช้ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 และ Thai Mobile คิดเป็นร้อยละ 5.7 เท่ากัน



ตาราง 70 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก จำแนกตามระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องการใช้บริการหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน

ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถามต้องการใช้บริการ หากเลิกใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
GSM Advance	42	60.0
GSM 1800	12	17.1
DTAC	9	12.9
Orange	7	10.0
<b>รวม</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

หมายเหตุ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

จากตาราง 70 พบว่าหากเลิกใช้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่ต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาต้องการใช้ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 คิดเป็นร้อยละ 17.1 และต้องการใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC คิดเป็นร้อยละ 12.9

ตาราง 71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการให้ระบบมีเครือข่ายและบริการของระบบที่ล้ำนำสมัย	1	1.4
ค่าบริการควรจะถูกลง	1	1.4

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

จากตาราง 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนทั้งหมด 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.8 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก โดยต้องการให้ระบบมีเครือข่ายและบริการของระบบที่ล้ำนำสมัย และเห็นว่าค่าบริการควรจะถูกลง คิดเป็นร้อยละ 1.4 เท่ากัน

ตาราง 72 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ควรมีเครือข่ายให้มากกว่าเดิม	1	1.4
ควรมีระยะเวลาการใช้งานในระบบเดิมเงิน	1	1.4
ควรคิดค่าบริการให้ถูกลง	1	1.4
ควรพัฒนาด้านเสถียรภาพให้มากกว่านี้เพราะบางสถานที่ไม่มีเสถียรภาพทำให้ไม่มีสัญญาณและโทรศัพท์ใช้งานไม่ได้	1	1.4

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

จากตาราง 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนทั้งหมด 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.6 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก โดยเห็นว่าควรมีเครือข่ายให้มากกว่าเดิม เห็นว่าควรมีระยะเวลาการใช้งานในระบบเดิมเงิน เห็นว่าควรคิดค่าบริการให้ถูกลง และเห็นว่าควรพัฒนาด้านเสถียรภาพให้มากกว่านี้ เพราะบางสถานที่ไม่มีเสถียรภาพทำให้ไม่มีสัญญาณและโทรศัพท์ใช้งานไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 1.4 เท่ากัน

ตาราง 73 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก จำแนกตามข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าขึ้นสามารถแก้ไขให้ถูกจุดรวดเร็ว รู้จักการขอโทษ ชดเชย ทดแทนให้กับลูกค้า การส่งเสริมการขายควรเป็นในลักษณะของการคืนกำไร การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มยอดขายควรจะแสดงด้วยเจตนาที่ซื่อตรง ไม่กำกวม ไม่ อาศัยความไขว้เขวเพราะการฟังโฆษณาในเวลาสั้นๆ อาจทำให้เข้าใจที่ไม่ถูกต้อง	1	1.4
ควรจะคิดค่าบริการให้ถูกลง	1	1.4
การติดต่อ Call Center บางครั้งต้องการติดต่อกับพนักงานอย่างรวดเร็ว แต่ต้องรอฟังระบบ อัตโนมัตินานมาก จึงจะได้คุยกับพนักงาน ทำให้ต้องเสียเวลาและเสียเงินในการรอ	1	1.4

หมายเหตุ: จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก เท่ากับ 70 ราย

จากตาราง 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ได้ให้ข้อเสนอแนะในการให้บริการระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวนทั้งหมด 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.2 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก โดยเห็นว่าเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าขึ้นสามารถแก้ไขให้ถูกจุด รวดเร็ว รู้จักการขอโทษ ชดเชยหรือทดแทนให้กับลูกค้า การส่งเสริมการขายควรเป็นในลักษณะของการคืนกำไร การโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มยอดขายควรจะแสดงด้วยเจตนาที่ซื่อตรง ไม่กำกวม ไม่อาศัยความไขว้เขวเพราะการฟังโฆษณาในเวลาสั้นๆ อาจทำให้เข้าใจที่ไม่ถูกต้อง เห็นว่าควรจะคิดค่าบริการให้ถูกลง และเห็นว่าการติดต่อ Call Center บางครั้งต้องการติดต่อกับพนักงานอย่างรวดเร็ว แต่ต้องรอฟังระบบอัตโนมัตินานมาก จึงจะได้คุยกับพนักงาน ทำให้ต้องเสียเวลาและเสียเงินในการรอ คิดเป็นร้อยละ 1.4 เท่ากัน