

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระ เรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค โดยศึกษาผู้แบบสอบถามจำนวน 350 ราย ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่จาก 5 ระบบ ได้แก่ GSM Advance, GSM1800, DTAC, Orange และ Thai Mobile ระบบละ 70 รายเท่ากัน โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ใช้วิธีสำรวจด้วยเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สามารถสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษาและทำการอภิปรายผลได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เป็นผู้อยู่ในวัยศึกษาเป็นนักเรียนนักศึกษา มากที่สุด มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 1 เลขหมาย โดยคิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ GSM Advance ซึ่งส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระเงินล่วงหน้า (Prepaid) โดยมีค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังต้องการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบันต่อไป หากกรณีที่ต้องการเลิกใช้บริการระบบที่ใช้เป็นหลักในปัจจุบัน ส่วนใหญ่ต้องการจะใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance ดังแสดงในตาราง 74

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาได้แก่ ด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ



### 5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM Advance เป็นหลักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เป็นผู้อยู่ในวัยศึกษาเป็นนักเรียนนักศึกษามากที่สุด มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM Advance จำนวน 1 เลขหมาย ไม่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบ GSM1800 ระบบ DTAC ระบบ Orange และระบบ Thai Mobile ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM Advance เป็นหลักทั้งหมด คิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ GSM Advance ซึ่งส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระเงินล่วงหน้า (Prepaid) และมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ยังต้องการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลักต่อไป และต้องการจะใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 หากเลิกใช้บริการระบบ GSM Advance

#### ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ดังนี้

#### ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

#### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านค่าบริการรายเดือนถูกสามารถเลือกตามความเหมาะสมในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ และด้านสัญญาชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านการลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัญหาในการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ประสบปัญหาด้านค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านมีโปรโมชั่นที่ให้เลือกน้อย และด้านค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง ตามลำดับ

### 5.1.2 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก

#### ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM1800 เป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ทั้งนี้เป็นลูกจ้างบริษัทเอกชนมากที่สุด มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาท ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM1800 จำนวน 1 เลขหมาย ไม่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบ GSM Advance ระบบ DTAC ระบบ Orange และระบบ Thai Mobile ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ GSM1800 เป็นหลัก ทั้งหมด คิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ GSM1800 ซึ่งส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) และมีค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ยังต้องการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลักต่อไป และต้องการจะใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance หากเลิกใช้บริการระบบ GSM1800

#### ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ด้านราคา ด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสถานที่ ตามลำดับ ดังนี้

#### ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านเวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

#### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านค่านาค่าบริการเป็นวินาที มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีตัวแทนจำหน่าย Dealer ใกล้บ้าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัญหาในการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ประสบปัญหาด้านค่าบริการค่านาทีมีราคาแพง มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านมีโปรโมชั่นที่ให้เลือกน้อย ด้านค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง และด้านบริการเสริมของระบบมีน้อย ตามลำดับ

### 5.1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก

#### ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ DTAC เป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ทั้งนี้เป็นผู้อยู่ในวัยศึกษาเป็นนักเรียนนักศึกษามากที่สุด มีรายได้ส่วนตนน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ DTAC จำนวน 1 เลขหมาย ไม่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบ GSM Advance ระบบ GSM1800 ระบบ Orange และระบบ Thai Mobile ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ DTAC เป็นหลักทั้งหมด คิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ DTAC ซึ่งส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระเงินล่วงหน้า (Prepaid) และมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ยังต้องการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลักต่อไป และต้องการจะใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance หากเลิกใช้บริการระบบ DTAC

#### ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านสถานที่ ตามลำดับ ดังนี้

#### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านคิดค่าบริการเป็นวินาที มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

#### ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีรายการส่งเสริมการขายค่าใช้บริการฟรี (ค่าโทร) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านโทรออก/เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

### ปัจจัยด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีศูนย์ชำระค่าบริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัญหาในการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ประสบปัญหาด้านค่าบริการต่อนาทีที่มีราคาแพง มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง และด้านมีโปรโมชั่นที่ให้เลือกน้อย ตามลำดับ



#### 5.1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก

##### ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Orange เป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เป็นผู้อยู่ในวัยศึกษาเป็นนักเรียนนักศึกษามากที่สุด มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Orange จำนวน 1 เลขหมาย ไม่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบ GSM Advance ระบบ GSM1800 ระบบ DTAC และระบบ Thai Mobile ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Orange เป็นหลักทั้งหมด คิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ Orange ซึ่งส่วนใหญ่มีรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระเงินล่วงหน้า (Prepaid) และมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) น้อยกว่า 500 บาทต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ยังต้องการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลักต่อไป และต้องการจะใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance หากเลิกใช้บริการระบบ Orange

##### ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ และด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ตามลำดับ ดังนี้

##### ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

##### ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านไม่คิดค่าบริการรายเดือน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า และด้านศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านโทรออก/เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

### ปัญหาในการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ประสบปัญหาด้านเครือข่ายไม่ครอบคลุม มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง และด้านมีโปรโมชั่นที่ให้เลือกน้อย ตามลำดับ

### 5.1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก

#### ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Thai Mobile เป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เป็นผู้ประกอบธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด มีรายได้ส่วนตัว 5,000-10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Thai Mobile จำนวน 1 เลขหมาย ไม่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ทั้งระบบ GSM Advance ระบบ GSM1800 ระบบ DTAC และระบบ Orange ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ Thai Mobile เป็นหลักทั้งหมด คิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบ GSM Advance ซึ่งส่วนใหญ่มีทั้งรูปแบบบริการประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) และประเภทที่ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) และมีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (รวมทุกเลขหมาย) 1,001-1,500 บาทต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ยังต้องการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลักต่อไป และต้องการจะใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance หากเลิกใช้บริการระบบ Thai Mobile

#### ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านราคา ด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ดังนี้

#### ปัจจัยด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชันในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านค่าน้ำบริการเป็นวินาที มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

### ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ในภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ยสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีรายการส่งเสริมการขายค่าใช้บริการฟรี (ค่าโทร) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก

## ปัญหาในการให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ประสบปัญหาด้านค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านโปรโมชั่นที่ให้เลือกน้อย และด้านศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีน้อย ตามลำดับ

### 5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 5.2.1 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมากทุกปัจจัย โดยปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาได้แก่ ด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) ด้านราคา ด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเนตรนภา จินวัตร (2546) ที่พบว่าปัจจัยทางการตลาดด้านราคาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้องและง่ายในการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาได้แก่ ด้านขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน และด้านการเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยคิดค่าบริการเป็นวินาที มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาได้แก่ ด้านค่าบริการต่อนาทีถูก และด้านไม่คิดค่าบริการรายเดือน ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาได้แก่ ด้านพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และด้านพนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาได้ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาได้แก่ ด้านชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ และด้านศูนย์บริการมีข้อมูลและความรู้ในเรื่องของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสถานที่ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาได้แก่ ด้านมีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก และด้านศูนย์บริการหรือศูนย์ชำระเงินที่มีจอครบเพียงพอ สะดวกสบาย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ (ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาได้แก่ ด้านสัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย และด้านโทรออกหรือเข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียงพอ) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ BrandAge Research House (2544; 2546) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคทั่วประเทศ อันดับแรก ได้แก่ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านมีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการฟรี (ค่าโทร) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาได้แก่ ด้านมีรายการส่งเสริมการขายค่าบริการรายเดือนฟรี และด้านโปรโมชั่นลดค่าบริการตามช่วงเวลา ตามลำดับ

### 5.2.2 ปัญหาในการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ส่วนใหญ่ประสบปัญหาด้านค่าบริการต่อนาทีที่มีราคาแพง รองลงมาได้แก่ ด้านมีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย และสัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เป็นหลัก ประสบปัญหาด้านค่าบริการต่อนาทีที่มีราคาแพง มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านมีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย และด้านค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 เป็นหลัก ประสบปัญหาด้านค่าบริการต่อนาทีที่มีราคาแพง มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านมีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย ด้านค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง และด้านบริการเสริมของระบบมีน้อย ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ประสบปัญหาด้านค่าบริการต่อนาทีที่มีราคาแพง มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง และด้านมีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ประสบปัญหาด้านเครือข่ายไม่ครอบคลุม มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านค่าบริการต่อนาทีที่มีราคาแพง และด้านมีโปรโมชั่นที่ให้เล็กน้อย ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ประสบปัญหาด้านค่าบริการค่อนหาที่มีราคาแพง มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านมีโปรโมชั่นที่ให้เลือกน้อย และด้านศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีน้อย ตามลำดับ

### 5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

ค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก

ค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก เหมือนกันแต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านพนักงาน มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

ค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 และ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก เหมือนกันแต่ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800 ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านเวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile เป็นหลัก ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรโมชั่นในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก

ค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ DTAC เป็นหลักให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก และให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านคิดค่าบริการเป็นวินาทีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

ค้นพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระบบคิดว่าระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานอยู่เป็นระบบที่ดีที่สุด ยกเว้นผู้ใช้ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Thai Mobile ที่คิดว่า ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคือระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระบบ GSM Advance

ค้นพบว่า ระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการต้องการใช้งานภายหลังจากที่มีการเลิกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเดิม คือระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance เหมือนกันทุกระบบ และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance ต้องการใช้งานหากมีการเลิกใช้ระบบเดิมแล้ว คือระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM1800

ค้นพบว่า ปัญหาในการใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่จะประสบปัญหาด้านสัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง ด้านค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพง ด้านศูนย์บริการ/ศูนย์ชำระเงินมีน้อย ด้านมิโปรโมชันที่ให้เล็กน้อย ด้านพนักงานขาดมนุษยสัมพันธ์ ด้านสถานที่ไม่สะอาดขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านขาดความสะดวกรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และด้านการแจ้งค่าใช้จ่ายไม่ถูกต้องและยากในการตรวจสอบ

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแบบอิสระเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

**ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนมากให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเฉพาะด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange และ Thai Mobile ควรเร่งดำเนินการขยายเครือข่ายหรือร่วมกับเครือข่ายของบริษัทอื่นในการให้บริการในส่วนในพื้นที่ที่ไม่สามารถให้บริการเองได้ เพื่อให้มีพื้นที่ในการให้บริการครอบคลุมทั่วประเทศ สามารถแข่งขันกับผู้ให้บริการรายอื่นได้



### ปัจจัยด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยราคา มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยย่อยด้านค่านาค่าบริการเป็นวินาที มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ GSM Advance GSM1800 และ Thai Mobile ควรให้บริการแบบเรียกเก็บค่าบริการเป็นวินาทีตามจริง ทั้งนี้เพื่อจูงใจให้ผู้บริโภคมีการหันมาใช้บริการของบริษัทมากขึ้น

### ปัจจัยด้านสถานที่

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนมากให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านมีศูนย์ชำระค่าบริการจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาคือ ด้านมีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ Orange และ Thai Mobile ควรมีศูนย์ชำระค่าบริการและศูนย์บริการให้มีจำนวนมากขึ้น โดยเฉพาะตามศูนย์การค้า เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง

### ปัจจัยด้านบุคคล (พนักงานของบริษัทประจำศูนย์ให้บริการ)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านพนักงานมีความรู้ความสามารถในการทำงาน ด้านพนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า และด้านพนักงานมีทักษะและประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรเน้นฝึกอบรมพนักงานในส่วนของพนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้า ให้มีความรู้ความชำนาญในระบบของผู้ให้บริการอย่างถ่องแท้ เพื่อสามารถให้คำปรึกษาและแนะนำลูกค้าได้ดี โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีใหม่ที่ได้ถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นให้มีการจำลองการใช้งานเพื่อสาธิตให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างความเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น

### ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของศูนย์บริการของบริษัท

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านชื่อเสียงของระบบเป็นที่เชื่อถือ และด้านศูนย์บริการมีข้อมูลความรู้ในเรื่องของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกระบบควรทำการพัฒนาและจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ดี ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการสร้างบริการให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่ดีอยู่เสมอ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการของระบบ เช่น การสร้างระบบคิวอัตโนมัติในการให้บริการ การจัดเตรียมข้อมูลของผู้ใช้ระบบในแบบอินเตอร์แอคทีฟโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ลูกค้าสามารถสอบถามแบบโต้ตอบได้ทันที เป็นต้น

### ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเฉพาะด้านขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชิ้นในการใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายทุกประเภทผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายได้ตามต้องการ นอกจากนี้บริษัทผู้ให้บริการระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกระบบควรปรับปรุงขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชิ้นในการใช้งานให้สะดวกและผู้ใช้บริการสามารถทำการตรวจสอบโปรแกรมชิ้น พร้อมทั้งสามารถเปลี่ยนแปลงโปรแกรมชิ้นในการใช้งานได้ด้วยตัวเอง เช่น สามารถกระทำการเปลี่ยนแปลงหรือตรวจสอบโปรแกรมชิ้นที่เลือกใช้งาน ตรวจสอบค่าใช้จ่ายบริการ โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved