

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม โดยศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม รวม 313 ราย ซึ่งเป็นลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ลงทะเบียนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประมาณ 15,040 ราย โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ใช้วิธีการสำรวจด้วยเครื่องมือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าทางสถิติแบบพรรณนา คือ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษาและทำการอภิปรายผล ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 – 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ทั้งนี้เป็นผู้อยู่ในวัยศึกษาโดยเป็นนักเรียนนักศึกษามากที่สุด ที่ประกอบอาชีพแล้ว พบว่าเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้าน รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 5,001 – 15,000 บาท ในด้านการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม พบว่า ใช้บริการนาน 1 – 2 ปี มากที่สุด ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายบริการเฉลี่ยเดือนละ 1,001 – 3,000 บาท ส่วนใหญ่ความรู้ หรือการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตมาก่อน ในช่วงที่ผ่านมาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ใช้บริการอินเทอร์เน็ต โดยใช้ที่บ้านของตน รองลงมาคือ ที่ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ และที่วิทยาลัยหรือมหาวิทยาลัย มีเพียงเล็กน้อยที่ใช้บริการที่ทำงาน ส่วนมากใช้บริการประมาณเดือนละ 1 – 10 ครั้ง โดยใช้บริการค้นหาข้อมูลมากที่สุด รองลงมาคือ บริการติดต่อสื่อสารการรับ-ส่งอีเมล บริการด้านบันเทิง/ท่องเที่ยว/กีฬา การดาวน์โหลดข้อมูล/โปรแกรม มีจำนวนไม่น้อยที่ใช้บริการ ดูดวงชะตาราศี และเลือกซื้อสินค้า/บริการ ส่วนใหญ่เสียค่าบริการอินเทอร์เน็ตเดือนละไม่เกิน 250 บาท และพบว่าส่วนใหญ่เคยได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับการให้บริการอินเทอร์เน็ตผ่าน

โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม หรือเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) ก็ตาม แต่ส่วนมากไม่เคยใช้บริการดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีแผนการเปลี่ยนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้อยู่ ไปเป็นรุ่นใหม่ที่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้มีจำนวนมากที่สุด

5.1.2 ความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม อันเนื่องมาจากปัจจัยทางการตลาด 7 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากร กระบวนการให้บริการ และการสร้างหลักฐานทางกายภาพ สามารถสรุปถึงความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมาก ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลาโดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ อันดับสุดท้ายคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว ข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีความต้องการในระดับมากต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมาก ได้แก่ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน เป็นอันดับแรก อันดับต่อมาคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสได้ มีหลายราคาให้เลือก ทั้งนี้เห็นว่าการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดค่าบริการตามปริมาณข้อมูลที่รับส่งในแต่ละครั้ง เป็นอันดับ 1 – 3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านราคามีผลในระดับมากต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมาก ได้แก่ มีการแบ่งพื้นที่

ศูนย์บริการเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสมช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการเป็นอันดับแรก อันดับต่อมาคือ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก และการสมัครใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถสมัครได้ ณ ที่แห่งเดียวกับจุดจำหน่าย เป็นอันดับ 1 – 3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีความต้องการในระดับมากต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความต้องการมากต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เป็นอันดับแรก อันดับต่อมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการทันที อีกทั้งให้ความต้องการแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก โดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ และมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต จึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดีด้วยความชัดเจนและเข้าใจง่าย และอันดับ 3 คือ สามารถแก้ปัญหาการให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรมีความต้องการในระดับมากที่สุดต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่ การมีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณ โทรศัพท์จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ เป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาคือ การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องเชื่อถือได้ และการบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม เป็นบริการที่สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นอันดับ 1 – 3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความต้องการในระดับมากที่สุดต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด ได้แก่บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาคือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก และบริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ เป็นอันดับ 1 – 3 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพโดยรวมพบว่า มีความต้องการในระดับมากที่สุดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

5.1.3 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม หรือเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส (GPRS) สรุปได้ว่า อันดับแรก ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะให้มีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบและการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น อันดับต่อมาคือ เสนอแนะในด้านอัตราค่าบริการการรับส่งข้อมูลว่า ควรปรับลดอัตราค่าบริการให้ถูกลงกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจีพีอาร์เอสโดยนำเสนอข้อมูลที่ง่ายและเข้าใจได้เร็วขึ้น และเห็นว่าราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้จีพีอาร์เอสได้ ควรมีราคาถูกลงกว่านี้ด้วยใช้วิธีส่งเสริมการขายเพื่อให้ราคาถูกลง และควรเปิดให้บริการทดลองใช้ฟรีก่อนในขั้นแรก เมื่อติดตั้งระบบสมบูรณ์เรียบร้อยแล้วจึงคิดค่าบริการ

5.1.4 เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

เหตุผลในการตัดสินใจใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะที่ระบุว่าต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม จำนวน 257 ราย สรุปได้ดังนี้ เหตุผลอันดับแรก คือ สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง อันดับ 2 สามารถใช้บริการได้สะดวกและใช้งานง่ายด้วยตนเอง อันดับ 3 ให้บริการรับส่งข้อมูลด้วยความรวดเร็ว ทำให้ช่วยประหยัดเวลา อันดับ 4 การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตแต่ละครั้งสามารถให้บริการได้นานตามต้องการโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ถ้าไม่ได้รับส่งข้อมูล และอันดับ 5 ค่าบริการในการรับส่งข้อมูล มีความชัดเจนเป็นธรรม ยอมรับได้

5.1.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่ต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี

เอส เอ็ม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21 – 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และเป็นกลุ่มที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท

5.1.6 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความต้องการปัจจัยทางการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิง และเพศชาย เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลอันดับแรก คือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านนี้มีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง โดยทุกกลุ่มอายุมีความเห็นว่าตรงกันว่า ปัจจัยที่มีผลในอันดับแรกคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ

ในด้านระดับการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งที่มีการศึกษาดำรงต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และระดับสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยเห็นว่าอันดับแรกคือ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ

เมื่อพิจารณาด้านรายได้ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท และผู้ตอบที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากด้วยเช่นเดียวกัน แต่ในกลุ่มผู้ตอบที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท กลับก็เห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับปานกลาง ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท กลับเห็นว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการที่มีผลในอันดับแรกเห็นว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ

ปัจจัยด้านราคา

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย เห็นว่าปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความ

ต้องการในระดับมาก อันดับแรกเห็นว่า การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครในใช้บริการและค่าบริการรายเดือน

ในด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ทั้งนี้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน ขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง โดยเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากอันดับแรก คือ ทั้งนี้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือนด้วยเช่นกัน แต่กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่า ปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมาก ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยนี้มีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง และผู้ตอบทั้ง 2 กลุ่มนี้ทั้งนี้มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมาก อันดับแรก คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

เมื่อพิจารณาถึงระดับการศึกษา สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำรงต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยเห็นว่าอันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็มไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยเห็นว่าอันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน ขณะที่กลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยเห็นว่าอันดับแรก คือ อัตราค่าบริการในการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม คิดแบบเหมาจ่ายต่อเดือน มี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน

ในด้านรายได้ สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุดและระดับมาก ที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคาทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก ซึ่ง 2 กลุ่มนี้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในอันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคาก็มีผลต่อความต้องการในระดับมากทุกปัจจัย ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความ

ต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง และ 2 กลุ่มนี้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ อันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ส่วนที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก กลุ่มนี้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในอันดับแรกคือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน และที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง ทั้งนี้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมาก คือ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มิได้คิดค่าบริการตามระยะเวลาในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ที่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (เช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก อันดับแรกคือ การมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก

เมื่อพิจารณาด้านอายุสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี และ 21 – 30 ปี มีความเห็นตรงกันว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด ในอันดับแรก คือ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ด้วยเช่นกัน โดยเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรก คือ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก แต่ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป กลับเห็นว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมาก และเห็นว่าปัจจัยที่มีผลอันดับแรก คือ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม

ในด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยเห็นว่าอันดับแรกคือ การมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก แต่ผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก และกลุ่ม

ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก ทั้ง 2 กลุ่มหลังนี้เห็นว่าอันดับแรก คือ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ

เมื่อพิจารณาด้านรายได้ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่าการมีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก ที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท ก็เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากเช่นเดียวกัน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุดนั้น มีเพียงปัจจัยเดียว คือ การแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสมช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกคือ มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสนสามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการ ที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก ที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท นั้นเห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง โดยปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมาก มี 2 ปัจจัย อันดับแรกคือ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกผู้ตอบทั้ง 2 กลุ่ม เห็นว่า มีการรับประกันตรวจซ่อมหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว

ในด้านอายุสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด สำหรับกลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ส่วนผู้ตอบที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก และกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 กลุ่ม มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยนี้ที่มีผลในอันดับแรก คือ มีการรับประกันตรวจซ่อม

หรือเปลี่ยนให้ใหม่ ในกรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาด้านการศึกษาสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรี เห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุดและระดับมาก และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่า ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก ทั้ง 3 กลุ่มนี้มีความเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีผลในอันดับแรก คือ มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ กรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว

ส่วนในด้านรายได้ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท ที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท ที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด เห็นว่า มีการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ ในกรณีที่มีข้อบกพร่องตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว แต่กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท กลับเห็นว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อความต้องการในระดับมาก และระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมาก อันดับแรกได้แก่ มีรายการส่งเสริมการขายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสให้แก่ลูกค้าเป็นประจำ

ปัจจัยด้านบุคลากร

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่า ปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยที่ผู้ตอบทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่ามีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกเห็นตรงกันว่าได้แก่ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี

เมื่อพิจารณาด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก สำหรับกลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่า พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ส่วนผู้ตอบที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี และกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยเห็น

ว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที

ในด้านการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรกได้แก่ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ในอันดับแรกคือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากต่อความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม โดยเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด คือ พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นสิ่งแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ

ส่วนด้านรายได้ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรก คือ พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ ที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก และที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดย 2 กลุ่มนี้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลในอันดับแรก คือ พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ขณะที่ผู้ตอบที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดย 2 กลุ่มนี้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลในอันดับแรก คือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที สำหรับกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกเห็นว่าพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด แต่ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายเห็นว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการ ในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยผู้ตอบทั้ง 2 กลุ่มเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ มีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณ โทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้

ในด้านอายุสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการ

การให้บริการทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่า ลูกค้าสามารถชำระค่าบริการได้หลายวิธี สำหรับกลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่า การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ ส่วนผู้ตอบที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยเห็นว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ มีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์จึงมีความปลอดภัยและไว้วางใจได้ และกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เห็นว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อความต้องการในระดับมาก และเห็นว่าปัจจัยที่มีผลอันดับแรกคือ การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาค่าว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกเห็นว่า การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้ ส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่า มีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ ส่วนที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ทั้งนี้ปัจจัยที่มีผลความต้องการในระดับมากที่สุด คือ มีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้

ในด้านรายได้สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด โดยอันดับแรกเห็นว่า การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง กลุ่มที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการทุกปัจจัย มีผลในระดับมากที่สุด แต่กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 – 25,000 บาท ที่มีรายได้ 25,001 – 35,000 บาท และที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยทั้ง 4 กลุ่มนี้ เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลในอันดับแรกคือ การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม นั้นมีระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ จึงมีความปลอดภัยไว้วางใจได้ ส่วนที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาท กลับเห็นว่าปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีผลต่อความต้องการในระดับมาก โดยอันดับแรกเห็นว่า การให้บริการ ณ ศูนย์บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เชื่อถือได้

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ

มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยเห็นตรงกันว่าปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ในด้านอายุสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพทุกปัจจัยมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกเห็นว่ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ สำหรับผู้ตอบที่มีอายุ 21 – 30 ปี เห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุดและระดับมาก โดยเห็นว่ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ส่วน ผู้ตอบที่มีอายุ 31 – 40 ปี เห็นว่ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยเห็นว่ปัจจัยที่มีผลในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก และกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เห็นว่ปัจจัยด้านนี้มีผลต่อความต้องการในระดับมากโดยเห็นว่ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก คือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวกเช่นกัน

ผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ตอบที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และส่วนผู้ตอบที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลมากที่สุดอันดับแรก คือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก

เมื่อพิจารณาด้านรายได้ สรุปได้ว่า ที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท เห็นว่ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด อันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ที่มีรายได้ 5,001 – 15,000 บาท เห็นว่ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลในอันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท เห็นว่ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด ในอันดับแรกคือ บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ทันสมัยในการให้บริการ ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท เห็นว่ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และ

ระดับมาก ทั้งนี้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุดอันดับแรก คือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก ที่มีรายได้ 35,001 – 45,000 บาท เห็นว่าปัจจัยด้านการหลักฐานทางกายภาพมีผลต่อความต้องการในระดับมากที่สุด และระดับมากด้วยเช่นกัน ปัจจัยที่ผู้ตอบเห็นว่ามีความต้องการในอันดับแรก คือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก ส่วนผู้ตอบที่มีรายได้มากกว่า 45,000 บาทนั้น กลับเห็นว่าปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพทุกปัจจัย มีผลต่อความต้องการในระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับปัจจัยได้ดังนี้ อันดับแรกได้แก่ ศูนย์บริการมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

เนื่องจากการศึกษานี้เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ 2 ลักษณะ ผลิตภัณฑ์ในลักษณะแรกปรากฏในเชิงรูปธรรม ซึ่งได้แก่ ตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ส่วนผลิตภัณฑ์อีกลักษณะหนึ่งนั้น เป็นเชิงนามธรรม ได้แก่ การบริการในรูปแบบต่าง ๆ ที่บริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ให้บริการแก่ลูกค้าของตน ซึ่งในการศึกษานี้ก็คือ การบริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความต้องการต่อปัจจัยทางการตลาดทั้ง 7 ด้านในระดับมากถึงระดับมากที่สุด ดังนี้

สำหรับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ โดยภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่ามีความต้องการในระดับมากที่สุดการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ($\bar{X} = 3.78$) โดยเฉพาะปัจจัยที่ว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีหลายรุ่น หลายยี่ห้อให้เลือกตามความพอใจ แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความต้องการต่อผลิตภัณฑ์ในเชิงรูปธรรม ที่สามารถจับต้องสัมผัสรวมทั้งมองเห็น ได้เป็นอันดับแรก จึงให้ความต้องการต่อตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอสได้ ในด้านองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องยี่ห้อ รุ่น รูปแบบรูปลักษณะภายนอก ตลอดจนถึงคุณสมบัติหรือฟังก์ชันการใช้งาน มากกว่าผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในรูปการบริการ เนื่องจากไม่อาจสัมผัสได้ในทันทีทันใดจนกว่าจะได้ทดลองหรือตัดสินใจใช้บริการ ทั้งนี้สังเกตจากคะแนนเฉลี่ยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความต้องการต่อปัจจัยที่ว่า การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม สามารถใช้ได้ทันทีทุกที่ ทุกโอกาส ทุกเวลา โดยไม่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ และการใช้อินเทอร์เน็ต

ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม มีบริการข้อมูลที่หลากหลาย เช่น รายการบันเทิง กีฬา ข่าว บริการข้อมูลธุรกิจ บริการราคาสินค้า เป็นต้น อยู่ในอันดับรองลงมา ($\bar{X} = 3.76$ และ 3.74 ตามลำดับ)

สำหรับปัจจัยทางการตลาดด้านราคา แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วปัจจัยด้านนี้มีความต้องการในระดับมากต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ($\bar{X} = 3.74$) ก็ตาม แต่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความต้องการไปที่ปัจจัยที่ว่า การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไม่ต้องเสียค่าสมัครใช้บริการและค่าบริการรายเดือน มีค่าเฉลี่ยของคะแนนสูงที่สุดในปัจจัยกลุ่มนี้ ($\bar{X} = 4.01$) ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่าการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายทุกระดับบริการมากกว่าและสูงกว่าการใช้โทรศัพท์พื้นฐาน เริ่มจากการซื้อตัวเครื่อง ค่าบริการรายเดือน ค่าบริการติดต่อสื่อสารแต่ละครั้ง รวมทั้งค่าธรรมเนียมการใช้บริการเสริมปลั๊กอิน ๆ ซึ่งขึ้นกับการใช้บริการของแต่ละบุคคล จึงเป็นไปได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายที่เป็นภาระเพิ่มนอกเหนือไปจากค่าใช้จ่ายที่กล่าวแล้วข้างต้นก็เป็นได้

อันดับรองลงมาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความต้องการต่อปัจจัยโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอเอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีพีอาร์เอส มีหลายราคาให้เลือก ($\bar{X} = 3.80$) เนื่องจากในตลาดปัจจุบันมีผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีพีอาร์เอส ออกมาจำหน่ายหลายบริษัท อาทิ โนเกีย อิริกสัน โมโตโรล่า เป็นต้น กอปรกับมีตัวแทนจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นจำนวนมาก ผู้ซื้อจึงมีโอกาสเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีพีอาร์เอส ได้อย่างอิสระตามยี่ห้อ รุ่น และรูปลักษณะที่ตนต้องการ ที่สำคัญคือ ผู้ซื้อจะมีอิสระที่จะเลือกซื้อตามราคาที่ตนเห็นว่าเหมาะสมกับภาวะเศรษฐกิจของตน หากมีผู้จำหน่ายหลายรายที่จำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่เป็นยี่ห้อและรุ่นเดียวกัน แต่ราคาต่างกันแล้ว ก็เป็นไปได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่จากร้านที่มีราคาถูกกว่า ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2535) ได้กล่าวไว้ว่า ราคาของผลิตภัณฑ์เป็นกลไกสำคัญที่สามารถดึงดูดความสนใจลูกค้าให้หันมาสนใจและตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายได้

นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ความต้องการในระดับมากต่ออัตราค่าบริการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่คิดตามปริมาณการรับ/ส่งข้อมูล คือ 10 สตางค์ต่อ 1 กิโลไบต์ (KB) รวมทั้งอัตราค่าบริการแบบเหมาจ่ายต่อเดือน ซึ่งมี 3 แพคเกจให้เลือก คือ 250, 350 และ 1,500 บาทต่อเดือน ($\bar{X} = 3.56$ และ 3.54 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บค่าบริการและเป็นทางเลือกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม ดังที่ ธีรฤติ นวรัตน์ ณ อรุณยา (2544) กล่าวไว้ว่า การกำหนดอัตราค่าบริการต้องสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางการตลาดอื่น ๆ ด้วย

ส่วนปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่ว่า มีการแบ่งพื้นที่ศูนย์บริการออกเป็นสัดส่วนอย่างเหมาะสม (อาทิเช่น แผนกขาย แผนกรับชำระค่าบริการ แผนกซ่อม เป็นต้น) ช่วยให้ลูกค้าไม่สับสน สามารถรับบริการได้ตรงตามที่ต้องการเป็นอันดับแรก อันดับรองลงมาคือ มีตัวแทนจำหน่ายและศูนย์บริการหลายแห่งให้เลือกติดต่อตามความสะดวก มีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.20 และ 4.19 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม โดยภาพรวมปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีความต้องการในระดับมากที่สุดความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการที่ศูนย์บริการ และต้องการความอบอุ่นใจ ความสะดวกใจในการใช้บริการหลังการขาย ของผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ค่อนข้างมาก กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการความสะดวกในการติดต่อซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ การชำระค่าบริการ รวมทั้งการบริการตรวจสอบโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งแยกเป็นแผนกโดยเฉพาะไม่ปะปนกันนั้น ย่อมส่งผลดีทั้งต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการประการหนึ่ง ประการต่อมา โทรศัพท์เคลื่อนที่ซึ่งมีจำหน่ายอยู่ในปัจจุบัน แม้มีราคาถูกลงแต่ก็อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยเฉพาะโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส ดังนั้นหากเกิดมีปัญหากับตัวเครื่องโทรศัพท์ขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามย่อมต้องการศูนย์บริการตรวจสอบที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก ให้บริการตรวจสอบรวดเร็วและไว้วางใจได้ ประการสุดท้าย การที่มีศูนย์บริการหลายแห่ง นอกจากเป็นช่องทางกระจายสินค้า (โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส) ไปสู่ลูกค้าได้มากขึ้นแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามยังสามารถเลือกใช้บริการจากศูนย์บริการที่สะดวก มีคุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการได้มากขึ้นตามไปด้วย

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เป็นที่น่าสังเกตว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านนี้ในระดับมากที่สุด โดยภาพรวมแล้ว ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีความต้องการในระดับมากที่สุดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบสอบถาม ($\bar{X} = 4.11$) โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด ต่อการรับประกันตรวจสอบหรือเปลี่ยนให้ใหม่ ในกรณีที่มีข้อบกพร่อง ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้อย่างรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.31 ย่อมสอดคล้องกับการอภิปรายในส่วนของปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายที่กล่าวมาแล้วที่ว่า โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่สามารถใช้เทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มีราคาค่อนข้างแพง กอปรกับโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอุปกรณ์สำคัญที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร หากมีข้อบกพร่องเกี่ยวกับตัวเครื่องในระหว่างระยะเวลารับประกัน ผู้ตอบแบบสอบถามย่อมต้องการได้รับการเปลี่ยนเครื่องใหม่ ตามที่ตกลงในเงื่อนไขอย่างรวดเร็วแน่นอน อนึ่ง การที่บริษัทผู้ให้บริการสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ตกลงไว้ได้ในเวลาอันรวดเร็ว ย่อมทำ

ให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบริษัทผู้ให้บริการในคราวเดียวกันด้วย แต่อย่างไรก็ดี ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า แม้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความต้องการในระดับมากต่อปัจจัยที่ว่า มีการส่งเอกสารเชิญชวนให้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ไปให้ลูกค้าเป็นประจำ แต่พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยมีค่าต่ำที่สุดในกลุ่มปัจจัยด้านนี้ จึงเป็นไปได้ว่าที่ลูกค้าไม่ค่อยให้ความสนใจต่อเอกสารที่บริษัทผู้ให้บริการส่งไปให้ ยกเว้นกรณีที่เป็นเอกสารสำคัญที่มีผลได้ผลเสียต่อผู้ตอบแบบสอบถาม อาทิเช่น เอกสารสำคัญทางการเงิน สัญญาเช่าซื้อ เอกสารการรับประกันสินค้า เป็นต้น

สำหรับปัจจัยด้านบุคลากร เป็นที่สังเกตว่าผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษานี้ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง โดยภาพรวม และรายปัจจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญสูงสุดต่อปัจจัยที่ว่า พนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดถึง 4.42 อันดับรองลงมาคือ พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการทันที พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกโดยแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าอยู่เสมอ และพนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตจึงแนะนำข้อมูลได้เป็นอย่างดี ด้วยความชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.37$ เท่ากันทั้ง 3 ปัจจัย)

จากผลการศึกษาดังกล่าวอธิบายได้ว่า บุคลากรของบริษัทผู้ให้บริการเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด และเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ต่อผู้ซื้อโดยตรง จึงสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้าที่ดีที่สุดมากกว่าช่องทางอื่น ๆ หากบุคลากรมีความรู้ความสามารถ รวมทั้งมีความรู้ความเข้าใจ ทราบถึงข้อมูลของผลิตภัณฑ์แล้ว ย่อมสามารถอธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี ประกอบการใช้หลักทางจิตวิทยา โดยอธิบายข้อมูลโดยใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย หลีกเลี่ยงการใช้ศัพท์เทคนิค และมีกริยามารยาท มีบุคลิกภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ สามารถตอบคำถามแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เป็นที่พอใจแล้ว ย่อมทำให้ผู้ซื้อสามารถตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการได้ง่ายขึ้น ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามจึงให้ความสำคัญต่อบุคลากรในระดับมากที่สุดทุกปัจจัย ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2535) กล่าวไว้ว่า บุคลากรสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และทำให้ธุรกิจพิเศษแตกต่างเหนือคู่แข่งได้ ด้วยเหตุนี้ผู้ตอบแบบสอบถามจึงได้ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดต่อบุคลากรในด้านอัธยาศัยไมตรี ความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการทันที การให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรก ความรู้ในเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต และความสามารถในการแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้า

ในทำนองเดียวกัน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด และระดับมากต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ โดยภาพรวมพบว่า มีความต้องการในระดับมากที่สุด ต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ของผู้ตอบแบบ

สอบถาม ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความต้องการในระดับมากที่สุดต่อบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในกลุ่มนี้คือ 4.40 รองลงมาคือ ศูนย์บริการตั้งอยู่ในย่านที่มีการคมนาคมไปมาสะดวก ($\bar{X} = 4.36$) และบริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.31$) นอกจากนี้ยังได้แก่ การมีจำนวนเคาน์เตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอและเปิดให้บริการทุกเคาน์เตอร์ การมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ ($\bar{X} = 4.27$ เท่ากัน) และศูนย์บริการมีสถานที่จอดรถสะดวก เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.21$) แต่เป็นที่สังเกตว่า แม้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความต้องการในระดับมากที่สุดต่อปัจจัยที่ศูนย์บริการมีขนาดใหญ่เหมาะสม สวยงาม สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน แต่พบว่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ มีค่าต่ำสุดในกลุ่มนี้คือ 4.09

จากข้อมูลปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความต้องการต่อองค์ประกอบด้านหลักฐานที่จำเป็น เช่น อาคารสถานที่ การจัดออกแบบภายในอาคาร สิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมืออุปกรณ์ เป็นต้น ดังที่ ชีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2544) กล่าวว่า วิศวกรสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้าให้มองเห็นเป็นรูปธรรมมากที่สุด ย่อมทำให้ลูกค้าพึงพอใจและรู้สึกมีความเสี่ยงน้อยที่สุดในการใช้บริการของธุรกิจ

กอบปรักผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจี เอส เอ็ม ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษา (ร้อยละ 30.3) ดังนั้น ปัจจัยทางการตลาดทั้ง 7 ด้าน จึงมีความต้องการในระดับมากที่สุดต่อการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ดังที่ได้อภิปรายแล้วข้างต้น

5.3 ข้อค้นพบ

การศึกษาครั้งนี้มีข้อค้นพบที่สำคัญ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม โดยสามารถจำแนกความต้องการทางด้านปัจจัยทางการตลาดทั้ง 7 ปัจจัย ได้ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ ค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการระดับมากในเรื่อง เครื่องโทรศัพท์ ต้องมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพสูง มีหลายยี่ห้อ หลายรุ่น หลายแบบให้เลือก และความหลากหลายในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย รวดเร็ว เช่นในเรื่องข่าวธุรกิจ กีฬา การบันเทิง เป็นต้น

ด้านราคา ค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการระดับมากในเรื่อง การได้ใช้บริการโดยไม่ต้องเสียค่าสมัครและเสียค่าบริการเป็นรายเดือน รวมทั้งราคาของผลิตภัณฑ์และบริการต้องมีหลายระดับ

ราคาให้เลือก

ด้านการจัดจำหน่าย ค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการระดับมากในเรื่อง การจัดรูปแบบสถานที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วน การให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งต้องมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด ค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการระดับมากที่สุดในเรื่องการรับประกันสินค้า และการตรวจซ่อม พร้อมทั้งการรับแลกเปลี่ยนสินค้า เมื่อสินค้ามีปัญหาหรือข้อบกพร่อง อีกทั้งต้องการให้มีการสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่บริษัทฯ ต้องการจะออกผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ในตลาด

ด้านบุคลากร ค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการระดับมากที่สุดในเรื่อง การต้อนรับ ตลอดจนการให้คำแนะนำในด้านข้อมูลและการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา จากพนักงานที่คอยให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ ค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการระดับมากที่สุดในเรื่อง ความปลอดภัยในระบบป้องกันการลักลอบจួนสัญญาณโทรศัพท์ ตลอดจนกระบวนการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือได้ และความสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ค้นพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการระดับมากที่สุดในเรื่อง บริษัทผู้ให้บริการต้องมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และศูนย์บริการต้องตั้งอยู่ในทำเลที่ติดต่อได้สะดวก รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ต้องมีคุณภาพที่ทันสมัย

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในแต่ละด้านดังที่กล่าวถึงไปแล้วในข้อค้นพบข้างต้นนั้น สามารถนำมาใช้ในการปรับปรุงสินค้าและบริการตามความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังต่อไปนี้

ด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อนำเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส มาให้บริการนั้น ผู้ให้บริการต้องมีผลิตภัณฑ์ที่สามารถใช้กับระบบจีพีอาร์เอส หลาย ๆ ยี่ห้อ หลายรุ่น (Product Variety) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกได้ตามความต้องการ และผู้ให้บริการต้องสร้างเครือข่ายที่สามารถให้บริการจีพีอาร์เอส ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ (Nationwide Coverage) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความมั่นใจว่า สามารถนำผลิตภัณฑ์นี้ไปใช้งานได้ทุกแห่ง สำหรับในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ทันสมัย รวดเร็ว ในเรื่องข่าว

ธุรกิจ กีฬา การบันเทิง ข่าวดังประเทศ เป็นต้น นั้นผู้ให้บริการต้องมีผู้ร่วมให้บริการด้านข้อมูลต่าง ๆ (Content Provider) ที่มากเพียงพอเพื่อให้มีความหลากหลายในการเลือกใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มต่าง ๆ เช่น ผู้ร่วมให้บริการด้านข้อมูลด้านบันเทิง โดยมีการดาวน์โหลดเพลงผ่านระบบจีพีอาร์เอส หรือ คู่มือการข่าวจากสถานีโทรทัศน์ ไอ ทีวีผ่านระบบจีพีอาร์เอส เป็นต้น

ด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามต้องการได้ใช้บริการ โดยไม่ต้องเสียค่าสมัครและเสียค่าบริการ เป็นรายเดือน รวมทั้งราคาของผลิตภัณฑ์และบริการต้องมีหลายระดับราคาให้เลือก ซึ่งในธุรกิจนั้นคงเป็นไปได้ที่จะให้บริการต่าง ๆ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพราะในแต่ละธุรกิจนั้นก็ต้องมีต้นทุนที่แตกต่างกันไป ดังนั้นผู้ให้บริการควรเลือกค่าบริการต่าง ๆ ให้เป็นแพ็คเกจ โดยในแต่ละแพ็คเกจนั้นก็จะมีบริการที่ไม่เหมือนกันแล้วแต่ความชอบส่วนตัวของแต่ละบุคคลซึ่งจะทำให้ราคาในแต่ละแพ็คเกจแตกต่างกันไปด้วย เช่น กลุ่มวัยรุ่นต้องการบริการในด้านบันเทิงมากก็จัดแพ็คเกจที่สนองตอบความต้องการดังกล่าวได้

ด้านการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการ การจัดรูปแบบสถานที่การบริการให้ เป็นสัดส่วน ให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งต้องมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการนั้นผู้ให้บริการควร สนองตอบโดยอาจจะมีการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย โดยผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งมีข้อมูลเฉพาะของผลิตภัณฑ์แต่ละรุ่นอย่างละเอียด เช่น ข้อมูลทางเทคนิคว่าเครื่องรุ่นนี้สามารถทำอะไรได้บ้าง มีคุณสมบัติอย่างไร พร้อมทั้งมีรูป และราคา ครบถ้วนเพียงพอที่จะให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้โดยการส่งผ่านทางช่องทางนี้

ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการ การรับประกันสินค้า และการ ตรวจสอบ พร้อมทั้งการรับแลกเปลี่ยนสินค้า เมื่อพบว่าสินค้ามีปัญหาหรือข้อบกพร่องซึ่งก็คือบริการหลัง การขายนั่นเอง ผู้ให้บริการควรสื่อสารเพื่อสร้างความมั่นใจในบริการหลังการขายของบริษัทฯ ถึงผู้ตอบ แบบสอบถามโดยเน้นถึงความสะดวก รวดเร็ว และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการเป็นสำคัญ สำหรับการ สื่อในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่บริษัทฯ ต้องการจะออกผลิต ภัณฑ์และบริการใหม่ในตลาดนั้นผู้ให้บริการควรเน้นถึงการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อสื่อ สารถึงกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอย่างเหมาะสมและทั่วถึง โดยเน้นที่กลุ่มเป้าหมายเพื่อให้การใช้งบประมาณ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในเรื่อง การต้อนรับตลอดจนการให้คำแนะนำ ในด้านข้อมูลและการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา จากพนักงานที่คอยให้บริการ ซึ่งการให้บริการใน ด้านต่าง ๆ นั้นสิ่งสำคัญที่สุดในการ ให้บริการก็คือผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในผลิตภัณฑ์

และบริการนั้นอย่างดียิ่ง และมีความพึงพอใจที่จะให้บริการนั้นอย่างเต็มใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการควรมีการอบรมทั้งในด้านความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการนั้นๆ อีกทั้งให้การอบรมในด้านทัศนคติการให้บริการอย่างประทับใจด้วย

ด้านกระบวนการให้บริการ ในเรื่องความปลอดภัยในระบบป้องกันการลักลอบจูนสัญญาณโทรศัพท์ ตลอดจนกระบวนการให้บริการที่มีความสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือได้ และความสามารถในการให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมงนั้น ผู้ให้บริการควรสร้างระบบและกระบวนการในการตรวจสอบถึงการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการของบริษัทฯ โดยอาจจะเน้นที่ความน่าเชื่อถือของคู่ค้า (Suppliers) ที่ร่วมในการสร้างเครือข่ายร่วมกับบริษัทฯ ก็ได้ อีกทั้งอาจมีการประกันการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามอีกทางหนึ่งก็ได้

ด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในเรื่อง บริษัทผู้ให้บริการต้องมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่ครอบคลุมทั่วประเทศ และศูนย์บริการต้องตั้งอยู่ในทำเลที่ติดต่อได้สะดวก รวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ต้องมีคุณภาพที่ทันสมัย จะเห็นว่าในผลิตภัณฑ์ที่มีทั้งตัวสินค้าและบริการนั้นลูกค้ามีความคาดหวังที่สูงกว่าปรกติ โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่มีความล้ำยุคและมีราคาค่อนข้างแพงอย่างเช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ที่ใช้ผ่านเทคโนโลยีจีพีอาร์เอส นี้ด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการควรเน้นถึงความทันสมัยในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะด้านอาคารสำนักงาน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องเน้นเทคโนโลยีขั้นสูงมาให้บริการ

ถึงแม้ว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวข้างต้นได้แยกรายละเอียดเป็นข้อ ๆ ตามปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อความต้องการการใช้อินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จี เอส เอ็ม ก็ตาม แต่ในทางปฏิบัตินั้น ควรแยกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามให้ชัดเจน และนำปัจจัยที่มีผลต่อแต่ละกลุ่มมาปรับปรุงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ตามความชอบของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่ม เช่น กลุ่มที่มีอยู่ในวัยทำงาน มีเวลาน้อย มีเงินเดือนค่อนข้างสูง พบว่า ราคาของสินค้ามีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนี้ไม่มากนัก แต่เน้นที่ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว และการให้บริการที่ดี เป็นสำคัญ ส่วนกลุ่มวัยรุ่นและกลุ่มผู้นิยมทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ (Early Adopter) นั้นจะเน้นที่ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนั้นการเลือกกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามเป็นกลุ่มเฉพาะ และเน้นที่ความต้องการที่แท้จริงของแต่ละกลุ่มแล้วปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ให้เหมาะสมจึงเป็นทางเลือกที่ดีกว่า