

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทศนคติในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ใช้บริการในจังหวัดสมุทรสงคราม ได้ผลการศึกษาดังมีรายละเอียดภายใต้หัวข้อต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์ ยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ และค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ นำเสนอในรูปของตารางร้อยละ จากตารางที่ 1 ถึง ตารางที่ 10

**ส่วนที่ 2** ความรู้ความเข้าใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม นำเสนอในรูปของตารางร้อยละ ดังแสดงในตารางที่ 11

**ส่วนที่ 3** ความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ราคาและการชำระค่าใช้บริการ ศูนย์บริการซ่อม การส่งเสริมการตลาด สถานที่ ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ และการให้บริการของพนักงาน นำเสนอในรูปของตารางร้อยละ จากตารางที่ 12 ถึง ตารางที่ 18

**ส่วนที่ 4** ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน จากตารางที่ 19 ถึง ตารางที่ 59

**ส่วนที่ 5** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจำแนกตามตลาดบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	145	46.8
หญิง	165	53.2
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 310 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.2 และรองลงมาเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 46.8

### ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	36	11.6
21 – 30 ปี	129	41.6
31 – 40 ปี	85	27.4
41 – 50 ปี	48	15.5
51 ปีขึ้นไป	12	3.9
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31- 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.4 อายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.5 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.6 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.9

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช.	86	27.7
ม.6 หรือเทียบเท่า	50	16.1
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	76	24.5
ปริญญาตรี	96	31.0
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.7
<b>รวม</b>	<b>310</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาสำเร็จการศึกษากว่า ม.6 หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.7 สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.5 สำเร็จการศึกษากว่า ม.6 หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 16.1 และสำเร็จศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.7

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	74	23.9
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	62	20.0
พนักงาน / ลูกจ้างบริษัท	92	29.7
นักเรียน / นักศึกษา	59	19.0
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	9	2.9
อื่น ๆ เช่น รับจ้างอิสระ, ลูกจ้างชั่วคราว	14	4.5
<b>รวม</b>	<b>310</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมาประกอบอาชีพ รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.9 ประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 20.0 นักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.0 ประกอบอาชีพรับจ้างอิสระ คิดเป็นร้อยละ 4.5 และพ่อบ้านหรือแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 2.9

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	104	33.5
5,001 – 10,000 บาท	119	38.4
10,001 – 15,000 บาท	54	17.4
15,001 – 20,000 บาท	15	4.8
20,001 บาทขึ้นไป	18	5.9
<b>รวม</b>	<b>310</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001–10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.5 รายได้ระหว่าง 10,001–15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.4 รายได้ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.9 และรายได้ระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.8

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น

ประสบการณ์การใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
เคย	121	39.0
- ดีแทค	93	76.9
- ทีเอ ออเรนจ์	28	23.1
ไม่เคย	189	61.0
<b>รวม</b>	<b>310</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น นอกจากระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ คิดเป็นร้อยละ 61.0 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบอื่น คิดเป็นร้อยละ 39.0 โดยแบ่งเป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบดีแทค ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 76.9 และทีเอ ออเรนจ์ คิดเป็นร้อยละ 23.1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาเหตุหลักในการเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์

สาเหตุหลักในการเลือกใช้	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อธุรกิจ	82	26.5
ติดต่อธุระส่วนตัว	190	61.3
ตามแฟชั่น	26	8.4
อื่น ๆ เช่น คุณภาพสัญญาณดี	12	3.8
<b>รวม</b>	<b>310</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อใช้ในการติดต่อธุระส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาเพื่อใช้ติดต่อธุรกิจคิดเป็นร้อยละ 26.5 ตามแฟชั่น คิดเป็นร้อยละ 8.4 และสำหรับสาเหตุอื่น เช่น คุณภาพสัญญาณที่ดี คิดเป็นร้อยละ 3.8

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
ตนเอง	165	53.2
บุคคลในครอบครัว	69	22.3
เพื่อน	31	10.0
ผู้ชาย	14	4.5
โฆษณาจากสื่อต่าง ๆ	28	9.0
อื่น ๆ เช่น นายจ้าง	3	1.0
<b>รวม</b>	<b>310</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 53.2 รองลงมาได้แก่ บุคคลในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 22.3 โฆษณาจากสื่อต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 10.0 เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 9.0 ผู้ชาย คิดเป็นร้อยละ 4.5 และสำหรับผู้มีอิทธิพลอื่น ๆ เช่น นายจ้าง คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่

ยี่ห้อโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
โนเกีย	194	62.6
อีริคสัน	27	8.7
ซีเมนส์	44	14.2
โมโตโรล่า	33	10.6
ซัมซุง	5	1.6
อื่น ๆ เช่น อัลคาเทล เอ็นจอย พานาโซนิค	7	2.3
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ยี่ห้อโนเกีย คิดเป็นร้อยละ 62.6 รองลงมาได้แก่ ซีเมนส์ คิดเป็นร้อยละ 14.2 โมโตโรล่า คิดเป็นร้อยละ 10.6 อีริคสัน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ยี่ห้ออื่น ๆ เช่น อัลคาเทล เอ็นจอย พานาโซนิค คิดเป็นร้อยละ 2.3 และ ยี่ห้อซัมซุง คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 1,000 บาท	175	56.5
1,001 – 2,000 บาท	78	25.2
2,001 – 3,000 บาท	45	14.5
สูงกว่า 3,000 บาท	12	3.8
รวม	310	100.0

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมาได้แก่ 1,001-2,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.2 2,001 – 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 14.5 และสูงกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.8

## ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์

รายละเอียด	ระดับความรู้ความเข้าใจ				ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
	รู้ (ร้อยละ)	ไม่แน่ใจ (ร้อยละ)	ไม่รู้ (ร้อยละ)	รวม (ร้อยละ)		
1. คุณภาพสัญญาณคมชัด ครอบคลุมทุกพื้นที่	243 (78.4)	65 (21.0)	2 (0.6)	310 (100.0)	2.78	รู้
2. มีบริการเสริมให้เลือกมากมาย สามารถรองรับความต้องการของลูกค้าได้	190 (61.3)	99 (31.9)	21 (6.8)	310 (100.0)	2.55	รู้
3. มีการให้บริการหลังการขายที่ดี	169 (54.5)	127 (41.0)	14 (4.5)	310 (100.0)	2.50	รู้
4. รายการส่งเสริมการตลาดเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม	162 (52.3)	123 (39.7)	25 (8.1)	310 (100.0)	2.44	ไม่แน่ใจ
5. ความสะดวกในการเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการที่มีอยู่ทั่วประเทศ	215 (69.4)	84 (27.1)	11 (3.5)	310 (100.0)	2.66	รู้
ค่าเฉลี่ยรวม					2.58	รู้

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 ไม่รู้ 1.50-2.49 ไม่แน่ใจ 2.50-3.00 รู้

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวมมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์อยู่ในระดับรู้ มีค่าเฉลี่ยรวม 2.58 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า เรื่องคุณภาพสัญญาณมีความคมชัด ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ย 2.78 รองลงมาได้แก่ การได้รับ ความสะดวกในการเข้ารับบริการที่ศูนย์บริการที่มีอยู่ทั่วประเทศ มีค่าเฉลี่ย 2.66 มีบริการเสริมให้เลือกมากมาย สามารถรองรับความต้องการของลูกค้า ได้ มีค่าเฉลี่ย 2.55 มีการให้บริการหลังการขายที่ดี มีค่าเฉลี่ย 2.50 และเรื่องที่คุณตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ คือ รายการส่งเสริมการตลาดเหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม มีค่าเฉลี่ย 2.44

All rights reserved



### ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็น ต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด			
ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร	156 (50.3)	135 (43.5)	16 (5.2)	3 (1.0)	-	310 (100.0)	4.43	เห็นด้วยมาก
ประสิทธิภาพของระบบ ทำให้สามารถใช้บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษได้หลายอย่าง เช่น ส่งข้อความหรือต่อเข้าคอมพิวเตอร์ได้	94 (30.3)	147 (47.4)	62 (20.0)	6 (1.9)	1 (0.3)	310 (100.0)	4.05	เห็นด้วยมาก
ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย	93 (30.0)	152 (49.0)	43 (13.9)	15 (4.8)	7 (2.3)	310 (100.0)	4.00	เห็นด้วยมาก
ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด - ไม่มีสัญญาณ	95 (30.6)	142 (48.5)	42 (13.5)	28 (9.0)	3 (1.0)	310 (100.0)	3.96	เห็นด้วยมาก
โทรเข้า-ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน	85 (27.4)	158 (51.0)	32 (10.3)	27 (8.7)	8 (2.6)	310 (100.0)	3.92	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.07	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.07 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การมีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.43 รองลงมาได้แก่ ประสิทธิภาพของระบบ ทำให้สามารถใช้บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษได้หลายอย่าง เช่น ส่งข้อความหรือต่อเข้าคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.00 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.92



ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อ  
บริการเสริม และบริการเสริมพิเศษที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อบริการเสริม และบริการเสริมพิเศษ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปล ความ หมาย
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	รวม		
บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด ทำให้ไม่พลาดทุกการติดต่อ	105 (3.2)	156 (50.3)	39 (12.6)	10 (3.2)	-	310 (100.0)	4.15	เห็นด้วย มาก
บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ	77 (24.8)	155 (50.0)	75 (24.2)	3 (1.0)	-	310 (100.0)	3.99	เห็นด้วย มาก
บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก ระบบจะส่งเสียงเตือน คุณสามารถพักสายเดิมเพื่อรับสายใหม่ได้ทันที	88 (28.4)	158 (51.0)	62 (20.0)	1 (0.3)	1 (0.3)	310 (100.0)	4.07	เห็นด้วย มาก
บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิง เช่น บริการทำนายดวงชะตา บริการท่องเที่ยว บริการแจ้งผลสลากกินแบ่งรัฐบาล ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้มากขึ้น	71 (22.9)	131 (42.3)	100 (32.3)	6 (1.9)	2 (0.6)	310 (100.0)	3.85	เห็นด้วย มาก
บริการข้ามแดนอัตโนมัติ โดยนำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเดิม หมายเลขเดิมไปโทรออกหรือรับสายเข้าในต่างประเทศได้กว่า 94 ประเทศทั่วโลก	59 (30.6)	136 (48.5)	113 (36.5)	2 (0.6)	-	310 (100.0)	3.81	เห็นด้วย มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.97	เห็นด้วย มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในด้านบริการเสริม และบริการเสริมพิเศษที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวม 3.97 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด ทำให้ไม่พลาดทุกการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ ความคิดเห็นต่อบริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก โดยระบบจะส่งเสียงเตือนทำให้สามารถพักสายเดิมเพื่อรับสายใหม่ได้ทันที มีค่าเฉลี่ย 4.07 บริการ

ระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.99  
บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารบันเทิง เช่น บริการทำนายดวงชะตา บริการท่องเที่ยวไทย บริการแข่ง  
ผลสลากกินแบ่งรัฐบาล ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.85 และบริการข้ามแดน  
อัตโนมัติ โดยการนำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเดิม หมายเลขเดิม ไปโทรออกหรือรับสายเข้าใน  
ต่างประเทศได้กว่า 94 ประเทศทั่วโลก มีค่าเฉลี่ย 3.81



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อ  
ราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์

ความคิดเห็นต่อราคาและการชำระ ค่าบริการ	ระดับความคิดเห็น					รวม	ค่าเฉลี่ย	แปล ความ หมาย
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด			
จุดชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการ ให้บริการ	99 (31.9)	174 (56.1)	34 (11.0)	2 (0.6)	1 (0.3)	310 (100.0)	4.19	เห็นด้วย มาก
การชำระค่าบริการผ่านธนาคาร พาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดย หักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตร เครดิต เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	78 (25.2)	154 (49.7)	68 (21.9)	4 (1.3)	6 (1.9)	310 (100.0)	3.95	เห็นด้วย มาก
การให้บริการชำระเงินเป็นไป อย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงาน ผู้ให้บริการมีเพียงพอ	69 (22.3)	178 (57.4)	58 (18.7)	3 (1.0)	2 (0.6)	310 (100.0)	4.00	เห็นด้วย มาก
มีระดับราคาค่าบริการให้เลือก ตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า	82 (26.5)	162 (52.3)	56 (18.1)	5 (1.6)	5 (1.6)	310 (100.0)	4.00	เห็นด้วย มาก
โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาที่ ละ 3 บาท	104 (33.5)	125 (40.3)	45 (14.5)	20 (6.5)	16 (5.2)	310 (100.0)	3.91	เห็นด้วย มาก
ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้ม ลดลง เนื่องจากมีการแข่งขันที่ สูงขึ้น	175 (56.5)	110 (35.5)	24 (7.7)	1 (0.3)	-	310 (100.0)	4.48	เห็นด้วย มาก
ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และ ค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสาย เข้า	154 (49.7)	131 (42.3)	24 (7.7)	1 (0.3)	-	310 (100.0)	4.41	เห็นด้วย มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.13	เห็นด้วย มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ  
เห็นด้วยมากในด้านราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.13 ซึ่งใน  
รายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ  
ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากมีการแข่งขันที่สูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.48 รองลงมา  
ได้แก่ ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.41 การ  
ให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ และการมีระดับ  
ราคา ค่าใช้บริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.00 การชำระค่าบริการผ่าน

ธนาคารพาณิชย์รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความ สะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.95 และบริการโทรศัพท์ทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.91

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อ ศูนย์บริการซ่อม

ความคิดเห็นต่อศูนย์บริการซ่อม	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปล ความหมาย
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	รวม		
สถานที่ให้บริการซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั่วถึงและเพียงพอ	156 (50.3)	116 (37.4)	24 (7.7)	7 (2.3)	7 (2.3)	310 (100.0)	4.12	เห็นด้วยมาก
มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม	138 (44.5)	127 (41.0)	33 (10.6)	6 (1.9)	6 (1.9)	310 (100.0)	4.02	เห็นด้วยมาก
ราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม	118 (38.1)	134 (43.2)	50 (16.1)	4 (1.3)	4 (1.3)	310 (100.0)	3.81	เห็นด้วยมาก
ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน	87 (28.1)	155 (52.3)	50 (18.1)	10 (1.6)	8 (1.6)	310 (100.0)	3.98	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.98	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ยรวม 3.98 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ สถานที่ให้บริการซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาได้แก่ การมีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.02 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.81

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อ  
การส่งเสริมการตลาด

ความคิดเห็นต่อการส่งเสริม การตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปล ความ หมาย
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	รวม		
มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่อง ฟรีประจำปี	156 (50.3)	116 (37.4)	24 (7.7)	7 (2.3)	7 (2.3)	310 (100.0)	4.31	เห็นด้วย มาก
สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริม การตลาดในการชำระค่าบริการ รายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	138 (44.5)	127 (41.0)	33 (10.6)	6 (1.9)	6 (1.9)	310 (100.0)	4.24	เห็นด้วย มาก
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับ ของรางวัล	118 (38.1)	134 (40.6)	50 (16.1)	4 (1.3)	4 (1.3)	310 (100.0)	4.15	เห็นด้วย มาก
การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วน ช่วยให้ลูกค้าทราบถึง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น	122 (39.4)	126 (43.2)	56 (18.1)	6 (1.9)	-	310 (100.0)	4.17	เห็นด้วย มาก
มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิ พิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน	120 (38.7)	134 (43.2)	55 (17.7)	1 (0.3)	-	310 (100.0)	4.20	เห็นด้วย มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.22	เห็นด้วย มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ  
เห็นด้วยมากในด้านการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.22 ซึ่งในรายละเอียด  
พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีการบริการ  
ตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.31 รองลงมาได้แก่ การที่สามารถเปลี่ยนรายการ  
ส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.24  
มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.20 การจัดงานแสดง  
โทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.17 และการ  
สะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.15

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อ สถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ

ความคิดเห็นต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	รวม		
สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ	116 (37.4)	158 (51.0)	32 (10.3)	3 (1.0)	1 (0.3)	310 (100.0)	4.24	เห็นด้วยมาก
มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ/ป้ายบริการชัดเจน	91 (29.4)	175 (56.5)	41 (13.2)	1 (0.3)	2 (0.6)	310 (100.0)	4.14	เห็นด้วยมาก
มีความพร้อมของเอกสาร/สิ่งอำนวยความสะดวก	94 (30.3)	171 (55.2)	42 (13.5)	3 (1.0)	-	310 (100.0)	4.15	เห็นด้วยมาก
สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก	69 (22.3)	126 (40.6)	72 (23.2)	25 (8.1)	18 (5.8)	310 (100.0)	3.65	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.05	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในด้านการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยรวม 4.05 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาได้แก่ มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.14 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.65



ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความคิดเห็นต่อ  
การให้บริการของพนักงาน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น						ค่าเฉลี่ย	แปล ความ หมาย
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	รวม		
พนักงานมีความกระตือรือร้นและ ให้ความสนใจ	112 (36.1)	147 (47.4)	47 (15.2)	3 (1.0)	1 (0.3)	310 (100.0)	4.18	เห็นด้วย มาก
พนักงานมีความสุภาพในการ ให้บริการ	109 (44.5)	157 (41.0)	43 (10.6)	1 (1.9)	-	310 (100.0)	4.21	เห็นด้วย มาก
พนักงานชี้แจงรายละเอียดและ ข้อมูลชัดเจน	88 (28.4)	166 (53.5)	52 (16.8)	4 (1.3)	-	310 (100.0)	4.09	เห็นด้วย มาก
พนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและ ติดตามงานดี	92 (29.7)	153 (49.4)	59 (19.0)	5 (1.6)	1 (0.3)	310 (100.0)	3.99	เห็นด้วย มาก
พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน	87 (28.1)	153 (49.4)	56 (18.1)	9 (2.9)	5 (1.6)	310 (100.0)	4.06	เห็นด้วย มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.11	เห็นด้วย มาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ  
เห็นด้วยมากในด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยรวม 4.11 ซึ่งในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบ  
แบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พนักงานมีความสุภาพ  
ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาได้แก่ พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ  
มีค่าเฉลี่ย 4.18 พนักงานชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.09 พนักงานมีการเสนอแนะ  
วิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.06 และพนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงาน  
ดี มีค่าเฉลี่ย 3.99

ตารางที่ 19 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์

ความคิดเห็นที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่	ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
1. ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.07	เห็นด้วยมาก
2. ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ	3.97	เห็นด้วยมาก
3. ด้านราคาและการชำระค่าบริการ	4.13	เห็นด้วยมาก
4. ด้านศูนย์บริการซ่อม	3.98	เห็นด้วยมาก
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.22	เห็นด้วยมาก
6. ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	4.05	เห็นด้วยมาก
7. ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.11	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.08	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 4.22 รองลงมาได้แก่ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านการให้บริการของพนักงานมีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.98 และสุดท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.97

ส่วนที่ 4 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นต่อส่วนประสมการตลาดบริการจำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน และค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แคว้นจัมแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่	เพศชาย	เพศหญิง	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร	4.42 (เห็นด้วยมาก)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.43 (เห็นด้วยมาก)
ประสิทธิภาพของระบบ ทำให้สามารถใช้บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษได้หลายอย่าง เช่น ส่งข้อความหรือต่อเข้าคอมพิวเตอร์ได้	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)
ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย	4.02 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด - ไม่มีสัญญาณ	3.97 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)	3.96 (เห็นด้วยมาก)
โทรเข้า - ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน	3.90 (เห็นด้วยมาก)	3.93 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แคว้นจัมแนกในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.42 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.02 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และ โทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.90

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แคว้นจัมแนกในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.44 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.98 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และ โทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.93

**ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ  
จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ความคิดเห็นต่อบริการเสริม และบริการเสริมพิเศษ	เพศชาย	เพศหญิง	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือ แบตเตอรี่หมดทำให้ไม่พลาดทุกการติดต่อ	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบ ใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ	3.91 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)
บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก โดยระบบ จะส่งเสียงเตือน คุณสามารถพักสายเดิมเพื่อรับสายใหม่ได้ ทันที	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)
บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิง เช่น บริการทำนาย ดวงชะตา บริการท่องเที่ยว บริการแจ้งผลสลากกินแบ่ง รัฐบาล ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานขึ้น	3.80 (เห็นด้วยมาก)	3.89 (เห็นด้วยมาก)	3.85 (เห็นด้วยมาก)
บริการข้ามแดนอัตโนมัติ โดยนำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่อง เดิม หมายเลขเดิมไปโทรออกหรือรับสายเข้าในต่างประเทศ ได้กว่า 94 ประเทศทั่วโลก	3.78 (เห็นด้วยมาก)	3.84 (เห็นด้วยมาก)	3.81 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.92</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.02</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.97</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือแบตเตอรี่หมด มีค่าเฉลี่ย 4.07 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.03 บริการระงับการใช้เครื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.91 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.80 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือแบตเตอรี่หมด มีค่าเฉลี่ย 4.22 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.10 บริการระงับการใช้เครื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.05 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.89 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.84

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อราคาและการชำระค่าบริการ  
จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อราคาและการชำระค่าบริการ	เพศชาย	เพศหญิง	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.23 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)
การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.91 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)
การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ	3.96 (เห็นด้วยมาก)	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
มีระดับราคาค่าบริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า	3.96 (เห็นด้วยมาก)	4.04 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท	3.80 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	3.91 (เห็นด้วยมาก)
ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแนวโน้มลดลง เนื่องจากมีการแข่งขันที่สูงขึ้น	4.43 (เห็นด้วยมาก)	4.52 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.48 (เห็นด้วยมาก)
ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า	4.39 (เห็นด้วยมาก)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.41 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.08</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.18</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.13</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.43 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.39 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็วและการมีระดับราคาค่าบริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.96 และการชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.91 และ โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.52 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.44 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.23 มีระดับราคาที่ใช้บริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.04 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.03 โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.00 และการชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.98

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการซ่อมจำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อศูนย์บริการซ่อม	เพศชาย	เพศหญิง	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั่วถึงและเพียงพอ	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)
มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม	3.97 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)
ราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม	3.76 (เห็นด้วยมาก)	3.85 (เห็นด้วยมาก)	3.81 (เห็นด้วยมาก)
ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน	3.90 (เห็นด้วยมาก)	4.04 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93 (เห็นด้วยมาก)	4.03 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย 4.08 และ 4.15 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.97 และ 4.07 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.90 และ 4.04 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.76 และ 3.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการตลาด  
จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่	เพศชาย	เพศหญิง	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)
สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.37 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)
มีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.18 การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.17 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.10 และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.08

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.18 การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.17 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.10 และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.08

**ตารางที่ 25** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ  
จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	เพศชาย	เพศหญิง	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ	4.20 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)
มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ / ป้ายบริการชัดเจน	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)
มีความพร้อมของเอกสาร / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก	3.64 (เห็นด้วยมาก)	3.67 (เห็นด้วยมาก)	3.65 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.64

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.17 และสถานที่จอดรถ มีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67

All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงาน  
จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงาน	เพศชาย	เพศหญิง	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ	4.20 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี	3.64 (เห็นด้วยมาก)	3.67 (เห็นด้วยมาก)	3.65 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 พนักงานชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.08 พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.00 และพนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 4.20 3.67 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.28 พนักงานสามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.21 พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.17 พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.08 และพนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 27 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่	เพศชาย	เพศหญิง	ค่าเฉลี่ยรวม (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
1. ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)
2. ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ	3.92 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)	3.97 (เห็นด้วยมาก)
3. ด้านราคาและการชำระค่าบริการ	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)
4. ด้านศูนย์บริการซ่อม	3.93 (เห็นด้วยมาก)	4.03 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)
6. ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)
7. ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.03</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.11</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.08</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.15 รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.93 และสุดท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.28 รองลงมาได้แก่ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย



4.08 ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.03 และ สุกท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.02

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่	อายุไม่เกิน 20 ปี	อายุ 21-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร	4.56 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.29 (เห็นด้วยมาก)	4.54 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.52 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.42 (เห็นด้วยมาก)	4.43 (เห็นด้วยมาก)
ประสิทธิภาพของระบบ ทำให้สามารถใช้บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษได้หลายอย่าง เช่น ส่งข้อความหรือต่อเข้าคอมพิวเตอร์ได้	4.14 (เห็นด้วยมาก)	3.93 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)
ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย	3.94 (เห็นด้วยมาก)	3.87 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.42 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด – ไม่มีสัญญาณ	4.17 (เห็นด้วยมาก)	3.82 (เห็นด้วยมาก)	4.04 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	3.96 (เห็นด้วยมาก)
โทรเข้า – ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน	3.86 (เห็นด้วยมาก)	3.90 (เห็นด้วยมาก)	4.01 (เห็นด้วยมาก)	3.81 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.13</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.96</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.17</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.10</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.27</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.07</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.56 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติดไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.94 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.86



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.93 โทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.90 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.87 และไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.54 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.19 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.08 ไม่มีปัญหา โทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก มีค่าเฉลี่ย 4.52 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.13 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมากและไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.42 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.17 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 4.08

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ  
จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อบริการเสริม และบริการเสริมพิเศษ	อายุไม่เกิน 20 ปี	อายุ 21-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบดเตอร์หมด ทำให้ไม่พลาดทุกการติดต่อ	4.25 (เห็นด้วยมาก)	4.04 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ	3.75 (เห็นด้วยมาก)	3.96 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)
บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก ระบบจะส่งเสียงเตือน คุณสามารถพักสายเดิมเพื่อรับสายใหม่ได้ทันที	3.86 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.04 (เห็นด้วยมาก)	4.04 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)
บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง เช่น บริการทำนายดวงชะตา บริการท่องเที่ยว บริการแจ้งผลสลากกินแบ่งรัฐบาล ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้มากขึ้น	3.81 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	3.86 (เห็นด้วยมาก)	3.75 (เห็นด้วยมาก)	3.50 (เห็นด้วยมาก)	3.85 (เห็นด้วยมาก)
บริการข้ามแดนอัตโนมัติโดยนำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเดิมหมายเลขเดิมไปโทรออกหรือรับสายเข้าในต่างประเทศได้กว่า 94 ประเทศทั่วโลก	3.81 (เห็นด้วยมาก)	3.84 (เห็นด้วยมาก)	3.80 (เห็นด้วยมาก)	3.85 (เห็นด้วยมาก)	3.42 (เห็นด้วยปานกลาง)	3.81 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.89</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.99</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.00</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.98</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.77</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.97</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบดเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.25 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 3.86 บริการเสริม

พิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิงและบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.81 และบริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.18 บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.04 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.96 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.92 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.21 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.12 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.04 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.86 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.25 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.04 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.02 บริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.85 และบริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.17 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.92 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 3.83 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.50 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อราคาและการชำระค่าบริการ  
จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อราคาและการชำระ ค่าบริการ	อายุไม่เกิน 20 ปี	อายุ 21-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
จุดชำระค่าบริการ โทรศัพท์ เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้ บริการ	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)
การชำระค่าบริการผ่านธนาคาร พาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดย หักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตร เครดิต เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.75 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)
การให้บริการชำระเงินเป็นไป อย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงาน ผู้ให้บริการมีเพียงพอ	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)	3.67 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
มีระดับราคาค่าใช้จ่ายบริการให้เลือก ตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า	4.11 (เห็นด้วยมาก)	3.91 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)	3.75 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาที ละ 3 บาท	4.11 (เห็นด้วยมาก)	3.73 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	3.17 (เห็นด้วย ปานกลาง)	3.91 (เห็นด้วยมาก)
ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้ม ลดลงเนื่องจากมีการแข่งขันที่สูงขึ้น	4.67 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.43 (เห็นด้วยมาก)	4.45 (เห็นด้วยมาก)	4.54 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.50 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.48 (เห็นด้วยมาก)
ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และ ค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสาย เข้า	4.64 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.35 (เห็นด้วยมาก)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	4.46 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.41 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อด้านราคาและการชำระค่าบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.67 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.64 โทรศัพท์ไปทั่ว

ประเทศไทยนาทีละ 3 บาทและการมีระดับราคาค่าใช้บริการให้เลือกลงตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.11 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.94 และการชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อด้านราคาและการชำระค่าบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.43 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.35 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิตเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.05 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีระดับราคาค่าใช้บริการให้เลือกลงตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.91 และโทรศัพท์ไปทั่วประเทศประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.73

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อด้านราคาและการชำระค่าบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.45 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.40 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 โทรศัพท์ไปทั่วประเทศประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.14 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอเท่ากับการมีระดับราคาค่าใช้บริการให้เลือกลงตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้ามีค่าเฉลี่ย 4.07 และการชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิตเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อด้านราคาและการชำระค่าบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.54 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.46 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีระดับราคาค่าใช้บริการให้เลือกลงตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.12 โทรศัพท์ไปทั่วประเทศประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.00 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.98 และการชำระค่าบริการ



ผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อด้านราคาและการชำระค่าบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.50 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.33 จุดชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการและการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีระดับราคาค่าใช้บริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.75 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.67 และโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.17

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการซ่อมจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อศูนย์บริการซ่อม	อายุไม่เกิน 20 ปี	อายุ 21-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั่วถึงและเพียงพอ	4.22 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.26 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)
มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม	4.03 (เห็นด้วยมาก)	3.96 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)
ราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม	4.06 (เห็นด้วยมาก)	3.59 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	3.81 (เห็นด้วยมาก)
ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน	4.11 (เห็นด้วยมาก)	3.84 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.10 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.11 ราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.03

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.96 สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.84 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.59

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.26 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำ

เครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.09 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.07 และราคาค่าซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.31 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.06 และราคาค่าซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.00 สำหรับเรื่องสถานที่ให้บริการซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึง ราคาค่าซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสมและเพียงพอ และใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.92

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by 621.38456 Chiang Mai University

All rights reserved w1127

e.2

เลขหมู่.....\*

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม  
อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการส่งเสริม การตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่	อายุไม่เกิน 20 ปี	อายุ 21-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่อง ฟรีประจำปี	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	4.35 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)
สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริม การตลาดในการชำระค่าบริการ รายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสีย ค่าใช้จ่าย	4.39 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับ ของรางวัล	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วน ช่วยให้ลูกค้าทราบถึง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมาก ขึ้น	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.23 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.04 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)
มีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิ พิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	4.23 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.21</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.19</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.24</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.22</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.28</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.22</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวม  
ต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถ  
เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.44  
สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสีย  
ค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.39 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.14 การจัดงานแสดง  
โทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.08 และ  
มีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดงานแสดงโทรศัพท์มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.23 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.22 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.20 และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.11

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.25 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล และการจัดงานแสดงโทรศัพท์มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.19

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.35 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.27 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.23 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.21 และการจัดงานแสดงโทรศัพท์มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.04

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี และสามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.33 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล การจัดงานแสดงโทรศัพท์มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น และมีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.25

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ  
จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อสถานที่ ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	อายุไม่เกิน 20 ปี	อายุ 21-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
สถานที่บริการหาง่ายและสะดวก ในการติดต่อ	4.22 (เห็นด้วยมาก)	4.16 (เห็นด้วยมาก)	4.32 (เห็นด้วยมาก)	4.29 (เห็นด้วยมาก)	4.42 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)
มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ / ป้ายบริการชัดเจน	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)
มีความพร้อมของเอกสาร / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.08 (เห็นด้วย มาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก	3.72 (เห็นด้วยมาก)	3.47 (เห็นด้วย ปานกลาง)	3.89 (เห็นด้วยมาก)	3.63 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	3.65 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.01 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.23 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.03 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.72

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.47



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.32 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.18 และ สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.27 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.21 และ สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.63

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.42 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.25 และ สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92



ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงานจำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของพนักงาน	อายุไม่เกิน 20 ปี	อายุ 21-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ	4.31 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.16 (เห็นด้วยมาก)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.50 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน	4.06 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.29 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี	3.89 (เห็นด้วยมาก)	3.90 (เห็นด้วยมาก)	4.04 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.03 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.34 (เห็นด้วยมาก)	4.23 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมาก ไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.31 พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.28 พนักงานสามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.06 พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.03 และพนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.05 พนักงานสามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.98 พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.94 และพนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.90

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.18 พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 พนักงานสามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.14 และพนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.04

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.44 พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.31 พนักงานสามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.29 และพนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.50 พนักงานมีความกระตือรือร้นและสามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.25 พนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 4.17 และพนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.00

ตารางที่ 35 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่	อายุไม่เกิน 20 ปี	อายุ 21-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี	อายุ 51 ปีขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
1. ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.13 (เห็นด้วยมาก)	3.96 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)
2. ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ	3.89 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)	3.77 (เห็นด้วยมาก)	3.97 (เห็นด้วยมาก)
3. ด้านราคาและการชำระค่าบริการ	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)
4. ด้านศูนย์บริการซ่อม	4.10 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.10 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)
6. ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	4.01 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.23 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)
7. ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.11 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.34 (เห็นด้วยมาก)	4.23 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.21 รองลงมาได้แก่ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 และสุดท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.19 รองลงมาได้แก่ ด้านราคาและการชำระ

ค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.99 ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และสุดท้ายด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.24 รองลงมาได้แก่ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.17 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.09 และสุดท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.34 รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.22 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ด้านศูนย์บริการซ่อม ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ย 4.10 และสุดท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.98

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.28 รองลงมาได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.23 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.94 และสุดท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.77

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ เช่น รับจ้าง ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร	4.53 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.30 (เห็นด้วยมาก)	4.51 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.50 (เห็นด้วยมาก)	4.43 (เห็นด้วยมาก)
ประสิทธิภาพของระบบ ทำให้สามารถใช้บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษได้หลายอย่าง เช่น ส่งข้อความหรือต่อเข้าคอมพิวเตอร์ได้	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)
ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	3.85 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
ไม่มีปัญหาโทรไม่คิด - ไม่มีสัญญาณ	3.96 (เห็นด้วยมาก)	3.97 (เห็นด้วยมาก)	3.90 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	3.96 (เห็นด้วยมาก)
โทรเข้า - ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน	3.91 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)	3.89 (เห็นด้วยมาก)	3.85 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)	3.93 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็มแอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.53 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.08 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ไม่มีปัญหาโทรไม่คิด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.95 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.91



ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.44 ประสิทธิภาพของระบบและไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 โทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 4.02 ไม่มีปัญหาโทร ไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.30 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.01 ไม่มีปัญหาโทร ไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.90 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.85

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร ซึ่งผู้ตอบมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.51 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.92 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.85

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.33 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อยและโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ประสิทธิภาพของระบบและไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร ซึ่งผู้ตอบมีระดับความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.50 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.21 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 4.07 ประสิทธิภาพของระบบมีค่าเฉลี่ย 4.00 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.93



ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ  
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อบริการเสริม และบริการเสริมพิเศษ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ เช่น รับจ้าง ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
บริการรับฝากข้อความใน กรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือ แบบเคอร์หมด ทำให้ไม่พลาด ทุกการติดต่อ	4.24 (เห็นด้วย มาก)	4.21 (เห็นด้วย มาก)	4.13 (เห็นด้วย มาก)	4.03 (เห็นด้วย มาก)	4.22 (เห็นด้วย มาก)	3.93 (เห็นด้วย มาก)	4.15 (เห็นด้วย มาก)
บริการระงับการใช้เครื่อง ทำ ให้สามารถป้องกันการ ลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไป ต่างประเทศ	4.00 (เห็นด้วย มาก)	4.19 (เห็นด้วย มาก)	4.07 (เห็นด้วย มาก)	3.71 (เห็นด้วย มาก)	3.89 (เห็นด้วย มาก)	3.71 (เห็นด้วย มาก)	3.99 (เห็นด้วย มาก)
บริการรับสายเรียกซ้อนและ พักสายเพื่อโทรออก ระบบจะ ส่งเสียงเตือน คุณสามารถพัก สายเดิมเพื่อรับสายใหม่ได้ ทันที	4.01 (เห็นด้วย มาก)	4.23 (เห็นด้วย มาก)	4.20 (เห็นด้วย มาก)	3.85 (เห็นด้วย มาก)	3.89 (เห็นด้วย มาก)	3.86 (เห็นด้วย มาก)	4.07 (เห็นด้วย มาก)
บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับ สารบบบันเทิง เช่น บริการ ทำนายดวงชะตา บริการท่องเที่ยว บริการแจ้งผลสลาก กินแบ่งรัฐบาล ช่วยเพิ่มความ สะดวกให้แก่ผู้ใช้มากขึ้น	3.81 (เห็นด้วย มาก)	3.97 (เห็นด้วย มาก)	3.89 (เห็นด้วย มาก)	3.76 (เห็นด้วย มาก)	3.67 (เห็นด้วย มาก)	3.71 (เห็นด้วย มาก)	3.85 (เห็นด้วย มาก)
บริการข้ามแดนอัตโนมัติ โดย นำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่อง เดิม หมายเลขเดิมไปโทรออก หรือรับสายเข้าในต่างประเทศ ได้กว่า 194 ประเทศทั่วโลก	3.74 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	3.84 (เห็นด้วย มาก)	3.75 (เห็นด้วย มาก)	3.56 (เห็นด้วย มาก)	3.64 (เห็นด้วย มาก)	3.81 (เห็นด้วย มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.96 (เห็นด้วย มาก)	4.12 (เห็นด้วย มาก)	4.02 (เห็นด้วย มาก)	3.82 (เห็นด้วย มาก)	3.84 (เห็นด้วย มาก)	3.77 (เห็นด้วย มาก)	3.97 (เห็นด้วย มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์ทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย 4.24 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.01 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.00 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระงับเหิง มีค่าเฉลี่ย 3.81 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.74

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.23 บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์ทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย 4.21 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.19 บริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และบริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระงับเหิง มีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทมีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.20 บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์ทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย 4.13 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.07 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระงับเหิง มีค่าเฉลี่ย 3.89 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.84

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์ทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย 4.03 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 3.85 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระงับเหิง มีค่าเฉลี่ย 3.76 บริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.75 และบริการระงับการใช้เครื่องทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.71

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์ทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย 4.22 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออกและบริการระงับการใช้เครื่อง

ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.89 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.67 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.56

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 3.93 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 3.86 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ และบริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.71 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.64

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 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

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อราคาและการชำระค่าบริการ  
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อราคาและ การชำระค่าบริการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ เช่น รับจ้าง ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
จุดชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอ ต่อการให้บริการ	4.18 (เห็นด้วย มาก)	4.21 (เห็นด้วย มาก)	4.30 (เห็นด้วย มาก)	4.03 (เห็นด้วย มาก)	4.22 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	4.19 (เห็นด้วย มาก)
การชำระค่าบริการผ่าน ธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึง การชำระโดยหักเงินจากบัญชี เงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.86 (เห็นด้วย มาก)	3.98 (เห็นด้วย มาก)	4.08 (เห็นด้วย มาก)	3.83 (เห็นด้วย มาก)	3.89 (เห็นด้วย มาก)	3.93 (เห็นด้วย มาก)	3.95 (เห็นด้วย มาก)
การให้บริการชำระเงินเป็นไป อย่างรวดเร็ว เนื่องจาก พนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ	3.93 (เห็นด้วย มาก)	3.97 (เห็นด้วย มาก)	4.16 (เห็นด้วย มาก)	3.85 (เห็นด้วย มาก)	4.11 (เห็นด้วย มาก)	3.93 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)
มีระดับราคาค่าบริการให้ เลือกตามความเหมาะสมของ กลุ่มลูกค้า	4.01 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	4.12 (เห็นด้วย มาก)	3.85 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	3.86 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)
โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทย นาทีละ 3 บาท	3.91 (เห็นด้วย มาก)	3.81 (เห็นด้วย มาก)	4.02 (เห็นด้วย มาก)	3.75 (เห็นด้วย มาก)	3.89 (เห็นด้วย มาก)	4.29 (เห็นด้วย มาก)	3.91 (เห็นด้วย มาก)
ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มี แนวโน้มลดลง เนื่องจากมีการ แข่งขันที่สูงขึ้น	4.64 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.48 (เห็นด้วย มาก)	4.48 (เห็นด้วย มาก)	4.42 (เห็นด้วย มาก)	4.22 (เห็นด้วย มาก)	4.07 (เห็นด้วย มาก)	4.48 (เห็นด้วย มาก)
ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และ ค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมี สายเข้า	4.51 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.44 (เห็นด้วย มาก)	4.34 (เห็นด้วย มาก)	4.42 (เห็นด้วย มาก)	4.33 (เห็นด้วย มาก)	4.29 (เห็นด้วย มาก)	4.41 (เห็นด้วย มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.15 (เห็นด้วย มาก)	4.13 (เห็นด้วย มาก)	4.21 (เห็นด้วย มาก)	4.02 (เห็นด้วย มาก)	4.10 (เห็นด้วย มาก)	4.05 (เห็นด้วย มาก)	4.13 (เห็นด้วย มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.64 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.51 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.18 มีระดับราคาค่าบริการให้เลือกลงตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.01 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.93 โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.91 และการชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.48 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.44 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีระดับราคาค่าบริการให้เลือกลงตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.00 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.98 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.97 และโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทมีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.48 ไม่เสียค่าบริการรายเดือนและค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.34 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.30 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีระดับราคาค่าบริการให้เลือกลงตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.12 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.08 และโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.02

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง และการไม่เสียค่าบริการ



รายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.42 จุดชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอและมีระดับราคาค่าใช้จ่ายบริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.85 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.83 และโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.75

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.33 ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง และจุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.22 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีระดับราคาค่าใช้จ่ายบริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.00 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ยและโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.29 ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.07 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและการให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.93 และมีระดับราคาค่าใช้จ่ายบริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.86



ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการซ่อมจำแนกตามอาชีพ  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อ ศูนย์บริการซ่อม	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ เช่น รับจ้าง ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
สถานที่ให้บริการซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั่วถึงและ เพียงพอ	4.14 (เห็นด้วย มาก)	4.10 (เห็นด้วย มาก)	4.21 (เห็นด้วย มาก)	3.93 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	4.36 (เห็นด้วย มาก)	4.12 (เห็นด้วย มาก)
มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำ เครื่องมาซ่อม	4.03 (เห็นด้วย มาก)	4.03 (เห็นด้วย มาก)	4.11 (เห็นด้วย มาก)	3.92 (เห็นด้วย มาก)	3.78 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	4.02 (เห็นด้วย มาก)
ราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีความเหมาะสม	3.82 (เห็นด้วย มาก)	3.82 (เห็นด้วย มาก)	3.91 (เห็นด้วย มาก)	3.66 (เห็นด้วย มาก)	3.78 (เห็นด้วย มาก)	3.64 (เห็นด้วย มาก)	3.81 (เห็นด้วย มาก)
ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้ มาตรฐาน	4.09 (เห็นด้วย มาก)	4.02 (เห็นด้วย มาก)	4.05 (เห็นด้วย มาก)	3.69 (เห็นด้วย มาก)	3.78 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	3.98 (เห็นด้วย มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (เห็นด้วย มาก)	3.99 (เห็นด้วย มาก)	4.07 (เห็นด้วย มาก)	3.80 (เห็นด้วย มาก)	3.83 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	3.98 (เห็นด้วย มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 39 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.09 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่อง มาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.03 และราคาค่าซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีระดับความคิดเห็นโดยรวม ต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.03 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.02 และราคาค่าซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.11 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.91

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีเครื่องสำรอง ให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.92 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.69 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.66

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.03 การใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐานและราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.36 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อมและการใช้อุปกรณ์ และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.00 และราคาค่าซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.64

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดโทรทัศน์ที่เคลื่อนที่	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่นๆ เช่น รับจ้าง ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
มีการบริการตรวจเช็คสภาพ เครื่องฟรีประจำปี	4.39 (เห็นด้วย มาก)	4.45 (เห็นด้วย มาก)	4.26 (เห็นด้วย มาก)	4.14 (เห็นด้วย มาก)	4.33 (เห็นด้วย มาก)	4.36 (เห็นด้วย มาก)	4.31 (เห็นด้วย มาก)
สามารถเปลี่ยนรายการ ส่งเสริมการตลาดในการชำระ ค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	4.31 (เห็นด้วย มาก)	4.31 (เห็นด้วย มาก)	4.28 (เห็นด้วย มาก)	4.14 (เห็นด้วย มาก)	3.67 (เห็นด้วย มาก)	4.14 (เห็นด้วย มาก)	4.24 (เห็นด้วย มาก)
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลก รับของรางวัล	4.24 (เห็นด้วย มาก)	4.31 (เห็นด้วย มาก)	4.20 (เห็นด้วย มาก)	3.92 (เห็นด้วย มาก)	3.78 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	4.15 (เห็นด้วย มาก)
การจัดงานแสดงโทรทัศน์ที่มี ส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี มากขึ้น	4.18 (เห็นด้วย มาก)	4.27 (เห็นด้วย มาก)	4.24 (เห็นด้วย มาก)	4.05 (เห็นด้วย มาก)	3.67 (เห็นด้วย มาก)	4.14 (เห็นด้วย มาก)	4.17 (เห็นด้วย มาก)
มีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและ สิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุก เดือน	4.32 (เห็นด้วย มาก)	4.37 (เห็นด้วย มาก)	4.23 (เห็นด้วย มาก)	3.95 (เห็นด้วย มาก)	3.78 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	4.20 (เห็นด้วย มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.29 (เห็นด้วย มาก)	4.34 (เห็นด้วย มาก)	4.24 (เห็นด้วย มาก)	4.04 (เห็นด้วย มาก)	3.84 (เห็นด้วย มาก)	4.13 (เห็นด้วย มาก)	4.22 (เห็นด้วย มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรทัศน์ที่เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.39 มีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.32 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.24 และการจัดงานแสดงโทรทัศน์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.45 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.37 สามารถเปลี่ยน รายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับของรางวัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.31 และการจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.27

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.26 การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.23 และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.20

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษามีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี และสามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.14 การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.05 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 3.95 และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับของรางวัลและมีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.78 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และการจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.36 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและการจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.14 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับของรางวัลและมีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.00



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ  
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ เช่น รับจ้าง ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
สถานที่บริการหาง่ายและ สะดวกในการติดต่อ	4.41 (เห็นด้วย มาก)	4.19 (เห็นด้วย มาก)	4.22 (เห็นด้วย มาก)	4.10 (เห็นด้วย มาก)	4.22 (เห็นด้วย มาก)	4.36 (เห็นด้วย มาก)	4.24 (เห็นด้วย มาก)
มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ / ป้ายบริการชัดเจน	4.31 (เห็นด้วย มาก)	4.08 (เห็นด้วย มาก)	4.14 (เห็นด้วย มาก)	3.93 (เห็นด้วย มาก)	4.11 (เห็นด้วย มาก)	4.29 (เห็นด้วย มาก)	4.14 (เห็นด้วย มาก)
มีความพร้อมของเอกสาร / สิ่ง อำนวยความสะดวก	4.30 (เห็นด้วย มาก)	4.08 (เห็นด้วย มาก)	4.20 (เห็นด้วย มาก)	3.92 (เห็นด้วย มาก)	4.22 (เห็นด้วย มาก)	4.29 (เห็นด้วย มาก)	4.15 (เห็นด้วย มาก)
สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก	3.77 (เห็นด้วย มาก)	3.61 (เห็นด้วย มาก)	3.68 (เห็นด้วย มาก)	3.44 (เห็นด้วย ปานกลาง)	3.67 (เห็นด้วย มาก)	3.93 (เห็นด้วย มาก)	3.65 (เห็นด้วย มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.20 (เห็นด้วย มาก)	3.99 (เห็นด้วย มาก)	4.06 (เห็นด้วย มาก)	3.85 (เห็นด้วย มาก)	4.06 (เห็นด้วย มาก)	4.21 (เห็นด้วย มาก)	4.05 (เห็นด้วย มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.41 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.30 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.77

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจนและมีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.08 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61



ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.22 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.14 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.68

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.93 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.92 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ และมีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.22 มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.11 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.67

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.36 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวกและมีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.29 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.93

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงาน  
จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของพนักงาน	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่น ๆ เช่น รับจ้าง ทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
พนักงานมีความกระตือรือร้น และให้ความสนใจ	4.26 (เห็นด้วย มาก)	4.15 (เห็นด้วย มาก)	4.25 (เห็นด้วย มาก)	4.03 (เห็นด้วย มาก)	4.11 (เห็นด้วย มาก)	4.14 (เห็นด้วย มาก)	4.18 (เห็นด้วย มาก)
พนักงานมีความสุภาพในการ ให้บริการ	4.20 (เห็นด้วย มาก)	4.21 (เห็นด้วย มาก)	4.28 (เห็นด้วย มาก)	4.14 (เห็นด้วย มาก)	4.11 (เห็นด้วย มาก)	4.07 (เห็นด้วย มาก)	4.21 (เห็นด้วย มาก)
พนักงานชี้แจงรายละเอียด และข้อมูลชัดเจน	4.19 (เห็นด้วย มาก)	3.98 (เห็นด้วย มาก)	4.15 (เห็นด้วย มาก)	3.95 (เห็นด้วย มาก)	3.89 (เห็นด้วย มาก)	4.36 (เห็นด้วย มาก)	4.09 (เห็นด้วย มาก)
พนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและ ติดตามงานดี	4.08 (เห็นด้วย มาก)	3.89 (เห็นด้วย มาก)	3.12 (เห็นด้วย มาก)	3.83 (เห็นด้วย มาก)	3.78 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	3.39 (เห็นด้วย มาก)
พนักงานมีการเสนอแนะ วิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.20 (เห็นด้วย มาก)	3.90 (เห็นด้วย มาก)	4.11 (เห็นด้วย มาก)	3.92 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	4.43 (เห็นด้วย มาก)	4.06 (เห็นด้วย มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.19 (เห็นด้วย มาก)	4.03 (เห็นด้วย มาก)	4.18 (เห็นด้วย มาก)	3.97 (เห็นด้วย มาก)	3.98 (เห็นด้วย มาก)	4.20 (เห็นด้วย มาก)	4.11 (เห็นด้วย มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.26 มีความสุภาพในการให้บริการและมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.20 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.19 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 4.08

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขายมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีความกระตือรือร้น

และให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.15 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.98 มีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.90 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.89

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.25 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 4.12 และมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน และพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.11

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.03 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.95 มีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.92 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการและมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.11 มีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.00 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.89 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.43 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.36 มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 4.00

ตารางที่ 43 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม  
แอดวานซ์ จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อ โทรศัพท์เคลื่อนที่	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน/ ลูกจ้าง บริษัท	นักเรียน/ นักศึกษา	พ่อบ้าน/ แม่บ้าน	อื่นๆ เช่น รับจ้างทั่วไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
1. ด้านประสิทธิภาพของ โทรศัพท์เคลื่อนที่	4.11 (เห็นด้วย มาก)	4.14 (เห็นด้วย มาก)	3.99 (เห็นด้วย มาก)	4.06 (เห็นด้วย มาก)	4.11 (เห็นด้วย มาก)	4.14 (เห็นด้วย มาก)	4.07 (เห็นด้วย มาก)
2. ด้านบริการเสริมและบริการ เสริมพิเศษ	3.96 (เห็นด้วย มาก)	4.12 (เห็นด้วย มาก)	4.02 (เห็นด้วย มาก)	3.82 (เห็นด้วย มาก)	3.84 (เห็นด้วย มาก)	3.77 (เห็นด้วย มาก)	3.97 (เห็นด้วย มาก)
3. ด้านราคาและการชำระค่า บริการ	4.15 (เห็นด้วย มาก)	4.13 (เห็นด้วย มาก)	4.21 (เห็นด้วย มาก)	4.02 (เห็นด้วย มาก)	4.10 (เห็นด้วย มาก)	4.05 (เห็นด้วย มาก)	4.13 (เห็นด้วย มาก)
4. ด้านศูนย์บริการซ่อม	4.02 (เห็นด้วย มาก)	3.99 (เห็นด้วย มาก)	4.07 (เห็นด้วย มาก)	3.80 (เห็นด้วย มาก)	3.83 (เห็นด้วย มาก)	4.00 (เห็นด้วย มาก)	3.98 (เห็นด้วย มาก)
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.29 (เห็นด้วย มาก)	4.34 (เห็นด้วย มาก)	4.24 (เห็นด้วย มาก)	4.04 (เห็นด้วย มาก)	3.84 (เห็นด้วย มาก)	4.13 (เห็นด้วย มาก)	4.22 (เห็นด้วย มาก)
6. ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงาน บริการ	4.20 (เห็นด้วย มาก)	3.99 (เห็นด้วย มาก)	4.06 (เห็นด้วย มาก)	3.85 (เห็นด้วย มาก)	4.06 (เห็นด้วย มาก)	4.21 (เห็นด้วย มาก)	4.05 (เห็นด้วย มาก)
7. ด้านการให้บริการของ พนักงาน	4.19 (เห็นด้วย มาก)	4.03 (เห็นด้วย มาก)	4.18 (เห็นด้วย มาก)	3.97 (เห็นด้วย มาก)	3.98 (เห็นด้วย มาก)	4.20 (เห็นด้วย มาก)	4.11 (เห็นด้วย มาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.13</b> (เห็นด้วย มาก)	<b>4.10</b> (เห็นด้วย มาก)	<b>4.11</b> (เห็นด้วย มาก)	<b>3.94</b> (เห็นด้วย มาก)	<b>3.97</b> (เห็นด้วย มาก)	<b>4.07</b> (เห็นด้วย มาก)	<b>4.08</b> (เห็นด้วย มาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก

4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.29 รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านประสิทธิภาพของ

โทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.02 และสุดท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.96

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.34 รองลงมาได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านศูนย์บริการซ่อม ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.99

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพนักงานและลูกจ้างบริษัท มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.24 รองลงมาได้แก่ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.07 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และสุดท้ายด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 3.99

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพนักเรียนหรือนักศึกษา มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.06 รองลงมาได้แก่ ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และสุดท้ายด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพพ่อบ้านหรือแม่บ้าน มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.11 รองลงมาได้แก่ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ 4.10 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 ด้านการส่งเสริมการตลาดและด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.84 และสุดท้ายด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.83



ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.21 รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.20 ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.14 ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ย 4.13 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.00 และสุดท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.77



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001บาทขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร	4.46 (เห็นด้วยมาก)	4.38 (เห็นด้วยมาก)	4.48 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.61 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.43 (เห็นด้วยมาก)
ประสิทธิภาพของระบบ ทำให้สามารถใช้บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษได้หลายอย่าง เช่น ส่งข้อความหรือต่อเข้าคอมพิวเตอร์ได้	3.95 (เห็นด้วยมาก)	3.97 (เห็นด้วยมาก)	4.30 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)
ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย	3.95 (เห็นด้วยมาก)	3.91 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด - ไม่มีสัญญาณ	3.92 (เห็นด้วยมาก)	3.87 (เห็นด้วยมาก)	4.26 (เห็นด้วยมาก)	3.93 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	3.96 (เห็นด้วยมาก)
โทรเข้า-ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน	3.83 (เห็นด้วยมาก)	3.86 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.02 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.26 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.46 ประสิทธิภาพของระบบและไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.95 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และโทรเข้าออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.38 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.97 ไม่มีปัญหาสายหลุด

บ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.91 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.87 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.48 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.24 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 4.07

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.27 ประสิทธิภาพของระบบและไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.13 โทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 4.07 และไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.61 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.44 โทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 4.28 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.00 และไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.94

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อบริการเสริม และบริการเสริมพิเศษ	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์ทั้งหมด ทำให้ไม่พลาดทุกการติดต่อ	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.43 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการถูกลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ	3.82 (เห็นด้วยมาก)	3.96 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)
บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก ระบบจะส่งเสียงเตือน คุณสามารถพักสายเดิมเพื่อรับสายใหม่ได้ทันที	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)
บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเหิง เช่น บริการทำนายดวงชะตา บริการท่องเที่ยว บริการแจ้งผลสลากกินแบ่งรัฐบาล ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้มากขึ้น	3.82 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)	3.93 (เห็นด้วยมาก)	3.67 (เห็นด้วยมาก)	3.85 (เห็นด้วยมาก)
บริการข้ามแดนอัตโนมัติ โดยนำโทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเดิม หมายเลขเดิมไปโทรออกหรือรับสายเข้าในต่างประเทศได้กว่า 94 ประเทศทั่วโลก	3.74 (เห็นด้วยมาก)	3.78 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	3.80 (เห็นด้วยมาก)	3.89 (เห็นด้วยมาก)	3.81 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.88</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.95</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.15</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.08</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.02</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.97</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์ทั้งหมด มีค่าเฉลี่ย 4.03 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.01

บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ และบริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.74

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.09 บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.08 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.96 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.83 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.78

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.43 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.24 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.11 บริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และบริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.98

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมดและบริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.13 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.93 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.33 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.17 บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.06 บริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และบริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อราคาและการชำระค่าบริการ  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อราคาและการชำระ ค่าบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001บาท ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
จุดชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการ ให้บริการ	4.12 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.26 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)
การชำระค่าบริการผ่านธนาคาร พาณิชย์ รวมถึงการชำระโดย หักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตร เครดิต เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.88 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)
การให้บริการชำระเงินเป็นไป อย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงาน ผู้ให้บริการมีเพียงพอ	3.91 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	3.80 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
มีระดับราคาที่ใช้บริการให้เลือก ตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า	3.95 (เห็นด้วยมาก)	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)	3.67 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาที ละ 3 บาท	3.88 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)	4.04 (เห็นด้วยมาก)	2.80 (เห็นด้วยปาน กลาง)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	3.91 (เห็นด้วยมาก)
ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้ม ลดลง เนื่องจากมีการแข่งขันที่ สูงขึ้น	4.41 (เห็นด้วยมาก)	4.47 (เห็นด้วยมาก)	4.65 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	4.50 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.48 (เห็นด้วยมาก)
ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และ ค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสาย เข้า	4.36 (เห็นด้วยมาก)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.50 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.67 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.41 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.07</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.15</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.25</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.92</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.15</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.13</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย



4.41 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.36 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12 มีระดับราคาค่าใช้บริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.95 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.91 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.88

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.47 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.44 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.02 มีระดับราคาค่าใช้บริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.01 โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.04 และการชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.61 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.50 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 มีระดับราคาค่าใช้บริการให้เลือกตามความเหมาะสมของ กลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.20 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.13 โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.04 และการชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.67 ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.40 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการและการชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย



เท่ากัน คือ 4.07 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.80 มีระดับราคาค่าใช้บริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.67 และโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 2.80

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคา และการชำระค่าบริการโทรศัพท์อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.50 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอและไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.11 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.06 โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 4.00 และมีระดับราคาค่าใช้บริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.94

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการซ่อม จำแนกตามรายได้ ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อศูนย์บริการซ่อม	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001บาทขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
สถานที่ให้บริการซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่มีทั่วถึง และเพียงพอ	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)
มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม	3.95 (เห็นด้วยมาก)	3.97 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)
ราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม	3.70 (เห็นด้วยมาก)	3.76 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	3.61 (เห็นด้วยมาก)	3.81 (เห็นด้วยมาก)
ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน	3.80 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.30 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.87</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.96</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.26</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.03</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.86</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.98</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.03 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.95 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.80 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.70

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.97 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.76

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.33 ใช้อุปกรณ์และ

อะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.30 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.28 และราคา ค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.15

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อมและใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.07 สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอและราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.06 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.94 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.83 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.61

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001บาท ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.52 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.53 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.72 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.31 (เห็นด้วยมาก)
สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.78 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.24 (เห็นด้วยมาก)
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.30 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.39 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)
มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	4.35 (เห็นด้วยมาก)	4.47 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.39 (เห็นด้วยมาก)	4.39 (เห็นด้วยมาก)	4.50 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.22 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.18 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.09 การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.06 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.01 และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.25 มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.24 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.19 การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.18 และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.17

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.52 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือน โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.44 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.35 การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.31 และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.53 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.47 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.33 และการจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.27

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.72 มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.52 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.39 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.33 และการจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.28



ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อสถานที่ ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001บาท ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
สถานที่บริการหาง่ายและสะดวก ในการติดต่อ	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)
มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ/ ป้ายบริการชัดเจน	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)
มีความพร้อมของเอกสาร/ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.16 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก	3.57 (เห็นด้วยมาก)	3.70 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	3.07 (เห็นด้วย ปานกลาง)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	3.65 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.99</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.06</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.12</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.87</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.22</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.05</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.07 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.16 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.14 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.70



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.17 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.20 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.13 สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.07

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.44 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.28 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงาน  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการให้บริการของ พนักงาน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001บาท ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
พนักงานมีความกระตือรือร้นและ ให้ความสนใจ	4.04 (เห็นด้วยมาก)	4.30 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานมีความสุภาพในการ ให้บริการ	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานชี้แจงรายละเอียดและ ข้อมูลชัดเจน	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและ ติดตามงานดี	3.86 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	3.93 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน	3.92 (เห็นด้วยมาก)	4.16 (เห็นด้วยมาก)	4.26 (เห็นด้วยมาก)	3.87 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.97</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.18</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.24</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.00</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.04</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.11</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.11 มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.04 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.94 มีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.92 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.86

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.30 มีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.16 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 4.05

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.33 มีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาค้าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.26 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.24 มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.22 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 4.17

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.07 ช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.93 และมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.17 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.00 มีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.94 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 51 แสดงสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,000 บาท ขึ้นไป	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
1. ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่	4.02 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)	4.26 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)
2. ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ	3.88 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)	3.97 (เห็นด้วยมาก)
3. ด้านราคาและการชำระค่าบริการ	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.25 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)
4. ด้านศูนย์บริการซ่อม	3.87 (เห็นด้วยมาก)	3.96 (เห็นด้วยมาก)	4.26 (เห็นด้วยมาก)	4.03 (เห็นด้วยมาก)	3.86 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.39 (เห็นด้วยมาก)	4.39 (เห็นด้วยมาก)	4.50 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.22 (เห็นด้วยมาก)
6. ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	3.99 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)	3.87 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)
7. ด้านการให้บริการของพนักงาน	3.97 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.04 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านราคาและการชำระค่าบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.07 รองลงมาได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.97 ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และสุดท้ายด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.21 รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.18 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.96 และสุดท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.39 รองลงมาได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.27 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.15 และสุดท้ายด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.12

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.39 รองลงมาได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 และสุดท้ายด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.50 รองลงมาได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.26 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.22 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และสุดท้ายด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.86



ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	สูงกว่า 3,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปลความหมาย)	
ครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร	4.37 (เห็นด้วยมาก)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.67 (เห็นด้วยมากที่สุด)	4.43 (เห็นด้วยมาก)
ประสิทธิภาพของระบบ ทำให้สามารถใช้บริการเสริมและบริการเสริมพิเศษได้หลายอย่าง เช่น ส่งข้อความหรือต่อเข้าคอมพิวเตอร์ได้	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.38 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)
ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย	3.95 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด - ไม่มีสัญญาณ	3.84 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	3.96 (เห็นด้วยมาก)
โทรเข้า - ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน	3.82 (เห็นด้วยมาก)	3.91 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.38 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.37 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.95 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.84 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.82

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครื่องข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.44 ประสิทธิภาพของระบบ

มีค่าเฉลี่ย 4.01 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 3.94 และโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.91

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 2,001-3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.67 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ประสิทธิภาพของระบบและโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 4.38 และสุดท้าย ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.30

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนสูงกว่า 3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการมาก แม้แต่ในตัวอาคาร มีค่าเฉลี่ย 4.42 ไม่มีปัญหาสายหลุดบ่อย มีค่าเฉลี่ย 4.33 ไม่มีปัญหาโทรไม่ติด ไม่มีสัญญาณ มีค่าเฉลี่ย 3.92 ประสิทธิภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.38 และสุดท้ายโทรเข้า ออกง่าย ไม่มีเสียงรบกวน มีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ  
จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อบริการเสริม และ บริการเสริมพิเศษ	ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	สูงกว่า 3,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด ทำให้ไม่พลาดทุกการติดต่อ	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.47 (เห็นด้วยมาก)	4.42 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
บริการระงับการใช้เครื่อง สามารถป้องกันการลักลอบใช้ โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	3.99 (เห็นด้วยมาก)
บริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อ โทรออก ระบบจะส่งเสียงเตือน สามารถพักสายเดิมเพื่อรับสายใหม่ได้ ทันที	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)
บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสาระบันเทิง เช่น บริการทำนายดวงชะตา บริการ ท่องเที่ยว บริการแจ้งผลสลากกิน แบ่งรัฐบาล ช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ ผู้ใช้งานขึ้น	3.75 (เห็นด้วยมาก)	3.87 (เห็นด้วยมาก)	4.16 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	3.85 (เห็นด้วยมาก)
บริการข้ามแดนอัตโนมัติ โดยนำ โทรศัพท์เคลื่อนที่เครื่องเดิม หมายเลข เดิมไปโทรออกหรือรับสายข้าม ต่างประเทศได้กว่า 94 ประเทศทั่วโลก	3.71 (เห็นด้วยมาก)	3.85 (เห็นด้วยมาก)	4.16 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	3.81 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.86</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.01</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.30</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.12</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.97</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก

4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท มีระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมดและบริการรับสายเรียกซ้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.01 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบ

ใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 3.83 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.75 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.71

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.24 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบ ใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.08 บริการรับสายเรียกช้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.01 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.87 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ 3.85

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 2,001-3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.47 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบ ใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.40 บริการรับสายเรียกช้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.31 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิงและบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.16

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนสูงกว่า 3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ บริการรับฝากข้อความในกรณีที่ไม่สามารถรับสายหรือเบตเตอร์หมด มีค่าเฉลี่ย 4.42 บริการรับสายเรียกช้อนและพักสายเพื่อโทรออก มีค่าเฉลี่ย 4.33 บริการระงับการใช้เครื่อง ทำให้สามารถป้องกันการลักลอบใช้โทรศัพท์โทรไปต่างประเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.08 บริการเสริมพิเศษเกี่ยวกับสารระบับเทิง มีค่าเฉลี่ย 3.92 และบริการข้ามแดนอัตโนมัติ มีค่าเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อราคาและการชำระค่าบริการ  
จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อราคาและการชำระ ค่าบริการ	ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	สูงกว่า 3,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
จุดชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มี เพียงพอต่อการให้บริการ	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.35 (เห็นด้วยมาก)	4.38 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)
การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจาก บัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไป ด้วยความสะดวกรวดเร็ว	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)	3.50 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)
การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่าง รวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมี เพียงพอ	3.89 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.29 (เห็นด้วยมาก)	3.42 (เห็นด้วย ปานกลาง)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
มีระดับราคาค่าบริการให้เลือกตาม ความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า	3.90 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4.00 (เห็นด้วยมาก)
โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท	3.81 (เห็นด้วยมาก)	3.97 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)	3.75 (เห็นด้วยมาก)	3.91 (เห็นด้วยมาก)
ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้ม ลดลง เนื่องจากมีการแข่งขันที่สูงขึ้น	4.37 (เห็นด้วยมาก)	4.60 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.69 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.50 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.48 (เห็นด้วยมาก)
ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และ ค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า	4.38 (เห็นด้วยมาก)	4.36 (เห็นด้วยมาก)	4.64 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.41 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.39 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก

4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.38 ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.37 จุดชำระค่าบริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 มีระดับราคาค่าบริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.90 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.89



การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิตเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.83 และโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.81

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.60 ซึ่งผู้ตอบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ไม่เสียค่าบริการรายเดือนและค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.36 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.35 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็วเนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.17 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.14 มีระดับราคาค่าใช้จ่ายบริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.09 และโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.97

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 2,001-3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.69 ไม่เสียค่าบริการรายเดือน และค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า มีค่าเฉลี่ย 4.64 จุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.38 มีระดับราคาค่าใช้จ่ายบริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 4.31 การให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.29 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิต เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็วและโทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.20

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนสูงกว่า 3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อราคาและการชำระค่าบริการโทรศัพท์ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ราคาโทรศัพท์เคลื่อนที่มีแนวโน้มลดลง มีค่าเฉลี่ย 4.50 ไม่เสียค่าบริการรายเดือนและค่าบริการแสดงเลขหมายเมื่อมีสายเข้า และจุดชำระค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.33 มีระดับราคาค่าใช้จ่ายบริการให้เลือกตามความเหมาะสมของกลุ่มลูกค้า มีค่าเฉลี่ย 3.83 โทรศัพท์ไปทั่วประเทศไทยนาทีละ 3 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.75 การชำระค่าบริการผ่านธนาคารพาณิชย์ รวมไปถึงการชำระโดยหักเงินจากบัญชีเงินฝากและบัตรเครดิตเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.50 และการให้บริการชำระเงินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เนื่องจากพนักงานผู้ให้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 3.42

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อศูนย์บริการซ่อม จำแนกตาม  
ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อศูนย์บริการซ่อม	ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	สูงกว่า 3,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
สถานที่ให้บริการซ่อม	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)
มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม	3.91 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4.02 (เห็นด้วยมาก)
ราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม	3.66 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	3.81 (เห็นด้วยมาก)
ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน	3.82 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)	4.29 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.85 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	3.90 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน ไม่เกิน 1,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.01 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.91 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.66

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อม โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.21 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.18 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.92

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 2,001-3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.22 และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.18

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนสูงกว่า 3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อศูนย์บริการซ่อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่ให้บริการซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีทั่วถึงและเพียงพอมีค่าเฉลี่ย 4.08 มีเครื่องสำรองให้ใช้เมื่อนำเครื่องมาซ่อม ใช้อุปกรณ์และอะไหล่ได้มาตรฐาน และราคาค่าซ่อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.83

ตารางที่ 56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม  
ค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด โทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	สูงกว่า 3,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรี ประจำปี	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.47 (เห็นด้วยมาก)	4.56 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)
สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริม การตลาดในการชำระค่าบริการราย เดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.41 (เห็นด้วยมาก)	4.56 (เห็นด้วย มากที่สุด)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)
มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับของ รางวัล	4.02 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.47 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วย ให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของ เทคโนโลยีมากขึ้น	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.28 (เห็นด้วยมาก)	4.42 (เห็นด้วยมาก)	3.75 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)
มีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษ ต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	4.44 (เห็นด้วยมาก)	4.33 (เห็นด้วยมาก)	4.20 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.10</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.34</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.49</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.13</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.22</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีแผ่นพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.10 การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.09 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.08 และมีการสะสมคะแนนเพื่อแลกรับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.02

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.47 สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ย 4.41 การจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.27

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 2,001-3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.56 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.47 มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ย 4.44 และการจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.42

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนสูงกว่า 3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการส่งเสริมการตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สามารถเปลี่ยนรายการส่งเสริมการตลาดในการชำระค่าบริการรายเดือนได้ทุกเดือนโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย มีแผนพับเกี่ยวกับข้อมูลและสิทธิพิเศษต่าง ๆ ส่งให้ทุกเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.33 มีการสะสมคะแนนเพื่อแลกกับของรางวัล มีค่าเฉลี่ย 4.17 มีการบริการตรวจเช็คสภาพเครื่องฟรีประจำปี มีค่าเฉลี่ย 4.08 และการจัดงานแสดงโทรศัพท์ที่มีส่วนช่วยให้ลูกค้าทราบถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.75



ตารางที่ 57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ  
จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อสถานที่ ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	สูงกว่า 3,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกใน การติดต่อ	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.29 (เห็นด้วยมาก)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)
มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ / ป้าย บริการชัดเจน	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	4.14 (เห็นด้วยมาก)
มีความพร้อมของเอกสาร / สิ่งอำนวยความสะดวก	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)
สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก	3.57 (เห็นด้วยมาก)	3.78 (เห็นด้วยมาก)	3.87 (เห็นด้วยมาก)	3.33 (เห็นด้วย ปาน กลาง)	3.65 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.00</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.09</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.21</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.88</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.05</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน ไม่เกิน 1,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.13 สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.10 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.57

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.24 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 2,001-3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.40 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.31 มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.24 และสถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนสูงกว่า 3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ มีความพร้อมของเอกสาร สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.17 สถานที่บริการหาง่ายและสะดวกในการติดต่อ มีค่าเฉลี่ย 4.08 มีการจัดแบ่งเคาน์เตอร์บริการ ป้ายบริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.92 และเรื่องที่ตั้งผู้ตอบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ สถานที่จอดรถมีเป็นจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ย 3.33

**ตารางที่ 58** แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของพนักงาน  
จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ ของพนักงาน	ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	สูงกว่า 3,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความ สนใจ	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.47 (เห็นด้วยมาก)	3.92 (เห็นด้วยมาก)	4.18 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.26 (เห็นด้วยมาก)	4.42 (เห็นด้วยมาก)	3.83 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานชี้แจงรายละเอียดและข้อมูล ชัดเจน	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)	3.42 (เห็นด้วย ปานกลาง)	4.09 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานช่วยแก้ไขปัญหาและติดตาม งานดี	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)	3.33 (เห็นด้วยปาน กลาง)	3.99 (เห็นด้วยมาก)
พนักงานมีการเสนอแนะวิธีการแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.17 (เห็นด้วยมาก)	4.31 (เห็นด้วยมาก)	3.25 (เห็นด้วยปาน กลาง)	4.06 (เห็นด้วยมาก)
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>4.05</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.19</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.35</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>3.55</b> (เห็นด้วยมาก)	<b>4.11</b> (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก  
4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน ไม่เกิน 1,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.15 มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ การเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 4.10 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.03 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.94

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.26 มีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.24 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.17 และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 4.08

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 2,001-3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.47 มีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.42 สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ และช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 4.22

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนสูงกว่า 3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการให้บริการของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ พนักงานมีความกระตือรือร้นและให้ความสนใจ มีค่าเฉลี่ย 3.92 มีความสุภาพในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.83 สำหรับเรื่อง que ผู้ตอบมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คือ สามารถชี้แจงรายละเอียดและข้อมูลชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.42 ช่วยแก้ไขปัญหาและติดตามงานดี มีค่าเฉลี่ย 3.33 และการเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.25

ตารางที่ 59 แสดงการสรุปค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ  
จีเอสเอ็ม แอดวานซ์ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน  
ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความคิดเห็นที่มีต่อโทรศัพท์เคลื่อนที่	ไม่เกิน 1,000 บาท	1,001-2,000 บาท	2,001-3,000 บาท	สูงกว่า 3,000 บาท	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)
	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	ค่าเฉลี่ย (แปล ความหมาย)	
1. ด้านประสิทธิภาพของ โทรศัพท์เคลื่อนที่	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.06 (เห็นด้วยมาก)	4.40 (เห็นด้วยมาก)	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.07 (เห็นด้วยมาก)
2. ด้านบริการเสริมและบริการเสริม พิเศษ	3.86 (เห็นด้วยมาก)	4.01 (เห็นด้วยมาก)	4.30 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)	3.97 (เห็นด้วยมาก)
3. ด้านราคาและการชำระค่าบริการ	4.03 (เห็นด้วยมาก)	4.24 (เห็นด้วยมาก)	4.39 (เห็นด้วยมาก)	3.95 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)
4. ด้านศูนย์บริการซ่อม	3.85 (เห็นด้วยมาก)	4.12 (เห็นด้วยมาก)	4.27 (เห็นด้วยมาก)	3.90 (เห็นด้วยมาก)	3.98 (เห็นด้วยมาก)
5. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.10 (เห็นด้วยมาก)	4.34 (เห็นด้วยมาก)	4.49 (เห็นด้วยมาก)	4.13 (เห็นด้วยมาก)	4.22 (เห็นด้วยมาก)
6. ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ	4.00 (เห็นด้วยมาก)	4.09 (เห็นด้วยมาก)	4.21 (เห็นด้วยมาก)	3.88 (เห็นด้วยมาก)	4.05 (เห็นด้วยมาก)
7. ด้านการให้บริการของพนักงาน	4.05 (เห็นด้วยมาก)	4.19 (เห็นด้วยมาก)	4.35 (เห็นด้วยมาก)	3.55 (เห็นด้วยมาก)	4.11 (เห็นด้วยมาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.98 (เห็นด้วยมาก)	4.15 (เห็นด้วยมาก)	4.34 (เห็นด้วยมาก)	3.94 (เห็นด้วยมาก)	4.08 (เห็นด้วยมาก)

หมายเหตุ : ค่าเฉลี่ย 1.00-1.49 เห็นด้วยน้อยที่สุด 1.50-2.49 เห็นด้วยน้อย 2.50-3.49 เห็นด้วยปานกลาง 3.50-4.49 เห็นด้วยมาก 4.50-5.00 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนไม่เกิน 1,000 บาท มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ 4.10 รองลงมาได้แก่ ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.00 ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.86 และสุดท้ายด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.85



ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 1,001-2,000 บาท มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.34 รองลงมาได้แก่ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.24 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.19 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และสุดท้ายด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.01

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือน 2,001-3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.49 รองลงมาได้แก่ ด้านราคาและการชำระค่าบริการ และด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีค่าเฉลี่ย 4.40 ด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 4.35 ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.30 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 4.27 และสุดท้ายด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.21

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าใช้จ่ายในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อเดือนสูงกว่า 3,000 บาท มีระดับความคิดเห็นในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบ จีเอสเอ็ม แอดวานซ์โดยรวมอยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.13 รองลงมาได้แก่ ด้านบริการเสริมและบริการเสริมพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ด้านประสิทธิภาพของโทรศัพท์เคลื่อนที่มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านราคาและการชำระค่าบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านศูนย์บริการซ่อม มีค่าเฉลี่ย 3.90 ด้านสถานที่ซึ่งเป็นสำนักงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และสุดท้ายด้านการให้บริการของพนักงาน มีค่าเฉลี่ย 3.55

## ส่วนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามได้เก็บรวบรวมจากผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบจีเอสเอ็ม แอดวานซ์ในจังหวัดสมุทรสงคราม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่
  - ควรปรับปรุงสัญญาณโทรศัพท์ตามตัวอาคารบางแห่ง
  - ปรับปรุงระบบสัญญาณซึ่งในบางครั้งมีเสียงก้อง หรือเสียงแทรก
2. การส่งเสริมการตลาด
  - เพิ่มรายการส่งเสริมการตลาด เช่น การโทรหาหมายเลขคนสนิทในราคาพิเศษ (one love one number)
  - รายการส่งเสริมการตลาดควรมีให้เลือกหลากหลายกว่านี้
  - ควรมีการจัดแสดงสินค้าเทคโนโลยีภายในจังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อเป็นการให้ความรู้ในการใช้โทรศัพท์แก่ผู้ใช้บริการ
3. ราคา
  - ลดราคาบริการเสริมพิเศษ เช่น ดาวน์โหลดเสียงเรียกเข้า / รูปภาพ
  - ควรคิดค่าโทรตามจริงเป็นวินาที และคิดค่าโทรศัพท์ข้ามเขตพื้นที่เพียงนาทีละ 1-3 บาทเท่านั้น
  - ให้การสนับสนุนผู้ผลิตรายใหม่ ๆ ในตลาดเพื่อราคาเครื่องจะได้ลดลง
  - ไม่ควรคิดค่าบริการเมื่อโทรเข้าสู่ศูนย์ลูกค้าสัมพันธ์ (call center) เพื่อเป็นการให้บริการหลังการขาย
4. การให้บริการ
  - เพิ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ในการรับชำระค่าบริการให้มากขึ้น
  - ควรมีเครื่องสำรองให้ใช้ เมื่อนำเครื่องไปซ่อม