

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยศึกษาพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 350 ราย ซึ่งเป็นผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าด้วยเครื่องมือแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จ เพื่อคำนวณหาค่าทางสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สามารถสรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษาและทำการอภิปรายผลได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุ 20-25 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. เป็นผู้อยู่ในวัยศึกษาเป็นนักเรียน นักศึกษามากที่สุด มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน มีเหตุจูงใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เพื่อใช้ติดต่อในกรณีฉุกเฉิน เช่น ในที่เปลี่ยว ขณะอยู่บนรถ การจราจรติดขัด ซึ่งมีเหตุผลที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือ สามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) รองลงมาใช้บริการของ TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) และ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ซึ่งส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS จำนวน 1 เลขหมาย รองลงมามีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TA-Orange จำนวน 1 เลขหมาย และมีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของบริษัท TAC จำนวน 1 เลขหมาย โดยผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรโมชันของ SIM Card เป็น Freedom Bonus: ลด 20% ทันทีที่โทรเกิน 25 บาท ส่วนผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่

ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TAC ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรโมชันของ SIM Card แบบเลือกช่วงเวลา Happy 9.00-15.00 น. และผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ TA-Orange ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรโมชันของ SIM Card เป็น 4 ทุ่ม-6 โมงเย็น นาทีละ 2 บาท

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป ไม่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนผู้ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า นั้น มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยน คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชันที่น่าสนใจกว่า

รูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่เป็นการซื้อ SIM Card อย่างเดียว หากซื้อพร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็จะซื้อพร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) โดยซื้อจากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก และซื้อในโอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด โดยบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ใช้อย่าง ซึ่งทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากโทรทัศน์เป็นส่วนใหญ่

การเติมเงินใน SIM Card ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มักจะเติมเงินภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด และนิยมเติมเงินด้วยการใช้บัตรเติมเงิน โดยเลือกซื้อบัตรเติมเงินโดยเฉลี่ยครั้งละ 100-300 บาท จากร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop และส่วนใหญ่จะเติมเงินโดยเฉลี่ยครั้งละ 100-300 บาท

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 18.00 น.-24.00 น. และมักจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อปลายทางที่เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่จะยังคงใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านคนหรือบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ตามลำดับ โดย

1) ด้านกระบวนการ

จากการศึกษาพบว่า การประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านกระบวนการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยด้านขั้นตอนและวิธีการเติมเงินรวดเร็วไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ Call Center หรือศูนย์บริการ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น SIM Card หาย และด้านขั้นตอนและวิธีการเปิดใช้บริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยาก ตามลำดับ

2) ด้านราคา

จากการศึกษาพบว่า การประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยด้านค่าบริการต่อนาที (Air Time) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านจำนวนชนิดของบัตรเติมเงิน และด้านค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชัน ตามลำดับ

3) ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากการศึกษาพบว่า การประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยด้านการมีโปรโมชันที่มีให้เลือกมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านระยะเวลาของโปรโมชัน และด้านสิทธิพิเศษในกิจกรรมพิเศษของบริษัทผู้ให้บริการ ตามลำดับ

4) ด้านช่องทางการจำหน่าย

จากการศึกษาพบว่า การประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจำหน่ายเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยด้านจำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ เงิน ด้านจำนวนศูนย์บริการของบริษัทผู้ให้บริการ และด้านจำนวนช่องทางการจำหน่าย SIM Card ตามลำดับ

5) ด้านคนหรือบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า การประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านคนหรือบุคลากรเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยด้านความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา

ได้แก่ ด้านความสุภาพของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ และด้านผู้แทน
จำหน่ายมีข้อมูลเกี่ยวกับโปรโมชั่นของระบบ ตามลำดับ

6) ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ

จากการศึกษาพบว่า การประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์
หรือการบริการเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการ มี
ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยด้านความชัดเจนของสัญญา มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับ
สำคัญมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ ด้านความยากง่ายใน
การโทรออก/เข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอ) และด้านกำลังส่งของระบบผู้ให้บริการ
ตามลำดับ

7) ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ

จากการศึกษาพบว่า การประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน
สิ่งนำเสนอทางกายภาพเพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ
ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของบริษัท
ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
ของศูนย์บริการ เช่น ที่นั่งพัก และด้านรูปภาพบนบัตรเติมเงิน ตามลำดับ

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่ใช้บริการอยู่ จำแนกตามระดับอายุ

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระ
ค่าบริการล่วงหน้าของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็น
ผู้ที่มีอายุ 20-25 ปี รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของ TAC: บริษัท โทเทิล แอคเซ็ส คอมมูนิเคชั่นส์
จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 20-25 ปี รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการของ TA-Orange: บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ส่วนใหญ่
เป็นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 20-25 ปี

รูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จำแนกตามระดับอายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 20-25 ปี ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 26-30 ปี ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 31-35 ปี ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) รองลงมาซื้อ SIM Card อย่างเดียว

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 36-40 ปี ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โมโตโรล่า (Motorola)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยซื้อ SIM Card อย่างเดียว รองลงมาซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 20-25 ปี ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือเพื่อน รองลงมาเป็นตัวผู้ใช้บริการเอง

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 26-30 ปี ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ใช้บริการเอง รองลงมาเป็นเพื่อน

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 31-35 ปี ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ใช้บริการเอง รองลงมาเป็นเพื่อน

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 36-40 ปี ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ใช้บริการเอง รองลงมาเป็นเพื่อน

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ใช้บริการเอง รองลงมาเป็นบุคคลในครอบครัว เช่น บิดา มารดา คู่สมรส

โอกาสในการเลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จำแนกตามระดับอายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด รองลงมาเป็นช่วงวันพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 20-25 ปี ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด รองลงมาเป็นช่วงเทศกาลพิเศษ เช่น คริสต์มาส ปีใหม่ วาเลนไทน์

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 26-30 ปี ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด รองลงมาเป็นช่วงวันพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 31-35 ปี ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด รองลงมาเป็นช่วงวันพิเศษ เช่น วันครบรอบวันเกิด วันรับปริญญา ช่วงวันหยุดคนักชดถุขย์ ปิดภาคเรียน และเดินทางไปต่างประเทศ

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 36-40 ปี ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด รองลงมา เป็นอื่นๆ ได้แก่ ช่วงมีกิจกรรมส่งเสริมการขาย เบอร์เดิมมีปัญหา เมื่อมีเหตุขัดข้อง เช่น SIM Card หาย

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด รองลงมา เป็นช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ปิดภาคเรียน

การเติมเงินใน SIM Card จำแนกตามระดับอายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด รองลงมา มีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 20-25 ปี ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด รองลงมา มีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 26-30 ปี ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด รองลงมา มีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้วมากกว่า 3 วัน และเมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 31-35 ปี ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด รองลงมา มีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 36-40 ปี ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท รองลงมา มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด และเมื่อวงเงินคงเหลือหมดแล้ว 3 วัน

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด รองลงมา มีการเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกซื้อ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ ด้านคนหรือบุคลากร และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ตามลำดับ

ระยะเวลาที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบัน จำแนกตามระดับอายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานานน้อยกว่า 6 เดือน

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 20-25 ปี ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 26-30 ปี ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานานน้อยกว่า 6 เดือน

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 31-35 ปี ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 36-40 ปี ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 6-12 เดือน รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป รองลงมาใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 1 ปีถึง 1 ปีครึ่ง

ช่วงเวลาที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุด จำแนกตามระดับอายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 18.00 น.-24.00 น. รองลงมาเป็นช่วงเวลา 12.00 น.-18.00 น.

**สาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า
จำแนกตามระดับอายุ**

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชันที่น่าสนใจกว่า รองลงมาคือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 20-25 ปี ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย รองลงมาคือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชันที่น่าสนใจกว่า

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 26-30 ปี ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชันที่น่าสนใจกว่า รองลงมาคือ เพื่อหลีกเลี่ยงการติดต่อจากบุคคลที่รู้เลขหมายเดิม

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 31-35 ปี ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชันที่น่าสนใจกว่า รองลงมาคือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 36-40 ปี ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชันที่น่าสนใจกว่า รองลงมาคือ พื้นที่ให้บริการของเลขหมายเดิมไม่ครอบคลุมพื้นที่ที่ต้องการ

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่คือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย รองลงมาคือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจกว่า และเลขหมายใหม่สวยกว่าเลขหมายเดิม

ความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป จำแนกตามระดับอายุ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 20-25 ปี ส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 26-30 ปี ส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 31-35 ปี ส่วนใหญ่จะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 36-40 ปี ทั้งหมดจะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไป ทั้งหมดจะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

ปัญหา และข้อเสนอแนะของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีประสบปัญหาของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่คือค่าโทรต่อนาที (Air Time) แพง รองลงมาคือ ระยะเวลาในการใช้ของวงเงินที่เติมไปในแต่ละครั้งสั้นเกินไป และระยะเวลาของโปรโมชั่นสั้น ตามลำดับ

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ได้ให้ข้อเสนอแนะของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเห็นว่าควรจะมีระยะเวลาของการเติมเงินให้ยาวนานขึ้นจาก 30 วันเป็น 60 วัน ควรมีความแม่นยำในการหักเงินค่าโทร เบอร์สวยไม่ควรจะมีราคาแพงควรจะมีอยู่ที่ว่าใครเร็วกว่าได้ก่อน การจำกัดค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เติมเดือนละครั้ง ควรคิดค่าโทรถูกลงและไม่ควรตัดอายุการใช้งาน ควรเพิ่มโบนัสหลังการโทร ให้ลดค่าโทรเหลือ

นาทีละ 1.50 บาททั่วไทย การเปลี่ยนโปรโมชั่นไม่ควรคิดค่าใช้จ่ายเพราะเสียค่าใช้จ่ายแพง การติดต่อศูนย์เพื่อเติมเงินในระบบ DTAC มักมีปัญหาติดต่อยากตัดยอดเงินซ้ำทำให้ไม่สามารถเช็คได้ว่าควรโทรต่อได้อีกเท่าไรการเช็คยอดเงินไม่มีบริการเช็คยอดด่วน โดยที่ไม่ต้องกดโทรออกเพื่อฟัง ควรจะคิดเงินตามจริงเป็นวินาทีทุกระบบและมักจะมีการโฆษณาเกินจริง

5.2 อภิปรายผล

คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคคือ 6Ws และ 1H ซึ่งประกอบด้วย Who?, What?, Why?, Who?, When?, Where? และ How? โดยเป็นการใช้คำถาม 7 คำถามเพื่อหาคำตอบ 7 ประการเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ได้ลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

1.) ใครอยู่ในตลาดเป้าหมาย (Who is in the target market?)

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด มีอายุ 20-25 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. เป็นผู้อยู่ในวัยศึกษาเป็นนักเรียนนักศึกษามากที่สุด มีรายได้ส่วนตัวน้อยกว่า 5,000 บาทต่อเดือน

2.) ผู้บริโภคซื้ออะไร (What does the consumer buy?)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS: บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยมีรูปแบบการซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นการซื้อ SIM Card อย่างเดียว หากซื้อพร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ก็จะซื้อพร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ BrandAge Research House (2544a) ที่พบว่า ในส่วนของระบบ Prepaid (โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า) นั้นนิยมใช้ 1-2-CALL (โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS) และเครื่องลูกข่ายโทรศัพท์มือถือ (ตัวเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่) โนเกีย (Nokia) เป็นที่นิยมมากที่สุด

ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่มีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 เลขหมาย รองลงมามีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด จำนวน 1 เลขหมาย และมีเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของบริษัท โทเทิล แอคเซส คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 เลขหมาย โดย

- ผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card เป็น Freedom Bonus: ลด 20% ทันทีที่โทรเกิน 25 บาท

- ผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของบริษัท โทเทิล แอดแอสต์ คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card แบบเลือกช่วงเวลา Happy 9.00-15.00 น.

- ผู้ที่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ส่วนใหญ่เลือกใช้โปรโมชั่นของ SIM Card เป็น 4 ทุ่ม-6 โมงเย็น นาทีละ 2 บาท

3.) ทำไมผู้บริโภคจึงซื้อ (Why does the consumer buy?)

จากการศึกษาพบว่า ผลประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต้องการได้จากการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือ สามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ และมีเหตุจูงใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เพื่อใช้ติดต่อในกรณีฉุกเฉิน เช่น ในที่เปลี่ยว ขณะอยู่บนรถ การจราจรติดขัด ซึ่งสอดคล้องกับ พรพรรณ หวลศรี (2541) ที่พบว่าการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นเป็นการซื้อเพื่อนำมาใช้งานจริง มิใช่เพื่อเป็นแฟชั่น หรืออุปกรณ์เชิดชูฐานะทางสังคม

4.) ใครมีส่วนในการตัดสินใจซื้อ (Who participates in the buying?)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุดคือ ตัวผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าเอง

5.) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด (When does the consumer buy)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด และมีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่ว่างเงินสำหรับใช้โทรออกหมด

6.) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน (Where does the consumer buy?)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก และเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop

7.) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร (How does the consumer buy?)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากโทรทัศน์ และให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการ เพื่อเลือกซื้อโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา ได้แก่ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านคนหรือบุคลากร ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ และด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ตามลำดับ โดย

ให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยด้านความชัดเจนของสัญญา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านสัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ ด้านขั้นตอนและวิธีการเติมเงินรวดเร็วไม่ยุ่งยาก ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับ Call Center หรือศูนย์บริการ เมื่อเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น SIM Card หาย ด้านความง่ายในการโทรออกหรือเข้าได้ง่าย (จำนวนช่องสัญญาณเพียงพอ) ด้านค่าบริการต่อนาที (Air Time) ด้านกำลังส่งของระบบ ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนและวิธีการเปิดใช้บริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยาก ด้านมีโปรโมชันให้เลือกมาก และด้านระยะเวลาของโปรโมชัน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ BrandAge Research House (2544b) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค 10 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ ด้านระยะเวลาของโปรโมชันนาน ด้านค่าโทรต่อนาทีถูก ด้านกำลังส่งของระบบสูง และด้านเปิดให้บริการง่าย อีกทั้งยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ BrandAge Research House (2546) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค 10 ลำดับแรก ได้แก่ ด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ ด้านค่าโทรต่อนาทีถูก (Air Time) และด้านเปิดให้บริการง่าย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่เลขหมายปัจจุบันมานาน 2 ปีขึ้นไป ไม่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนผู้ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า นั้น ส่วนใหญ่มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยน คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชันที่น่าสนใจกว่า ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปารมี อัมพวัน (2546) ที่พบว่ากลุ่มลูกค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้ง่าย และสามารถออกไปได้ง่ายเช่นเดียวกัน หากผู้ให้บริการรายอื่นๆ ในตลาดเสนอรูปแบบบริการที่ดีกว่าหรือประหยัดมากกว่า

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า นิยมเติมเงินด้วยการใช้บัตรเติมเงิน โดย ซื้อบัตรเติมเงินโดยเฉลี่ยครั้งละ 100-300 บาท และเติมเงินโดยเฉลี่ยครั้งละ 100-300 บาท

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 18.00 น.-24.00 น. และมักจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อปลายทางที่เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่จะยังคงใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

ปัญหาของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการ คือ ค่าโทรต่อนาที (Air Time) แพง ส่วนข้อเสนอแนะของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ซึ่งผู้ใช้บริการเห็นว่าควรจะต้องยืดเวลาของการเติมเงินให้ยาวนานขึ้นจาก 30 วันเป็น 60 วัน เบอร์สวยไม่ควรจะมีราคาแพงควรจะอยู่ที่ว่าใครเร็วกว่าได้ก่อน การจำกัดค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เติมเดือนละครั้ง ควรคิดค่าโทรถูกลงและไม่ควรตัดอายุการใช้งาน ควรเพิ่มโบนัสหลังการโทร ให้ลดค่าโทรเหลือนาทีละ 1.50 บาททั่วประเทศ การเปลี่ยนโปรโมชันไม่ควรคิดค่าใช้จ่ายเพราะเสียค่าใช้จ่ายแพง การติดต่อศูนย์เพื่อเติมเงินในระบบ DTAC มักมีปัญหาติดต่อยาก ตัดยอดเงินซ้ำทำให้ไม่สามารถเชื่อว่าควร โทรต่อได้อีกเท่าไรการเช็คยอดเงินไม่มีบริการเช็คยอดด่วนโดยที่ไม่ต้องกดโทรออกเพื่อฟัง ควรจะคิดเงินตามจริงเป็นวินาทีทุกระบบ และมักจะมีการโฆษณาเกินจริง

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค ในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

ค้นพบว่า ผู้ที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกช่วงอายุ ส่วนใหญ่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของ AIS: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) โดยที่ทุกช่วงอายุจะซื้อ SIM Card อย่างเดียว และหากซื้อ SIM Card พร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่จะซื้อพร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โนเกีย (Nokia) ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 36-40 ปี หากซื้อพร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่จะซื้อพร้อมโทรศัพท์เคลื่อนที่ ยี่ห้อ โมโตโรล่า (Motorola)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกช่วงอายุ มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือ สามารถช่วยควบคุมค่าใช้จ่ายได้ ส่วนบุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการทุกช่วงอายุ มากที่สุดคือ ตัวผู้ให้บริการเอง ยกเว้นผู้ให้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และ 20-25 ปี นั้น บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคือ เพื่อน

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกช่วงอายุ ส่วนใหญ่เลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โอกาสใดก็ได้ไม่จำกัด และจะเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 36-40 ปี จะเติมเงินใน SIM Card เมื่อวงเงินสำหรับโทรออกเหลือน้อยกว่า 100 บาท

การเลือกซื้อ SIM Card ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าของผู้ใช้บริการทุกช่วงอายุ ส่วนใหญ่จะเลือกซื้อ SIM Card จากศูนย์รวมร้านค้าโทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 31-35 ปี เลือกซื้อ SIM Card จากศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย เช่น ศูนย์ดีแทค ศูนย์เทเลวิซ และในส่วนของบัตรเติมเงินนั้นผู้ให้บริการที่นิยมเติมเงินด้วยการซื้อบัตรเติมเงินทุกช่วงอายุ และมักจะซื้อจากร้านค้าสะดวกซื้อ เช่น 7-ELEVEN, V-Shop ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 26-30 ปี และ 36-40 ปี มักจะเลือกซื้อบัตรเติมเงินจากศูนย์รวมร้านค้า โทรศัพท์เคลื่อนที่ขนาดเล็ก

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกช่วงอายุ ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า จากโทรทัศน์ รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จัก

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 26-30 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านราคามีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด และผู้ที่มีอายุ 36-40 ปี ให้ความสำคัญกับการประเมินด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด

ระยะเวลาที่ใช้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าเลขหมายปัจจุบันของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่จะใช้มานาน 2 ปีขึ้นไป ยกเว้นผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และ 26-40 ปี ใช้มานาน 6-12 เดือน

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าที่มีอายุน้อยกว่า 26 ปี ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 18.00 น.-24.00 น. ส่วนผู้ที่มีอายุ 26 ปีขึ้นไปใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โทรออกมากที่สุดช่วงเวลา 12.00 น.-18.00 น.

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 36-40 ปี มีค่าใช้จ่ายบริการ โดยเฉลี่ยเดือนละ 101-200 บาท

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าทุกช่วงอายุ ส่วนใหญ่ไม่มีการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า และจะยังคงใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าต่อไป

สำหรับผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า นั้น มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ เลขหมายใหม่มีโปรโมชั่นที่น่าสนใจกว่า ทุกช่วงอายุ ยกเว้นผู้ที่มีอายุ 20-25 ปี และมีอายุ 40 ปีขึ้นไป มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยน คือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย

ปัญหาของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า

ค้นพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ประสบปัญหาของการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คือ ค่าโทรค่อนาที (Air Time) แพง ระยะเวลาในการใช้ของวงเงินที่เติมไปในแต่ละครั้งสั้นเกินไป และระยะเวลาของโปรโมชั่นสั้น

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแบบอิสระเรื่องพฤติกรรมผู้บริโภคในการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการ

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าส่วนมากให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเฉพาะด้านความชัดเจนของสัญญา และด้านสัญญาเครือข่ายครอบคลุมพื้นที่ ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการจึงควรขยายสัญญาเครือข่ายในพื้นที่ที่มีการสัญจรมาก เช่น บริเวณถนนสายหลักข้ามอำเภอ เป็นต้น ซึ่งบริษัทผู้ให้บริการควรเน้นพัฒนาและให้ความสำคัญในการปรับปรุงในด้านความชัดเจนของสัญญา และด้านสัญญาเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากผู้ใช้บริการสามารถที่จะเปลี่ยนเลขหมาย โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าได้ง่าย เพราะผู้ใช้บริการสามารถเลือกซื้อเพียง SIM Card ใหม่และเปิดใช้บริการได้ทันที นอกจากนี้บริษัทผู้ให้บริการควรคำนึงถึงด้านกำลังส่งของระบบ และด้านการมีจำนวนช่องสัญญาณที่เพียงพอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถโทรออกหรือเข้าได้ง่าย อีกทั้งควรเร่งพัฒนาด้านการให้บริการเสริมของระบบให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้ได้มากที่สุด ซึ่งการพัฒนาและปรับปรุง

ส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือการบริการของผู้ให้บริการที่เหมาะสมก็จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของกลุ่มผู้ใช้บริการที่ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อใช้ติดต่อในกรณีฉุกเฉิน เช่น ในที่เปลี่ยว ขณะอยู่บนรถ การจราจรติดขัด เพื่อความสะดวกในการติดต่อธุรกิจ และเพื่อใช้ในกรณีที่ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะ ทำให้ผู้ใช้บริการยากที่จะเปลี่ยนบริษัทผู้ให้บริการ เป็นการรักษากลุ่มลูกค้าผู้ใช้บริการเดิมไว้ได้

ด้านราคา

ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าส่วนมากให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคาในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเฉพาะด้านค่าบริการต่อนาที (Air Time) ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการจึงควรลดราคาค่าบริการต่อนาที และคิดค่าบริการเป็นวินาทีด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ใช้บริการของ AIS: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ที่ปัจจุบันยังคิดค่าบริการเป็นนาที เนื่องจากการแข่งขันในตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามีการแข่งขันกันสูง และผู้ใช้บริการยังสามารถที่จะเปลี่ยนผู้ให้บริการได้ง่าย ซึ่งต่อไปหาก AIS ยังคงคิดค่าบริการเป็นนาทีอาจทำให้เป็นข้อเสียเปรียบทางการแข่งขัน แม้ว่าจะมีเครือข่ายที่ดีที่สุดก็ตาม นอกจากนี้การลดราคาค่าบริการต่อนาที และคิดค่าบริการเป็นวินาทีนี้ ยังอาจจะสามารถสร้างแรงจูงใจในการใช้บริการมากขึ้น ซึ่งในส่วนของการลดค่าบริการต่อนาทีนี้อาจจะลดในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการใช้กันน้อย เช่น ช่วง 24.00 น.-6.00 น. และช่วง 6.00 น.-12.00 น. เพื่อเป็นเพิ่มการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในช่วงเวลาที่ช่องสัญญาณของผู้ให้บริการมีการใช้น้อยอีกด้วย

ด้านช่องทางการจำหน่าย

ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าส่วนมากให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านช่องทางการจำหน่ายในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเฉพาะด้านจำนวนช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงิน เนื่องจากผู้ใช้บริการนิยมเติมเงินด้วยวิธีการใช้บัตรเติมเงินและส่วนใหญ่มีการเติมเงินใน SIM Card ภายในวันที่วงเงินสำหรับใช้โทรออกหมด ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการควรเน้นการกระจายช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงินให้ครอบคลุมให้ได้มากที่สุด ซึ่งอาจจะร่วมกับในส่วนของ Delivery Service ของ 1112 หรือ 1150 โดยส่งบัตรเติมเงินพร้อมอาหารที่สั่งหรือส่งบัตรเติมเงินให้ในอัตราขั้นต่ำ 200 บาท นอกจากนี้อาจร่วมกับ KFC, Pizza Hut, The Pizza Company, SWENSENS หรือ เอ็ม เค สุกี้ ในการที่จะเพิ่มช่องทางการจำหน่ายบัตรเติมเงินให้ครอบคลุมและสะดวกกับผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อวงเงินใช้โทรออกของผู้ใช้บริการหมด

ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าส่วนมากให้ความสำคัญกับการประเมินส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดในภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเฉพาะด้านการมีโปร โมชันที่มีให้เลือกมาก ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการควรมีการนำเสนอโปร โมชันให้หลากหลาย เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มผู้ที่ต้องการใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าให้มากขึ้น อีกทั้งการที่บริษัทผู้ให้บริการมีโปร โมชันใหม่ที่น่าสนใจกว่าของคู่แข่งนั้น ก็มีโอกาที่จะได้ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสาเหตุในการเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้ามากที่สุด คือ การที่เลขหมายใหม่มีโปร โมชันที่น่าสนใจกว่า ซึ่งบริษัทผู้ให้บริการควรใช้กลยุทธ์การโฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์ และอาจจะทำรายการส่งเสริมการตลาด ในลักษณะของเพื่อนแนะนำเพื่อนซื้อ โดยให้สิทธิการโทรกับคนที่ซื้อ SIM Card และคนที่แนะนำให้ซื้อสามารถโทรหากันได้ฟรี หรือโทรหากันได้ในอัตราพิเศษ ซึ่งจะช่วยให้ได้ลูกค้าของบริษัทเพิ่มขึ้น เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าจากโทรทัศน์ รองลงมาทราบจากเพื่อนหรือคนรู้จัก นอกจากนี้บุคคลแนะนำที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ใช้บริการมากที่สุดคือ ตัวผู้ใช้บริการเอง และรองลงมาเป็นเพื่อน

นอกจากนี้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า ส่วนใหญ่มีค่าใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยเฉลี่ยเดือนละ 201-300 บาท ซึ่งถ้าหากบริษัทผู้ให้บริการต้องการที่จะให้ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า เปลี่ยนไปใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) นั้น เป็นไปได้ว่าจะออกโปร โมชันในส่วนของระบบ Postpaid โดยชำระค่าบริการรายเดือนเดือนละ 201-300 บาท สำหรับผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยมีค่าบริการต่อนาที (Air Time) ที่อาจจะถูกกว่าระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าเล็กน้อย ก็อาจจะสามารถปรับเปลี่ยนลูกค้าผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า มาเป็นใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการภายหลังจากการใช้งานไปแล้วจนครบรอบบริการ (Postpaid) ได้

ด้านคนหรือบุคลากร

สำหรับด้านความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ ผู้ใช้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้าให้ความสำคัญอยู่ในระดับสำคัญมาก ดังนั้นผู้ให้บริการควรเน้นการฝึกอบรมพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ ให้มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหา นอกจากนี้ควรมีการ

เก็บข้อมูลของปัญหาที่ผู้ให้บริการประสบบ่อยๆ และควรให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการประเมินพนักงาน Call Center และพนักงานประจำศูนย์บริการ เนื่องจากพนักงานเหล่านี้ เป็นเสมือนผู้แทนของบริษัทผู้ให้บริการที่มีการติดต่อกับผู้ให้บริการโดยตรง

ด้านกระบวนการ

ผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เคยเปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า นั้น มีสาเหตุหลักที่เปลี่ยนหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนหนึ่ง คือ SIM Card เลขหมายเดิมหาย ดังนั้นบริษัทผู้ให้บริการอาจให้สิทธิสามารถรับ SIM Card เลขหมายเดิมได้จากศูนย์ตัวแทนจำหน่ายของเครือข่าย ได้ทันทีโดยใช้ใบแจ้งความ และใบแจ้งรหัสส่วนตัวและรหัสปลดล็อค SIM Card ซึ่งจะมีหมายเลขบัตร SIM Card เพื่อแสดงความเป็นเจ้าของ SIM Card เลขหมายเดิม โดยที่ใบแจ้งรหัสส่วนตัวและรหัสปลดล็อค SIM Card นี้ผู้ให้บริการได้พร้อมกับ SIM Card เมื่อซื้อ SIM Card ทุกครั้งอยู่แล้ว และผู้ให้บริการจะต้องเก็บไว้เนื่องจากมีรหัสปลดล็อค SIM Card (PUK Number) ของแต่ละ SIM Card ซึ่งก็จะเป็นการที่ผู้ให้บริการสามารถได้เลขหมายเดิมได้ง่ายขึ้น เนื่องจากผู้ให้บริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านขั้นตอนและวิธีการเปิดให้บริการที่รวดเร็วไม่ยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก นอกจากนี้ผู้ให้บริการก็จะไม่เสียลูกค้าไปอีกด้วย

ในส่วนข้อเสนอแนะผู้ให้บริการ โทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบการชำระค่าบริการล่วงหน้า คำนึงถึงความแม่นยำในการหักเงินค่าโทร ดังนั้นบริษัทควรมีระบบตรวจสอบการตัดค่าบริการให้ถูกต้องแม่นยำและผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบได้โดยง่าย ซึ่งอาจให้ผู้ให้บริการส่งข้อความสั้น (Short Message, SMS) เพื่อขอรายการค่าใช้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือผู้ให้บริการสามารถใช้หมายเลขของ SIM Card เป็นรหัสผ่านเพื่อเข้าดูรายการค่าใช้บริการจากฐานข้อมูลออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ต