

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษาที่สนคคที่มีต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทในเขตส่งออกจังหวัดลำพูน ของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยสามารถนำมาสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ประเภทของการค้าเงินธุรกิจ , ประเทศที่มีการติดต่อทางธุรกิจ, ค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ , ระบบที่ใช้ในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และความเร็วในการรับส่งข้อมูลของระบบอินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต(ตารางที่ 8)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับ ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 9-29)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม, ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยระหว่างบุคคล ที่คาดว่าจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต (ตารางที่ 30-43)

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม 2 อันดับแรก ดังนี้ ประเภทธุรกิจเป็นประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาเป็นเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่ง, อาหารผลไม้ และเครื่องดื่ม มีการติดต่อไปยังประเทศจีนมากที่สุด รองลงมาคือ ญี่ปุ่น โดยมีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปยังต่างประเทศ 5,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตประเภท Leased Line รองลงมาคือ ADSL ส่วนความเร็วในการรับส่งข้อมูลอยู่ที่ 256-512K รองลงมาคือ 512-1024K ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดทราบแหล่งข้อมูลของระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตจากนิตยสารและอินเทอร์เน็ต รองลงมาคือ ข้อมูลจากผู้ที่ใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้และความเข้าใจในข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตร้อยละ 59.28 มีความรู้และความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 18.70 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 22.02

ส่วนที่ 3 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่าโดยรวมค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสินค้า ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านราคา ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลมีค่าสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ราคาอุปกรณ์, อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต และราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลที่คาดว่ามีค่าสูงสุด 3 อันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้, ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก, มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาหรือซ่อมแซมมีระบบการติดต่อที่ง่ายและชัดเจน และมีเจ้าหน้าที่สามารถตรวจเช็คระบบสัญญาณเมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ตลอดเวลา

ปัจจัยด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลที่คาดว่ามีค่าสูงสุด 3 อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, เจ้าหน้าที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลที่คาดว่าจะมีค่าสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน, การมีพนักงานขายมาให้คำแนะนำหรือเสนอขายทำให้การตัดสินใจใช้บริการง่ายขึ้น และการโฆษณาทำให้มีความเชื่อมั่นและต้องการใช้บริการมากขึ้น

ปัจจัยด้านสินค้า ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลที่คาดว่าจะมีค่าสูงสุด 3 อันดับแรกคือคุณภาพของสัญญาณเสียง, การติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง และมีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทนจนกว่าจะได้รับการซ่อมแซมเสร็จสิ้น

ปัจจัยด้านสถานที่ ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลที่คาดว่าจะมีค่าสูงสุด 3 อันดับแรกคือ การติดต่อผู้จำหน่ายสามารถติดต่อได้ง่าย, อุปกรณ์มีขายทั่วไปและสามารถหาซื้อได้ง่ายในบริเวณเชียงใหม่ และลำพูน และมีตัวแทนจำหน่ายทั่วไป

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลที่คาดว่าจะมีค่าสูงสุด เรียงตามลำดับคือ สินค้ามีความทันสมัย และชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์

จากตารางที่ 44 ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านราคาจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ราคาอุปกรณ์

ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต

ธุรกิจประเภทเครื่องประดับ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต

ธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต, ราคาค่าซ่อม

ธุรกิจประเภทอาหาร ผลไม้ และเครื่องดื่ม คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต, ราคาอุปกรณ์

ธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ราคาอุปกรณ์

ธุรกิจประเภทการขนส่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต, ราคาค่าซ่อม, มีเครดิตในการชำระเงิน

ธุรกิจประเภทเครื่องหนัง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต, ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์), ราคาอุปกรณ์

ธุรกิจประเภทเซรามิก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์), ราคาอุปกรณ์, ราคาค่าซ่อม

ธุรกิจประเภทเครื่องเขียน คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต, ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์), ราคาอุปกรณ์

ธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต, ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์), ราคาอุปกรณ์, ราคาอะไหล่, ราคาค่าซ่อม

ธุรกิจประเภทอุปกรณ์กีฬา คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์), ราคาอุปกรณ์, ราคาอะไหล่, ราคาค่าซ่อม

ธุรกิจประเภทเลนส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส

ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีการให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชม, ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก, ความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา, มีเจ้าหน้าที่สามารถตรวจเช็คระบบสัญญาณเมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ตลอดเวลา, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้

ธุรกิจประเภทเครื่องประดับ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ขั้นตอนการซื้อบริการง่ายและสะดวก, ความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา

ธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีเจ้าหน้าที่สามารถตรวจเช็คระบบสัญญาณเมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ตลอดเวลา, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้

ธุรกิจประเภทอาหาร ผลไม้ และเครื่องดื่ม คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา

ธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีการให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชม, ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก

ธุรกิจประเภทการขนส่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, ความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา, มีเจ้าหน้าที่สามารถตรวจเช็คระบบสัญญาณเมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ตลอดเวลา, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้

ธุรกิจประเภทเครื่องหนัง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีการให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชม, ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้

ธุรกิจประเภทเซรามิก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีการให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชม.

ธุรกิจประเภทเครื่องเขียน คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีการให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชม, ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก, ความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา, มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจเช็คระบบสัญญาณเมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ตลอดเวลา, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้

ธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก, ความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา, มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจเช็คระบบสัญญาณเมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ตลอดเวลา, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้

ธุรกิจประเภทอุปกรณ์กีฬา คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส

ธุรกิจประเภทเลนส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก, ความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านบุคคลากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ธุรกิจประเภทเครื่องประดับ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ธุรกิจประเภทอาหาร ผลไม้ และเครื่องดื่ม คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว, เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ธุรกิจประเภทการขนส่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว, เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ธุรกิจประเภทเครื่องหนัง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ธุรกิจประเภทเซรามิก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ธุรกิจประเภทเครื่องเขียน คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

ธุรกิจประเภทอุปกรณ์กีฬา คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว, เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ธุรกิจประเภทเลนส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว, เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การโฆษณาทำให้มีความเชื่อมั่นและต้องการใช้บริการมากขึ้น, การมีพนักงานขายมาให้คำแนะนำหรือเสนอขายทำให้การตัดสินใจใช้บริการง่ายขึ้น, การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทเครื่องประดับ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การโฆษณาทำให้มีความเชื่อมั่นและต้องการใช้บริการมากขึ้น, การมีพนักงานขายมาให้คำแนะนำหรือเสนอขายทำให้การตัดสินใจใช้บริการง่ายขึ้น, การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทอาหาร ผลไม้ และเครื่องดื่ม คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การโฆษณาทำให้มีความเชื่อมั่นและต้องการใช้บริการมากขึ้น, การมีพนักงานขายมาให้คำแนะนำหรือเสนอขายทำให้การตัดสินใจใช้บริการง่ายขึ้น, การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทการขนส่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทเครื่องหนัง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การโฆษณาทำให้มีความเชื่อมั่นและต้องการใช้บริการมากขึ้น, การมีพนักงานขายมาให้คำแนะนำหรือเสนอขายทำให้การตัดสินใจใช้บริการง่ายขึ้น, การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทเซรามิก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทเครื่องเขียน ให้ระดับความมีผลสูงสุด

ธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทอุปกรณ์กีฬา คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจประเภทเลนส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การโฆษณาทำให้มีความเชื่อมั่นและต้องการใช้บริการมากขึ้น, การมีพนักงานขายมาให้คำแนะนำหรือเสนอขาย ทำให้การตัดสินใจใช้บริการง่ายขึ้น, การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านสินค้าจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าธุรกิจประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง

ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง, ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดีในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย

ธุรกิจประเภทเครื่องประดับ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง, ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง

ธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง

ธุรกิจประเภทอาหาร ผลไม้ และเครื่องดื่ม คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง

ธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง, มีระยะเวลาของการรับประกันสินค้า, ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน

ธุรกิจประเภทการขนส่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง, ใช้งานได้หลากหลายระบบไม่เฉพาะเจาะจงกับ Software ตัวใด ตัวหนึ่ง, มีระยะเวลาของการรับประกันสินค้า, ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, เครื่องรับและส่งสามารถพกพาไปมาได้สะดวก

ธุรกิจประเภทเครื่องหนัง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง, ใช้งานได้หลากหลายระบบไม่เฉพาะเจาะจงกับ Software ตัวใด ตัวหนึ่ง, มีระยะเวลาของการรับประกันสินค้า, ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, เครื่องรับและส่งสามารถพกพาไปมาได้สะดวก, มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน, สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย

ธุรกิจประเภทเซรามิค คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของ สัญญาณเสียง , มีระยะเวลาของการรับประกันสินค้า, ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, เครื่องรับและส่งสามารถพกพาไปมาได้สะดวก, มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถ เปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน, สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้ สาย

ธุรกิจประเภทเครื่องเขียน คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพ ของสัญญาณเสียง , มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน

ธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง , ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามี ปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน, สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้ อุปกรณ์แบบไร้สาย

ธุรกิจประเภทอุปกรณ์กีฬา คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพ ของสัญญาณเสียง , ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, เครื่องรับและส่งสามารถพกพาไปมา ได้สะดวก, มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน, สามารถ รับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย

ธุรกิจประเภทเลนส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ คุณภาพของ สัญญาณเสียง

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านสถานที่ พบว่า ธุรกิจประเภทชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อุปกรณ์มีขายทั่วไปและสามารถหา ซื้อได้ง่ายในบริเวณเชียงใหม่ และลำพูน, การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ธุรกิจประเภทเครื่องประดับ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การ ติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรก คือ การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ธุรกิจประเภทอาหาร ผลไม้ และเครื่องดื่ม คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับ แรกคือ การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ธุรกิจประเภทการขนส่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อุปกรณ์มีขายทั่วไปและสามารถหาซื้อได้ง่ายในบริเวณเชียงใหม่ และลำพูน, การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ธุรกิจประเภทเครื่องหนัง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อุปกรณ์มีขายทั่วไปและสามารถหาซื้อได้ง่ายในบริเวณเชียงใหม่ และลำพูน

ธุรกิจประเภทเซรามิก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ธุรกิจประเภทเครื่องเขียน คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อุปกรณ์มีขายทั่วไปและสามารถหาซื้อได้ง่ายในบริเวณเชียงใหม่ และลำพูน

ธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อุปกรณ์มีขายทั่วไปและสามารถหาซื้อได้ง่ายในบริเวณเชียงใหม่ และลำพูน, การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ธุรกิจประเภทอุปกรณ์กีฬา คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ธุรกิจประเภทเลนส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ สามารถสั่งซื้อทางอินเทอร์เน็ตได้, มีตัวแทนจำหน่ายทั่วไป, การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจประเภทเครื่องประดับ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ตกแต่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจประเภทอาหาร ผลไม้ และเครื่องดื่ม คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์

ธุรกิจประเภทการขนส่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจประเภทเครื่องหนัง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจประเภทเซรามิก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์

ธุรกิจประเภทเครื่องเขียน คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจประเภทอุปกรณ์กีฬา คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจประเภทเลนส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย

ตารางที่ 45 แสดงระดับความมีผลอันดีบนแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ

		ค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ			
ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	5,001-10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,000 ขึ้นไป	
ราคา	อินเทอร์เน็ต, ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์),ราคาค่าซ่อม,มีเครดิตในการชำระเงิน	อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต	ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์),ราคาอุปกรณ์	ราคาอุปกรณ์	
กระบวนการให้บริการ	มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา, มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบเช็คระบบสัญญาณเมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ตลอดเวลา, มีเอกสารรูปแบบแสดงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้	ขั้นตอนการซื้อ/บริการรายและสะดวก รวดเร็ว มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ 20,001-30,000 บาท ค่าตัวปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส	มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีการให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชม, ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้	มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีการให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชม, ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้	
บุคลากร	เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว, เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	เจ้าหน้าที่มีความรู้กับพื้นที่	เจ้าหน้าที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี	
การส่งเสริมการตลาด	การคิดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน	การโฆษณาทำให้มีความเชื่อมั่นและต้องการใช้บริการมากขึ้น,การมีพนักงานขายมาให้คำแนะนำหรือเสนอขายทำให้การตัดสินใจใช้บริการง่ายขึ้น,การคิดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน	การคิดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน	การคิดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน	
สินค้า	สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย	คิดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย	ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน, สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย	มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน, สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย	
สถานที่	อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต,ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์),ราคาค่าซ่อม,มีเครดิตในการชำระเงิน	อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต	ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์),ราคาอุปกรณ์	ราคาอุปกรณ์	
การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย	ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย	ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์	สินค้ามีความทันสมัย	

จากตารางที่ 45 ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านราคา จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ พบว่า ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต, ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์), ราคาค่าซ่อม, มีเครดิตในการชำระเงิน

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ราคาเครื่องรับส่ง(โทรศัพท์), ราคาอุปกรณ์

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ราคาอุปกรณ์

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ พบว่า ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 30,000 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลอยู่ที่ระดับมากที่สุด ส่วนธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศระหว่าง 10,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลอยู่ที่ระดับมาก

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหา, มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจเช็คระบบสัญญาณเมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ตลอดเวลา, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไปโดยการเข้ารหัส, มีการให้บริการปรึกษาตลอด 24 ชม, ขั้นตอนการซื้อ/บริการง่ายและสะดวก, มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านบุคคลากร จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ พบว่า ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี, เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว, เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ พบว่า ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การโฆษณาทำให้มีความเชื่อมั่นและต้องการใช้บริการมากขึ้น, การมีพนักงานขายมาให้คำแนะนำหรือเสนอขายทำให้การตัดสินใจใช้บริการง่ายขึ้น, การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านสินค้า จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ พบว่า ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง, มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน, สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน, สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ พบว่า ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต, ราคาเครื่องรับส่ง (โทรศัพท์), ราคาค่าซ่อม, มีเครดิตในการชำระเงิน

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อัตราค่าโทรศัพท์เมื่อใช้ผ่านอินเทอร์เน็ต

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ราคาเครื่องรับส่ง (โทรศัพท์), ราคาอุปกรณ์

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ราคาอุปกรณ์

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทาง
กายภาพ จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ พบว่า ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการ
โทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรก
คือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามีความทันสมัย

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท
คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์, สินค้ามี
ความทันสมัย

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท
คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คาด
ว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ สินค้ามีความทันสมัย

ส่วนที่ 4 ข้อมูลที่เกี่ยวกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยระหว่างบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ผลการศึกษาปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยระหว่างบุคคล พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยสิ่งแวดล้อม และปัจจัยระหว่างบุคคล ส่วนปัจจัยภายในองค์กร พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลอยู่ในระดับมากที่สุด

ปัจจัยภายในองค์กร ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลที่คาดว่าจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร และโครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา

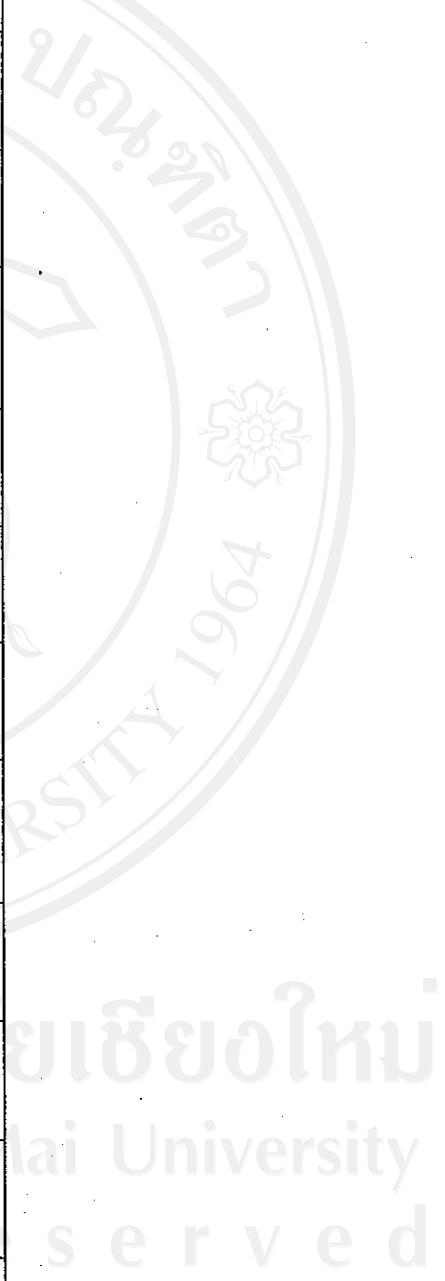
ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลที่คาดว่าจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตว่าอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี, ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และระดับความต้องการซื้อของลูกค้า

ปัจจัยระหว่างบุคคล ค่าเฉลี่ยของระดับความมีผลที่คาดว่าจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรกคือ อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้, ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่องโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต และสถานะของบริษัทที่เป็นบริษัทระดับชาติ

ตารางที่ 46 แสดงระดับความมีผลอันดีแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล จำนวนตามประเภทธุรกิจ (ต่อ)

ปัจจัย	ประเภทธุรกิจ												
	รับส่วน ถือหุ้น	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	ถือหุ้น อิตด โพรเทคส์	
ระวาง บุคลากร	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด	ผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ มีความสนใจ ในเรื่อง โพรเทคส์ อิตด



จากตารางที่ 47 ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยภายในองค์กร จำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ธุรกิจประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย

ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจประเภทเครื่องประดับ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที

ธุรกิจประเภทอาหาร ผลไม้ และเครื่องดื่ม คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจประเภทการขนส่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที

ธุรกิจประเภทเครื่องหนัง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจประเภทเซรามิก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจประเภทเครื่องเขียน คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, มีนโยบายสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยี, มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจประเภทอุปกรณ์กีฬา คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, มีนโยบายสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยี, มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจประเภทเลนส์ ให้คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยสิ่งแวดล้อมจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่าธุรกิจประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน, อัตราดอกเบี้ยในการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจประเภทเครื่องประดับ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน, อัตราดอกเบี้ยในการดำเนินธุรกิจ

ธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ธุรกิจประเภทอาหาร ผลไม้ และเครื่องดื่ม คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ธุรกิจประเภทการขนส่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ระดับความต้องการซื้อของลูกค้า, ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน, การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ธุรกิจประเภทเครื่องหนัง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี, การพัฒนาทางด้านการแข่งขัน

ธุรกิจประเภทเซรามิค คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ระดับความต้องการซื้อของลูกค้า

ธุรกิจประเภทเครื่องเขียน คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ธุรกิจประเภทอุปกรณ์กีฬา คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ระดับความต้องการซื้อของลูกค้า, ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน, อัตราดอกเบี้ยในการดำเนินธุรกิจ, การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี, การพัฒนาทางด้านการเมืองและกฎหมาย, การพัฒนาทางด้านการแข่งขัน

ธุรกิจประเภทเลนส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน, การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยระหว่างบุคคล จำแนกตามประเภทธุรกิจพบว่า ธุรกิจประเภทชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่อง โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ธุรกิจประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ธุรกิจประเภทเครื่องประดับ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ธุรกิจประเภทเฟอร์นิเจอร์ของตกแต่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ธุรกิจประเภทอาหาร ผลไม้ และเครื่องดื่ม คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่อง โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต, อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ธุรกิจประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ธุรกิจประเภทการขนส่ง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ธุรกิจประเภทเครื่องหนัง คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่องโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต, อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้, สถานะของบริษัทที่เป็นบริษัทระดับชาติ

ธุรกิจประเภทเซรามิก คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่องโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต, อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้, มีการชักชวนจากผู้ที่มีประสบการณ์, ดำเนินการตามบริษัทอื่น, สถานะของบริษัทที่เป็นบริษัทระดับชาติ

ธุรกิจประเภทเครื่องเขียน คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่องโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต, อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ธุรกิจประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่องโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ธุรกิจประเภทอุปกรณ์กีฬา คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่องโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต, อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้, มีการชักชวนจากผู้ที่มีประสบการณ์, ดำเนินการตามบริษัทอื่น, สถานะของบริษัทที่เป็นบริษัทระดับชาติ

ธุรกิจประเภทเลนส์ คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงระดับความมีผลอันดีอันดับแรกของของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย สิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ ไปต่างประเทศ

ปัจจัย	ค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ			
	5,001-10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,000 ขึ้นไป
สิ่งแวดล้อม	ระดับความ ต้องการซื้อของ ลูกค้า, ภาวะ เศรษฐกิจใน ปัจจุบัน	การเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยี	การเปลี่ยนแปลง ทางเทคโนโลยี	การพัฒนาทางด้าน การแข่งขัน
ภายในองค์กร	วัตถุประสงค์ อย่างชัดเจน ขององค์กรใน ด้านประหยัด ค่าใช้จ่าย	วัตถุประสงค์อย่าง ชัดเจนขององค์กร ใน ด้านประหยัด ค่าใช้จ่าย, โครงสร้าง ขององค์กรมีขนาด ใหญ่และมีหลาย สาขา, ระบบการ ดำเนินงานมีความ จำเป็นในการสื่อสาร	วัตถุประสงค์ อย่างชัดเจนของ องค์กรในด้าน ประหยัดค่าใช้จ่าย , โครงสร้างของ องค์กรมีขนาด ใหญ่และมีหลาย สาขา, ระบบการ ดำเนินงานมีความ จำเป็นในการ สื่อสาร	วัตถุประสงค์อย่าง ชัดเจนขององค์กร ในด้านประหยัด ค่าใช้จ่าย, มี กระบวนการที่ รองรับการใช้งาน ได้ทันที, โครงสร้างของ องค์กรมีขนาดใหญ่ และมีหลายสาขา, ระบบการ ดำเนินงานมีความ จำเป็นในการ สื่อสาร
ระหว่างบุคคล	อำนาจของ ผู้บริหารมีผล ต่อการ ตัดสินใจที่จะ เลือกใช้	อำนาจของผู้บริหารมี ผลต่อการตัดสินใจที่ จะเลือกใช้	ผู้ที่มีส่วนร่วมใน การตัดสินใจมี ความสนใจในเรื่อง โทรศัพท์ ผ่านอินเทอร์เน็ต	ผู้ที่มีส่วนร่วมใน การตัดสินใจมี ความสนใจในเรื่อง โทรศัพท์ผ่าน อินเทอร์เน็ต

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยสิ่งแวดล้อม จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ พบว่า ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ระดับความต้องการซื้อของลูกค้า, ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ การพัฒนาทางด้านการแข่งขัน

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยภายในองค์กร จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ พบว่า ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กร ในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัดค่าใช้จ่าย, มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที, โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา, ระบบการดำเนินงานมีความจำเป็นในการสื่อสาร

ในการศึกษาระดับความมีผลของปัจจัยระหว่างบุคคล จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ พบว่า ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ อำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 20,001-30,000 บาท คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่องโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ธุรกิจที่มีค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ไปต่างประเทศ ระหว่าง 30,000 บาทขึ้นไป คาดว่าปัจจัยย่อยที่จะมีผลสูงสุดอันดับแรกคือ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่องโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต

ส่วนผลการศึกษาอื่นๆ พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 2 รายที่มีการใช้โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต และมีปัญหาเกิดขึ้นคือ สัญญาณเสียงไม่ดี และค่าใช้จ่ายลดลงน้อยกว่าที่ประเมินไว้ แต่แบบสอบถามที่เกี่ยวกับแนวโน้มการใช้โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต พบว่า มีแนวโน้มที่จะใช้โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตจำนวน 41 ราย โดยมีเหตุผล 3 อันดับแรกคือ ลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อทางโทรศัพท์, เพิ่มความยืดหยุ่นในการติดต่อสื่อสาร และ รองรับการขยายตัวของระบบในอนาคตว่า ส่วนที่ยังไม่แน่ใจให้เหตุผลว่า "ไม่มีความจำเป็นในช่วงนี้, ไม่มั่นใจในคุณภาพของสัญญาณ และยังคงขาดความรู้และเข้าใจในระบบดังกล่าว"

อภิปรายผล

การศึกษาศักดิ์สิทธิ์ที่มีต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทในเขตส่งออกจังหวัดลำพูน ของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มาอภิปรายผลตามแนวคิดของ สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2541) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) ประกอบด้วย ด้านสินค้า ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รัฐฎาภรณ์ ไชยชนะ (2547) ที่ศึกษาถึงทัศนคติของผู้ประกอบการร้านอาหารอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการให้บริการเอดีเอสแอล ของบริษัท ทีทีแอนด์ที จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อสิ่งที่กระตุ้นทางการตลาดโดยรวมในระดับมาก แต่จะไม่สอดคล้องกันในส่วนของ การเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ซึ่งผลการศึกษาจะเรียงลำดับจากปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านสินค้า ปัจจัยด้านสถานที่ และปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในขณะที่ผลการศึกษาของรัฐฎาภรณ์ ไชยชนะ (2547) จะเรียงลำดับจาก ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านสถานที่และราคาเป็นอันดับสุดท้าย

ส่วนด้านความรู้และความเข้าใจ พบว่าโดยรวมมีความรู้และความเข้าใจในระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตมีเพียงครึ่งจากจำนวนบริษัททั้งหมด โดยไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของรัฐฎาภรณ์ ไชยชนะ (2547) ซึ่งพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจด้านความรู้และความเข้าใจบริการ เอดีเอสแอล และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พิทยานาครธรรม (2546) ได้ศึกษาศักดิ์สิทธิ์ที่มีต่อการจัดซื้อเวชภัณฑ์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตของผู้ประกอบการร้านขายยาในจังหวัดสมุทรสาคร ซึ่งพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในระดับความรู้พื้นฐานวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นก็สามารถเปิดดูเว็บไซต์ได้ และมีความรู้เรื่องสั่งซื้อสินค้าต่างๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นอย่างดี

ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตของบริษัทในเขตส่งออกจังหวัดลำพูน ของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีข้อค้นพบดังนี้

ทุกบริษัทมีการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการสื่อสารและติดต่อกับภายนอก ซึ่งทุกบริษัทจะทราบแหล่งของข้อมูลข่าวสารของระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต จากนิตยสารและอินเทอร์เน็ต ผู้ที่มีความรับผิดชอบในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบริษัทมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตร้อยละ 59.28 ไม่มีความรู้ ความเข้าใจร้อยละ 18.70 และไม่แน่ใจร้อยละ 22.02 ประเทศที่มีการติดต่อโดยใช้โทรศัพท์มากที่สุดคือ ประเทศจีน รองลงมาคือประเทศญี่ปุ่น และมีประเทศบราซิลที่มีการติดต่อน้อยที่สุด ทุกบริษัททราบข้อมูลเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต แต่มีเพียง 2 บริษัทที่นำมาใช้ในองค์กร โดยพบว่ามีปัญหาเกิดขึ้น คือ สัญญาณเสียงไม่ดี และค่าใช้จ่ายลดลงน้อยกว่าที่คาดไว้

ในการจำแนกประจักษ์กับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีดังนี้ คุณภาพสัญญาณเสียง การติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง อัตราค่าโทรศัพท์ การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย การติดตั้งให้ทดลองใช้งานก่อน เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และชื่อเสียงของบริษัทที่จำหน่ายโทรศัพท์

ในการจำแนกค่าใช้จ่ายในการติดต่อไปยังต่างประเทศกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีดังนี้ ติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง มีบริการหลังขายถ้าสินค้ามีปัญหาสามารถเปลี่ยนได้ทันที หรือมีให้ใช้แทน สามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี ในกรณีใช้อุปกรณ์แบบไร้สาย ราคาอุปกรณ์ การติดต่อผู้จำหน่าย สามารถติดต่อได้ง่าย การติดตั้งให้ทดลองใช้ก่อน มีการป้องกันข้อมูลที่ส่งออกไป โดยการเข้ารหัส และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

ในการจำแนกประเภทธุรกิจกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม กับปัจจัยส่วนประสมการตลาด โดยรวมพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีดังนี้ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี วัตถุประสงค์อย่างชัดเจนขององค์กรในด้านประหยัด

ค่าใช้จ่าย มีกระบวนการที่รองรับการใช้งานได้ทันที และอำนาจของผู้บริหารมีผลต่อการตัดสินใจที่จะเลือกใช้

ในการจำแนกค่าใช้จ่ายในการติดต่อไปยังต่างประเทศกับปัจจัยสิ่งแวดล้อม ปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยระหว่างบุคคล โดยรวมพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด มีดังนี้ ระดับความต้องการซื้อของลูกค้า ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน การพัฒนาทางด้านการแข่งขัน โครงสร้างขององค์กรมีขนาดใหญ่และมีหลายสาขา และ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีความสนใจในเรื่องโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต

อย่างไรก็ตามมีบริษัทจำนวน 41 บริษัทมีแนวโน้มที่จะใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตในอนาคต เพราะ ต้องการลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อทางโทรศัพท์ เพื่อเพิ่มขีดหยุ่นในการติดต่อสื่อสาร และสามารถรองรับการขยายตัวของระบบได้เป็นอย่างดี ถ้าหากมีการขยายโรงงานในอนาคต แต่ก็ยังมีบางบริษัทที่ยังไม่แน่ใจที่จะนำมาใช้ในองค์กร เพราะว่า ยังไม่มีความจำเป็นในช่วงเวลานี้ หรือยังไม่มั่นใจในคุณภาพของสัญญาณเสียง และยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตที่จะตัดสินใจลงทุนต่อไป ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า โดยรวมแล้วบริษัทต้องการได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีความรู้และให้คำปรึกษาได้เป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา จะเห็นได้ว่า สถานะการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบันนั้น เทคโนโลยีการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการลดต้นทุนเพื่อสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน และแนวโน้มของการลงทุนในเทคโนโลยีใหม่ๆ ก็มีมูลค่าการลงทุนที่ไม่สูงเหมือนในอดีต ดังนั้นระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตจึงเป็นเทคโนโลยีที่มีผู้ให้ความสนใจเป็นอย่างมากและมีแนวโน้มที่จะนำไปใช้ในองค์กรกันอย่างแพร่หลาย และที่สำคัญในปัจจุบันยังมีบริษัทจำนวนมากที่ยังไม่ได้นำเอาระบบดังกล่าวไปใช้ในองค์กร จึงเป็น โอกาสอันดีที่จะเปิดตลาดระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตไปยังบริษัทที่อยู่ในเขตส่งออกของนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะแก่ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและระบบ โทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อที่จะนำไปใช้ประโยชน์ และวางแผนกลยุทธ์ทางธุรกิจให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้กลยุทธ์การตลาดบริการ ไว้ดังนี้

ปัจจัยด้านสินค้า

บริษัทจะต้องให้ความสำคัญอันดับแรกคือ คุณภาพของสัญญาณเสียง จะต้องสามารถรับการกระจายสัญญาณได้ดี คุณภาพเสียงที่ได้ต้องไม่ต่ำซ้ำ ไม่มีคลื่นรบกวน และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งระบบแบบธรรมดาและระบบไร้สาย นอกจากนี้จะต้องติดตั้งใช้งานง่าย สามารถติดตั้งได้เอง สามารถพกพาไปมาได้สะดวก ในด้านการบริการหลังการขายถ้าสินค้ามีปัญหาจะต้องมีสินค้าเปลี่ยนให้ลูกค้าได้ทันทีหรือมีให้ใช้แทนจนกว่าจะได้รับการซ่อมแซมเสร็จ

ปัจจัยด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่าค่าใช้จ่ายลดลงน้อยกว่าที่ประเมินไว้ ดังนั้นอัตราค่าโทรศัพท์ควรที่จะต้องมีราคาที่ไม่สูงนักเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ให้บริการรายอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างความได้เปรียบและแข่งขันได้ อีกทั้งราคาของอุปกรณ์ เครื่องรับส่ง อะไหล่ และค่าซ่อม จะต้องมียุทธศาสตร์ระดับที่ลูกค้ายอมรับได้ ไม่แพงจนเกินไปเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งเช่นกัน

ปัจจัยด้านสถานที่

สินค้าจะต้องสามารถหาซื้อได้ง่ายในบริเวณเชิงใหม่และลำพูน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า อีกทั้งการติดต่อกับผู้จำหน่ายหรือผู้ให้บริการลูกค้าจะต้องสามารถติดต่อได้ง่ายเช่นกัน อาจจะต้องมีการเปิดสาขาที่เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน หรือการหาตัวแทนจำหน่ายในบริเวณเดียวกันเพื่อลดต้นทุนในการเปิดสาขาใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

บริษัทควรที่จะมีการเสนอให้ลูกค้าได้ทดลองใช้ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ก่อนใช้งานจริง เพื่อเตรียมความพร้อมและศึกษาถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ และเนื่องจากในปัจจุบันยังมีจำนวนเพียงครึ่งหนึ่งของบริษัททั้งหมดที่มีความรู้และเข้าใจในระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต จึงควรส่งเสริมให้มีการจัดงานสัมมนาหรือแนะนำสินค้าในเขตนิคมอุตสาหกรรมส่งออก จังหวัดลำพูนให้เป็นประจำ เพื่อ สร้างความรู้และความเข้าใจ ของระบบดังกล่าว และเพิ่มการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพื่อกระตุ้นให้บริษัทต่างๆหันมาสนใจและใช้บริการระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตมากขึ้น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ในขั้นตอนการซื้อและบริการจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้กระบวนการดังกล่าวสามารถทำได้โดยง่ายและสะดวก มีเอกสารสรุปแสดงถึงข้อมูลการใช้งานทุกอย่างในแต่ละงวดและสามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจน ในการส่งสัญญาณออกไปจะต้องมีการป้องกันข้อมูล โดยการเข้ารหัสเพื่อควบคุมสัญญาณให้มีความปลอดภัยและเชื่อถือได้ ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นจะต้องมีความรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาหรือซ่อมแซมมีระบบการติดต่อที่ง่ายและชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจเช็คระบบสัญญาณเมื่อเกิดเหตุขัดข้องได้ตลอดเวลา

ปัจจัยด้านบุคลากร

เจ้าหน้าที่จะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีความรู้ ความเข้าใจที่สามารถอธิบายขั้นตอนการใช้งาน การแก้ไขปัญหา หรือ คำแนะนำที่เหมาะสมให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี และต้องมีความชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ

สถานที่ของบริษัทจะต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีการคัดเลือกสินค้ามาแสดงหลากหลายและทันสมัย และเป็นสินค้าจากบริษัทที่มีชื่อเสียง เป็นที่รู้จักเพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกอยากมาซื้อหรือใช้บริการ และควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับบริษัทให้เป็นที่ยอมรับและรู้จักมากขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved