

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว วิธีการศึกษาใช้แบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าในกลุ่มผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว อันได้แก่ ETL, LAT, LTC และ Tango ซึ่งมีจำนวนทั้งหมดประมาณ 250,000 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบโควตา กำหนดตามสัดส่วนของส่วนแบ่งทางการตลาด คือ ETL 112 คน LAT 32 คน LTC 208 คน และ Tango 48 คน โดยศึกษาความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ใช้วิธีสำรวจด้วยเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา การอภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

5.1. สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานะภาพโสด อายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา และพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 300,000 กีบ มีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1 เลขหมาย สำหรับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคิดว่า LTC มีรูปแบบบริการประเภท ชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยมีค่าใช้บริการต่อเดือน (รวมทุกเลขหมาย) 20,000-50,000 กีบ ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิมที่กำลังใช้งานอยู่ต่อไป สำหรับกรณีที่ต้องต้องเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กำลังใช้งานอยู่ ต้องการจะใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ETL

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 7Ps ประกอบด้วย ส่วนประสมทางการตลาดดั้งเดิม หรือ 4Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด รวมกับองค์ประกอบอีก 3 ส่วนคือ บุคคล หลักฐานทางกายภาพ และกระบวนการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก(3.57) ซึ่งปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านบุคคล(3.82)

ด้านหลักฐานทางกายภาพ(3.81) ด้านกระบวนการ(3.72) ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ(3.57) และด้านการจัดจำหน่าย(3.52) ตามลำดับ และให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ได้แก่ ด้านราคา(3.35) และด้านการส่งเสริมการตลาด (3.17) ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาโดยจำแนกตามผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ETL

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานะภาพโสด อายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 300,000-500,000 กีบ เกือบทั้งหมดมีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1 เลขหมาย สำหรับ ผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ดีที่สุดคิดว่า ETL มีรูปแบบบริการประเภท ชำระค่าบริการล่วงหน้า โดยมี ค่าใช้บริการต่อเดือน 20,000-50,000 กีบ และยังคงการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิมที่กำลังใช้งานอยู่ต่อไป สำหรับกรณีที่ต้องเลิกใช้บริการที่กำลังใช้งานอยู่ ต้องการจะใช้บริการของ LTC

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลางได้แก่ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสัคย์ และไว้ใจได้ และพนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ชัมแฉ้มแจ่มใส

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้บริการ ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และศูนย์บริการมีการตกแต่งสวยงาม

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายใน

การตรวจสอบ มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการเพียงพอ การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการใช้บริการ มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน และขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลง โพร โมชั่น ในการใช้งาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก มีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน และศูนย์บริการที่มีจอครบเพียงพอ สะดวกสบาย และปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ มีแคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ บริการเสริมของระบบ กำลังส่งของระบบ รองรับระบบ GPRS รองรับระบบอินเทอร์เน็ตเน็ทบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรออก-เข้าได้ง่าย และสัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อย คือ สามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ค่าบริการต่อนาทีถูก และคิดค่าบริการเป็นวินาที ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลางคือ ไม่คิดค่าบริการรายเดือน ค่าบริการรายเดือนถูก ค่าเปลี่ยนแปลง โพร โมชั่นต่างๆไม่แพง ค่าเปิดใช้บริการถูก และมีการชดเชยค่าบริการ ในกรณีระบบขัดข้อง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ค่าบริการต่อนาทีถูก และคิดค่าบริการเป็นวินาที ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญ ปานกลางคือ ไม่คิดค่าบริการรายเดือน ค่าบริการรายเดือนถูก ค่าเปลี่ยนแปลง โพร โมชั่นต่างๆไม่แพง ค่าเปิดใช้บริการถูก และมีการชดเชยค่าบริการ ในกรณีระบบขัดข้อง

ปัญหาในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่ พบว่า ผู้ใช้บริการ ประสบปัญหา ศูนย์บริการมีน้อยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ สัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่อง ขาดความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ Sim Card ไม่สะดวกในการใช้งาน

บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LAT

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานะภาพโสด อายุระหว่าง 20 - 25 ปี มี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 300,000-500,000 กีบ มี จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1 เลขหมาย สำหรับผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่คิด ที่สุดคิดว่า LAT มีรูปแบบบริการประเภท ข้าราชการบริการล่วงหน้า โดยมี ค่าใช้บริการต่อเดือน (รวมทุกเลขหมาย) 50,000-100,000 กีบ ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เดิมที่กำลังใช้งานอยู่ต่อไป สำหรับกรณีที่ต้องเลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กำลัง ใช้งานอยู่ ต้องการจะใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ETL

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านบุคคล พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสัจย์ และไว้ใจได้ พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน สถานที่มี ความสะอาดเรียบร้อย ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่าง การรอใช้บริการ ศูนย์บริการ มีการตกแต่งสวยงาม ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญ มาก ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ระบบการแจ้งค่าบริการมีความถูกต้อง และง่ายในการ ตรวจสอบ มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการ เพียงพอ การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน เวลา เปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการใช้บริการ ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลง โพร โมชันในการ ใช้ งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ โทรออก-เข้าได้ง่าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่

ในระดับสำคัญมาก คือ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ บริการเสริมของระบบ กำลังส่งของระบบ และสัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ รองรับระบบ GPRS รองรับระบบอินเทอร์เน็ตเน็ทบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบบสามารถใช้งานได้ ในต่างประเทศ และสามารถรับชมสัญญาณโทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ ค่าบริการก่อนหน้าที่ถูก ไม่คิดค่าบริการรายเดือน ค่าบริการรายเดือนถูก คิดค่าบริการเป็นวินาที ค่าเปิดใช้บริการถูก และค่าเปลี่ยนแปลงโปร โมชันต่างๆไม่แพง และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ มีการชดเชยค่าบริการในกรณีระบบขัดข้อง

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก มีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน และศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ โปร โมชันค่าบริการรายเดือนฟรี โปร โมชันโทรฟรี การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ การลงโฆษณาในสื่อป้าย และมีโปร โมชันลดค่าบริการตามช่วงเวลา และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) มีของแถม และมีการจับฉลากชิงรางวัล

ปัญหาในการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่

พบว่า ผู้ใช้บริการประสบปัญหา สัญญาณไม่ชัดเจนขาดความต่อเนื่องมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ค่าบริการก่อนหน้าที่มีราคาแพง โทรออก/เข้า ทำได้ยาก ศูนย์บริการมีน้อย และที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ Sim Card ไม่สะดวกในการใช้งาน ค่าบริการรายเดือนมีราคาแพง และไม่มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อใช้บริการ

บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานะภาพโสด อายุระหว่าง 26 - 30 ปี มี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 300,000 กีบ มี จำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1 เลขหมาย คิดว่า Tango ให้บริการดีที่สุด มีรูปแบบบริการ ประเภท ชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าใช้จ่ายบริการต่อเดือน 50,000-100,000 กีบ ส่วนใหญ่ยังต้องการ ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิมที่กำลังใช้งานอยู่ต่อไป สำหรับกรณีที่ต้องต้องเลิกใช้บริการ เครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กำลังใช้งานอยู่ ต้องการจะใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ETL

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้าน กระบวนการ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และ ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ มีเครื่องมือ และ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน สถานที่มีความสะอาด เรียบร้อย ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ ศูนย์บริการ มีการ ตกแต่งสวยงาม มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญ มาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการเพียงพอ ระบบการแจ้ง ค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบ มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และ ให้บริการ การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการ ใช้ บริการ มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปร โมชั่นในการ ใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัจจัยด้านบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้ม แยมแจ่มใส พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสัจย์ และไว้ใจได้ พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้า พนักงานมีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ พนักงานมี ความสามารถในการแก้ไขปัญหา

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญ มาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก และมีตัวแทนจำหน่าย

ใกล้บ้าน และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลางคือ มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัท ตามศูนย์การค้า และศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ กำลังส่งของระบบ รองรับระบบ GPRS รองรับระบบอินเทอร์เน็ตเน็ทบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย โทรออก-เข้าได้ง่าย ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ บริการเสริมของระบบ และระบบสามารถใช้งานได้ในต่างประเทศ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อยคือ สามารถรับชมสัญญาณ โทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ การลงโฆษณาในสื่อวิทยุ และการลงโฆษณาในสื่อป้าย และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง คือ โปรโมชันค่าบริการรายเดือนฟรี โปรโมชันโทรฟรี การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร การโฆษณาในแผ่นพับ (โบรชัวร์) มีโปรโมชันลดค่าบริการตามช่วงเวลา มีของแถม และมีการจับฉลากชิงรางวัล

ปัจจัยด้านราคาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางคือ ค่าบริการต่อนาทีถูก ไม่คิดค่าบริการรายเดือน ค่าบริการรายเดือนถูก คิดค่าบริการเป็นวินาที ค่าเปิดใช้บริการถูก ค่าเปลี่ยนแปลงโปรโมชันต่างๆ ไม่แพง และมีการชดเชยค่าบริการในกรณีระบบขัดข้อง

ปัญหาในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ LTC ประสบปัญหาค่าบริการต่อนาทีมีราคาแพงมากที่สุด รองลงมาได้แก่ บริการเสริมของระบบมีน้อย มีโปรโมชันให้เลือกน้อย และที่มีปัญหาน้อยที่สุดคือ Sim Card ไม่สะดวกในการใช้งาน

บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ Tango

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย สถานะภาพโสด อายุระหว่าง 20 - 25 ปี มี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษามากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 800,000 - 1,000,000 กีบ มีจำนวนเลขหมายโทรศัพท์เคลื่อนที่ 1 เลขหมาย คิดว่า Tango ให้บริการดีที่สุดใน รูปแบบบริการประเภท ชำระค่าบริการล่วงหน้า มีค่าใช้จ่ายต่อเดือน 20,000-50,000 กีบ ส่วนใหญ่ยังต้องการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่เดิมที่กำลังใช้งานอยู่ต่อไป สำหรับกรณีที่ต้อง เลิกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กำลังใช้งานอยู่ ต้องการจะใช้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่ของ ETL

ปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมากได้แก่ ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย และปัจจัยที่มีผล อยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน ชื่อเสียงของ บริษัทเป็นที่เชื่อถือ ศูนย์บริการ มีการตกแต่งสวยงาม มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้ บริการ ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านบุคคลพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา พนักงานมีมนุษย สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม พนักงาน มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสัจย์ และไว้วางใจได้ และพนักงาน เข้าใจความต้องการของลูกค้า

ปัจจัยด้านกระบวนการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญ มาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ การเปิด ใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด ระบบการแจ้งค่าใช้จ่าย บริการมีความถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบ มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ มี ป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการ ใช้บริการ มี จำนวนบุคลากรด้านการ ให้บริการเพียงพอ และขั้นตอน ในการเปลี่ยนแปลง โพร โมชั่น ในการ ใช้งาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ บริการเสริมของ

ระบบ กำลังส่งของระบบ รองรับระบบ GPRS รองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย โทรออก-เข้าได้ง่าย และระบบสามารถใช้งานได้ ในต่างประเทศ และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญน้อยคือ สามารถรับชมสัญญาณ โทรทัศน์ผ่านผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญ มาก ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก มีตัวแทนจำหน่ายใกล้ บ้าน และศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญ ปานกลางคือ มีเคาน์เตอร์เซอร์วิสของบริษัทตามศูนย์การค้า

ปัจจัยด้านราคาพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับมากคือ ค่าบริการก่อนที่ถูก คิดค่าบริการเป็นวินาที และค่าเปิดใช้ บริการถูก และปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ สำคัญปานกลางคือ ไม่คิดค่าบริการรายเดือน ค่าบริการรายเดือนถูก มีการลดเซชค่าบริการ ในกรณีระบบขัดข้อง และค่าเปลี่ยนแปลงโปร โมชั่น ต่างๆไม่แพง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญปานกลาง ปัจจัยย่อยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางคือ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือพิมพ์ การ ลงโฆษณาในสื่อวิทยุ การลงโฆษณาในสื่อป้าย โปรโมชันค่าบริการรายเดือนฟรี โปรโมชันโทรฟรี การลงโฆษณาในสื่อโทรทัศน์ การลงโฆษณาในสื่อหนังสือ/นิตยสาร การโฆษณาในแผ่นพับ มี โปรโมชันลดค่าบริการตามช่วงเวลา มีของแถม และมีการจับฉลากชิงรางวัล

ปัญหาในการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่

พบว่า ผู้ใช้บริการ ประสบปัญหา ค่าบริการก่อนที่มีราคาแพงมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ขาดความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน เครือข่ายไม่ครอบคลุม ศูนย์บริการมีน้อย และไม่มีปัญหาเลขคือ พนักงานแต่งกายไม่เหมาะสม

5.2. อภิปรายผล

จากการศึกษา ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ในนครหลวงเวียงจันทน์ สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ทั้ง 7 ปัจจัย พบว่า มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายตามลำดับ ปัจจัยที่มีผลอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุธ สิริธนากิจ (2547) ที่พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยในแต่ละปัจจัย มีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านบุคคล

พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคคล โดยรวมในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานมีความน่าเชื่อถือ สื่อสัจย์ และไว้ใจได้ พนักงานพูดจาสุภาพอ่อนน้อม พนักงานมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา พนักงานเข้าใจความต้องการของลูกค้าตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุธ สิริธนากิจ (2547) ที่พบว่า ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านบุคคลคือ พนักงานมีทักษะ และประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ

พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ โดยรวมในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ศูนย์บริการ มีการตกแต่งสวยงาม มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการใช้บริการ ศูนย์บริการมีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุธ สิริธนากิจ (2547) ที่พบว่า ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านหลักฐานทางกายภาพคือ มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการมากที่สุด

ปัจจัยด้านกระบวนการ

พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการ โดยรวมในระดับมากทุกปัจจัย ได้แก่ ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบ มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการ การเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการ

เพียงพอ เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน และขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลง โพร โมชั่น ในการใช้งาน ไม่ยุ่งยากซับซ้อนตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุทธิ์ สิริธนากิจ (2547) ที่พบว่า ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบมากที่สุด

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ

พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ โทรออก-เข้าได้ง่าย (มีช่องสัญญาณเพียง พอ) สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ ค่าตั้งส่งของระบบบริการเสริมของระบบ รองรับระบบ GPRS (ระบบสื่อสารข้อมูลความเร็วสูง) และรองรับระบบอินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์ เคลื่อนที่ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุทธิ์ สิริธนากิจ (2547) และ BrandAge Research House (2546) ที่พบว่า ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศมากที่สุด

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย

พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย โดยรวมในระดับมาก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมาก ศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย และมีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้านตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุทธิ์ สิริธนากิจ (2547) ที่พบว่า ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านมีศูนย์ชำระเงินค่าบริการจำนวนมากมากที่สุด

ปัจจัยด้านราคา

พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยรวมในระดับปานกลาง แต่มีปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ค่าบริการต่อนาทีถูก คิดค่าบริการเป็นวินาที และค่าบริการรายเดือนถูกตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุทธิ์ สิริธนากิจ (2547) และ BrandAge Research House (2546) ที่พบว่า ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านค่าบริการต่อนาทีถูกมากที่สุด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

พบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมในระดับปานกลาง แต่มีปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การลงโฆษณาในสื่อป้าย และการลงโฆษณาในสื่อวิทยุตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สราวุทธิ์ สิริธนากิจ (2547) และ BrandAge Research House (2546) ที่พบว่า ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยย่อยด้านโปรโมชันโทรฟรีมากที่สุด

5.3. ข้อค้นพบ

1. พบว่าในส่วนของ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก
2. สำหรับในส่วนของ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง

5.4. ข้อเสนอแนะ

1. ด้านบุคคล ควรให้ความสำคัญในส่วนของการฝึกอบรม และสร้างวัฒนธรรมให้กับพนักงานเพื่อให้ พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม มีความน่าเชื่อถือ สื่อสัจย์ และไว้ใจได้ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เข้าใจความต้องการของลูกค้า และมีความสามารถในการแก้ไขปัญหา เพื่อบริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจ และใช้บริการไปตลอด
2. ด้านหลักฐานทางกายภาพ ควรเร่งปรับปรุง และเพิ่มการลงทุนเพื่อให้ ศูนย์บริการมีป้ายแสดงชื่อบริษัทชัดเจน ชื่อเสียงของบริษัทเป็นที่เชื่อถือ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ ศูนย์บริการ มีการตกแต่งสวยงาม มีห้องรับรอง และที่นั่งพักผ่อนในระหว่างการรอใช้บริการ ศูนย์บริการ มีข้อมูล และความรู้ในเรื่องของเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อเพิ่มความสะดวก สบาย ความน่าเชื่อถือที่มีต่อผู้ให้บริการให้มากขึ้น
3. ด้านกระบวนการ ควรเร่งปรับปรุง และเพิ่มการลงทุนทุกด้านเพื่อให้ ระบบการแจ้งค่าใช้บริการมีความถูกต้อง และง่ายในการตรวจสอบ มีความรวดเร็วในการเปิดใช้งาน และให้บริการการเปิดใช้งานตรงตามเวลาที่กำหนด มีจำนวนบุคลากรด้านการให้บริการเพียงพอ เวลาเปิด-ปิดของศูนย์บริการสะดวกในการใช้บริการ มีป้ายบอกหน่วยงานที่ต้องการติดต่อชัดเจน ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงโปร โมชั่นในการ ใช้งานไม่ยุ่งยากซับซ้อน นอกจากนี้ควรให้ผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบค่าใช้จ่ายทุกประเภทผ่านทางระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ในส่วนการชำระค่าใช้จ่ายควรหาวิธีให้สามารถชำระผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ และอินเทอร์เน็ตได้ เพื่อเพิ่มความสะดวก และทางเลือกให้ลูกค้าอีกทางหนึ่ง
4. ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ควรให้ความสำคัญในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขเพื่อให้สามารถโทรออก-เข้าได้ง่าย สัญญาณชัดเจน มีความต่อเนื่อง สายไม่หลุดง่าย เครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศ กำลังส่งของระบบสูง บริการเสริมของระบบ รองรับระบบ GPRS และรองรับระบบ

อินเทอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการยกระดับการบริการ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีขึ้น

5. ด้านการจัดจำหน่าย ควรเร่งพิจารณาในส่วนของการขยายให้มีศูนย์บริการของบริษัทจำนวนมากขึ้น ศูนย์บริการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกสบาย และมีตัวแทนจำหน่ายใกล้บ้าน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างทั่วถึง

ในส่วนของปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ใช้บริการไม่ให้ความสำคัญดังนั้นก็จึงไม่ควรลงทุนในส่วนนี้มาก

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

การศึกษารั้งนี้ทำในขอบเขตที่กว้างจึงทำให้ผลการมีลักษณะรวมรวมไม่เจาะจงกลุ่มใดหนึ่ง ดังนั้นเพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการที่แท้จริงของแต่ละกลุ่มลูกค้า ในการศึกษาครั้งต่อไปควรจะทำการศึกษาโดยการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการศึกษาแบบเฉพาะเจาะจง เช่น ศึกษาโดยแบ่งกลุ่มตาม อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เหล่านี้เป็นต้น อีกทางหนึ่งก็คืออาจทำการศึกษาในพื้นที่ที่ต่างออกไปแล้วนำผลการศึกษามาเปรียบเทียบกันจะทำให้เห็นผลชัดขึ้น