บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบวันทูคอล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบวันทูคอล

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ลักษณะทั่วไปของกิจการ ได้แก่ ยอดขายของกิจการ ระยะเวลาการให้บริการ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จำหน่าย การเลือกตัวแทนจำหน่ายและพฤติกรรมการซื้อของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในส่วนที่คิดเห็นศึกษาได้แก่ การเลือกผลิตภัณฑ์ เวลาในการซื้อ ปริมาณการซื้อ ดังตารางที่ 1-12

<u>ส่วนที่ 2</u> คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบวันทูคอล ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ดังตารางที่ 13-54

<u>ส่วนที่ 3</u> ข้อเสนอแนะและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ของบริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบวันทูคอล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	87	31.1
หญิง	193	68.9
รวม	**280**	**100.00**

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อย เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยจำนวนเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.9 และเป็นเพศชายร้อยละ 31.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	18	6.4
21 - 30 ปี	116	41.4
31 - 40 ปี	85	30.4
41 - 50 ปี	55	19.6
51 - 60 ปี	6	2.2
รวม	**280**	**100.00**

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยมีอายุ 21 – 30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.4 อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.6 อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ อายุ 51 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	18	6.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	73	26.1
อนุปริญญา/ปวส.	61	21.8
ปริญญาตรี	122	43.6
สูงกว่าปริญญาตรี	6	2.1
รวม	**280**	**100.00**

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.6 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 26.1 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 6.4 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.1 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามยอดการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) เฉลี่ยต่อเดือน

ยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10,000 บาท	55	19.6
10,001 – 20,000 บาท	64	22.9
20,001 – 30,000 บาท	50	17.9
30,001 – 40,000 บาท	46	16.4
40,001 – 50,000 บาท	20	7.1
มากกว่า 50,000 บาท	45	16.1
รวม	**280**	**100.00**

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยมียอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือนจำนวน 10,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมา ยอดไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.6 ยอด 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.9 ยอด 30,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.4 ยอดมากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.1 และยอด 40,001 – 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.1 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามตำแหน่งในองค์กร

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของร้าน	175	62.5
ผู้จัดการร้าน	40	14.3
พนักงานภายในร้าน	65	23.2
รวม	**280**	**100.00**

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยมีตำแหน่งเจ้าของร้านมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมามีตำแหน่งพนักงานภายในร้าน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และ พนักงานภายในร้านคิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ระยะเวลาการให้บริการจำหน่าย โทรศัพท์ เคลื่อนที่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	58	20.7
2– 4 ปี	100	35.7
5 – 7 ปี	75	26.8
8- 10 ปี	33	11.8
มากกว่า 10 ปี	14	5.0
รวม	**280**	**100.00**

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยมีระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่ 2-4 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมา ระยะเวลา 5-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระยะเวลา 8-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.8 ระยะเวลาน้อยกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.7 และระยะเวลามากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

การใช้บริการเติมเงิน ROM	จำนวน	ร้อยละ
ใช้บริการ	265	94.6
ไม่ใช้บริการ	15	5.4
รวม	**280**	**100.00**

จากตารางพบว่า ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยใช้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) มากกว่าไม่ใช้บริการ โดยผู้ที่ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 94.6 และไม่ใช้บริการคิดเป็นร้อยละ 5.4

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามความถี่ในการสั่งซื้อจำนวนเงินเพื่อเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ความถี่ในการสั่งซื้อ ROM	จำนวน	ร้อยละ
สั่งซื้อมากกว่า 1 ครั้งต่อวัน	56	21.1
สั่งซื้อวันละ 1 ครั้ง	139	52.5
ซื้อวันเว้นวัน	52	19.6
สั่งซื้อสัปดาห์ละ 1 ครั้ง	15	5.7
สั่งซื้อเดือนละ 2 ครั้ง	3	1.1
รวม	**265**	**100.00**

หมายเหตุ : ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวน 265 รายที่ให้บริการ ROM

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยมีความถี่ในการสั่งซื้อ ROM โดยสั่งซื้อวันละ 1 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 รองลงมา สั่งซื้อมากกว่า 1 ครั้งต่อวัน คิดเป็นร้อยละ 21.1 สั่งซื้อวันเว้นวัน คิดเป็นร้อยละ 19.6 สั่งซื้อสัปดาห์ละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.7 และสั่งซื้อเดือนละ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามเหตุผลที่ใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
มีต้นทุนที่ต่ำกว่า	106	40.0
สะดวกในการสั่งซื้อ	215	81.1
ปลอดภัยจากการถูกโจรกรรม	124	46.8
ไม่ต้องทำการ Stock สินค้าจำนวนมากเพื่อรอจำหน่าย	121	45.7
ช่วยลดเวลาในการกดเติมเงินให้แก่ลูกค้า	124	46.8
สะดวกในการจำหน่าย	186	70.2
การติดตามและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	46	17.4
อื่น ๆ	1	0.4

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวน 265 ราย

: อื่นๆ ได้แก่ เป็นที่นิยมของลูกค้า

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยมีเหตุผลที่ใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่เนื่องจากความสะดวกในการสั่งซื้อมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.1 รองลงมา ความสะดวกในการจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 70.2 ความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมและช่วยลดเวลากดเติมเงินให้ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 46.8 ไม่ต้องทำการ Stock สินค้าจำนวนมากเพื่อรอจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 45.7 มีต้นทุนที่ตำกว่า คิดเป็นร้อยละ 40.0 การติดตามและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 17.4 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามตัวแทนจำหน่ายที่ซื้อจำนวนเงินเพื่อเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ตัวแทนจำหน่าย ROM	จำนวน	ร้อยละ
บจ.เชียงใหม่รายวัน	224	84.5
บจ.เวียงพิงค์เน็ตเวอร์ค	195	73.6
บจ.นครพิงค์เอแอนด์เอ	83	31.3
บจ.สหพานิช	95	35.8
บจ.นิยมพานิช	28	10.6
บจ.แม่วังสื่อสาร	20	7.5
ร้านรพี	95	35.8

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวน 265 ราย

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยสั่งซื้อจำนวนเงินเพื่อเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ผ่าน บจ.เชียงใหม่รายวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.5 รองลงมา บจ.เวียงพิงค์เน็ตเวอร์ค คิดเป็นร้อยละ 73.6 บจ.สหพานิชและร้านรพี คิดเป็นร้อยละ 35.8 บจ.นครพิงค์เอแอนด์เอ คิดเป็นร้อยละ 31.3 บจ.นิยมพานิช คิดเป็นร้อยละ 10.6 และบจ.แม่วังสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามเหตุผลที่สั่งซื้อจำนวนเงินเพื่อเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จากร้านในตารางที่ 10

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
มีราคาถูกกว่ารายอื่น	94	35.5
ได้รับเครดิตในการสั่งซื้อ	78	29.4
ความสม่ำเสมอในการเข้ามาบริการท่าน	197	74.3
มีการจัดการส่งเสริมการขาย	83	31.3
ความคุ้นเคยกับตัวแทนจำหน่าย	194	73.2
มีบริการหลังการขายที่ดี	108	40.8
การติดตามและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	82	30.9

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวน 265 ราย

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยมีเหตุผลในการสั่งซื้อจำนวนเงินเพื่อเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ผ่านร้านค้าในตารางที่ 10 เนื่องจากความสม่ำเสมอในการเข้ามาบริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.3 รองลงมาความคุ้นเคยกับตัวแทนจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 73.2 มีบริการหลังการขายที่ คิดเป็นร้อยละ 40.8 มีราคาถูกกว่ารายอื่น คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีการจัดการส่งเสริมการขาย คิดเป็นร้อยละ 31.3 มีการติดตามและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 30.9 และได้รับเครดิตในการสั่งซื้อ คิดเป็นร้อยละ 29.4 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยตามเหตุผลที่ยังคงใช้การเติมเงินโดยการจำหน่ายบัตรเติมเงินและไม่ใช้การเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
มีต้นทุนที่ต่ำกว่า	5	33.3
สะดวกในการสั่งซื้อ	10	66.7
ปลอดภัยจากการถูกโจรกรรม	4	26.7
ช่วยลดเวลาในการกดเติมเงินให้แก่ลูกค้า	7	46.7
สะดวกในการจำหน่าย	15	100
การติดตามและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา	4	26.7
อื่น ๆ	3	20.0

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวน 15 ราย

: อื่นๆ ได้แก่ ไม่มีเวลาเติมเงินให้, ลูกค้าบางรายชอบใช้บัตรเติมเงิน, ลูกค้าบางรายเกรงว่าเติมเงินผ่านโทรศัพท์จะมีปัญหา

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยมีเหตุผลที่ยังคงใช้การเติมเงินโดยการจำหน่ายบัตรเติมเงินเท่านั้น เนื่องจากมีความสะดวกในการจำหน่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา สะดวกในการสั่งซื้อ คิดเป็นร้อยละ 66.7 ช่วยลดเวลาในการกดเติมเงินให้ลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 46.7 มีต้นทุนที่ต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 33.3 การติดตามและช่วยเหลือแก้ไขปัญหาและความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรม คิดเป็นร้อยละ 26.7 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 20

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยส่วนประสม ทางการตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบ One 2 Call ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในจังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		ระดับความคิดเห็น							
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
การเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าใจยาก	จำนวน	24	41	28	66	121	2.22	เห็นด้วยน้อย	9
	ร้อยละ	8.6	14.6	10.0	23.6	43.2			
การเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ใช้งานได้ยาก	จำนวน	19	46	29	66	120	2.21	เห็นด้วยน้อย	10
	ร้อยละ	6.8	16.4	10.4	23.6	42.9			
ควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	จำนวน	66	74	108	9	23	3.54	เห็นด้วยมาก	8
	ร้อยละ	23.6	26.4	38.6	3.2	8.2			
การให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็น	จำนวน	124	75	72	6	3	4.11	เห็นด้วยมาก	1
	ร้อยละ	44.3	26.8	25.7	2.1	1.1			
บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะสามารถเข้ามาแทนบัตรเติมเงินในอนาคต	จำนวน	108	68	86	14	4	3.94	เห็นด้วยมาก	4
	ร้อยละ	38.6	24.3	30.7	5.0	1.4			
บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน	จำนวน	85	84	85	19	7	3.79	เห็นด้วยมาก	7
	ร้อยละ	30.4	30.0	30.4	6.8	2.5			
ปัจจุบันบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสะดวกมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน	จำนวน	107	89	69	10	5	4.01	เห็นด้วยมาก	2
	ร้อยละ	38.2	31.8	24.6	3.6	1.8			
ปัจจุบันท่านพึงพอใจกับบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าบัตรเติมเงิน	จำนวน	96	92	75	11	6	3.93	เห็นด้วยมาก	5
	ร้อยละ	34.3	32.9	26.8	3.9	2.1			

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 (ต่อ) แสดงจำนวนและร้อยละของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์		**ระดับความคิดเห็น**							
		5	**4**	**3**	**2**	**1**	**เฉลี่ย**	**แปลผล**	**อันดับ**
บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายการเติมเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น	จำนวน	97	104	58	12	9	3.96	เห็นด้วยมาก	3
	ร้อยละ	34.6	37.1	20.7	4.3	3.2			
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	จำนวน	63	111	97	4	5	3.80	เห็นด้วยมาก	6
	ร้อยละ	22.5	39.6	34.6	1.4	1.8			

หมายเหตุ	**ระดับความคิดเห็น**		**คะแนน**
	เห็นด้วยมากที่สุด	=	5
	เห็นด้วยมาก	=	4
	เห็นด้วยปานกลาง	=	3
	เห็นด้วยน้อย	=	2
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	=	1

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบวันทูคอล ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยที่มีผลอันดับแรกอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็น อันดับที่สอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ปัจจุบันบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสะดวกมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงินและอันดับที่สาม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายการเติมเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคาในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ปัจจัยด้านราคา		ระดับความคิดเห็น							
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
การให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)	จำนวน	90	111	68	7	4	3.99	เห็นด้วยมาก	1
	ร้อยละ	32.1	39.6	24.3	2.5	1.4			
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีผลกำไรจากการเติมเงินที่มากขึ้น	จำนวน	57	90	85	35	13	3.51	เห็นด้วยมาก	5
	ร้อยละ	20.4	32.1	30.4	12.5	4.6			
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการกักตุนสินค้าลดลง	จำนวน	65	97	81	30	7	3.65	เห็นด้วยมาก	4
	ร้อยละ	23.2	34.6	28.9	10.7	2.5			
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายจากสินค้าสูญหาย	จำนวน	77	94	83	24	2	3.79	เห็นด้วยมาก	3
	ร้อยละ	27.5	33.6	29.6	8.6	0.7			
ระยะเวลาการให้เครดิตในการชำระค่าสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)	จำนวน	76	97	83	20	4	3.79	เห็นด้วยมาก	2
	ร้อยละ	27.1	34.6	29.6	7.1	1.4			

หมายเหตุ	**ระดับความคิดเห็น**		**คะแนน**
	เห็นด้วยมากที่สุด	=	5
	เห็นด้วยมาก	=	4
	เห็นด้วยปานกลาง	=	3
	เห็นด้วยน้อย	=	2
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	=	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบวันทูคอล ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านราคา ปัจจัยที่มีผลอันดับแรกอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) อันดับที่สอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ระยะเวลาการให้เครดิตในการชำระค่าสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) และอันดับที่สาม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายจากสินค้าสูญหาย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย		ระดับความคิดเห็น							
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
การบริการของร้านตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ของท่าน	จำนวน	109	101	69	1	0	4.14	เห็นด้วยมาก	5
	ร้อยละ	38.9	36.1	24.6	0.4	0			
การได้รับการติดต่อกับจากร้านหรือพนักงานขายของตัวแทนอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องสำคัญ	จำนวน	112	121	45	2	0	4.23	เห็นด้วยมาก	3
	ร้อยละ	40.0	43.2	16.1	0.7	0			
การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในกรณีที่เกิดปัญหาจากร้านตัวแทนเป็นเรื่องสำคัญ	จำนวน	114	97	66	3	0	4.15	เห็นด้วยมาก	4
	ร้อยละ	40.7	34.6	23.6	1.1	0			
การมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญ	จำนวน	131	97	51	1	0	4.28	เห็นด้วยมาก	1
	ร้อยละ	46.8	34.6	18.2	0.4	0			
กระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ	จำนวน	128	96	56	0	0	4.26	เห็นด้วยมาก	2
	ร้อยละ	45.7	34.3	20.0	0	0			

หมายเหตุ	**ระดับความคิดเห็น**		**คะแนน**
	เห็นด้วยมากที่สุด	=	5
	เห็นด้วยมาก	=	4
	เห็นด้วยปานกลาง	=	3
	เห็นด้วยน้อย	=	2
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	=	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบ One 2 Call ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญ อันดับที่สอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ กระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ และอันดับที่สาม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การได้รับการติดต่อกับจากร้านหรือพนักงานขายอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องสำคัญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด		ระดับความคิดเห็น							
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
การแจกแผ่นพับโฆษณาบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า	จำนวน	86	108	68	14	4	3.92	เห็นด้วยมาก	5
	ร้อยละ	30.7	38.6	24.3	5.0	1.4			
การโฆษณาของบริษัท เช่น ป้ายผ้าใบ สติ๊กเกอร์ ป้ายโฆษณาต่าง ๆ มีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	จำนวน	117	95	63	3	2	4.15	เห็นด้วยมาก	4
	ร้อยละ	41.8	33.9	22.5	1.1	0.7			
การมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	จำนวน	154	71	51	2	2	4.33	เห็นด้วยมาก	1
	ร้อยละ	55.0	25.4	18.2	0.7	0.7			
การมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	จำนวน	149	66	49	14	2	4.24	เห็นด้วยมาก	3
	ร้อยละ	53.2	23.6	17.5	5.0	0.7			
ผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก	จำนวน	142	79	55	2	2	4.28	เห็นด้วยมาก	2
	ร้อยละ	50.7	28.2	19.6	0.7	0.7			

หมายเหตุ	**ระดับความคิดเห็น**		**คะแนน**
	เห็นด้วยมากที่สุด	=	5
	เห็นด้วยมาก	=	4
	เห็นด้วยปานกลาง	=	3
	เห็นด้วยน้อย	=	2
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	=	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบวันทูคอล ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น อันดับที่สอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากและอันดับที่สาม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ปัจจัยด้านบุคลากร		ระดับความคิดเห็น							
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
การติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	จำนวน	132	113	33	2	0	4.34	เห็นด้วยมาก	1
	ร้อยละ	47.1	40.4	11.8	0.7	0			
พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที	จำนวน	130	116	32	2	0	4.34	เห็นด้วยมาก	3
	ร้อยละ	46.4	41.4	11.4	0.7	0			
พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอ	จำนวน	136	105	37	2	0	4.34	เห็นด้วยมาก	1
	ร้อยละ	48.6	37.5	13.2	0.7	0			
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM	จำนวน	139	92	47	2	0	4.31	เห็นด้วยมาก	4
	ร้อยละ	49.6	32.9	16.8	0.7	0			
พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้งานการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ	จำนวน	120	97	56	1	6	4.16	เห็นด้วยมาก	5
	ร้อยละ	42.9	34.6	20.0	0.4	2.1			

หมายเหตุ	**ระดับความคิดเห็น**		**คะแนน**
	เห็นด้วยมากที่สุด	=	5
	เห็นด้วยมาก	=	4
	เห็นด้วยปานกลาง	=	3
	เห็นด้วยน้อย	=	2
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	=	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบวันทูคอลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านบุคลากร ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มี 3 เรื่องคือ พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอ การติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและพนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ		ระดับความคิดเห็น							
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ	จำนวน	65	94	99	18	4	3.71	เห็นด้วยมาก	6
	ร้อยละ	23.2	33.6	35.4	6.4	1.4			
ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน	จำนวน	72	110	81	15	2	3.84	เห็นด้วยมาก	3
	ร้อยละ	25.7	39.3	28.9	5.4	0.7			
ศูนย์บริการมีพื้นที่ให้บริการตัวแทนจำหน่ายอย่างเพียงพอ	จำนวน	80	107	86	2	5	3.91	เห็นด้วยมาก	2
	ร้อยละ	28.6	38.2	30.7	0.7	1.8			
บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	จำนวน	74	95	101	1	9	3.80	เห็นด้วยมาก	5
	ร้อยละ	26.4	33.9	36.1	0.4	3.2			
ตัวแทนจำหน่ายมีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับรองรับการใช้ระบบ ROM ได้อย่างเหมาะสม	จำนวน	91	93	89	8	9	3.82	เห็นด้วยมาก	4
	ร้อยละ	28.9	33.2	31.8	2.9	3.2			
บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	จำนวน	96	90	84	5	5	3.95	เห็นด้วยมาก	1
	ร้อยละ	34.3	32.1	30.0	1.8	1.8			

หมายเหตุ	**ระดับความคิดเห็น**		**คะแนน**
	เห็นด้วยมากที่สุด	=	5
	เห็นด้วยมาก	=	4
	เห็นด้วยปานกลาง	=	3
	เห็นด้วยน้อย	=	2
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	=	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบวันทูคอลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ อันดับที่สอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ศูนย์บริการมีพื้นที่ให้บริการตัวแทนจำหน่ายอย่างเพียงพอ และอันดับที่สาม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ		ระดับความคิดเห็น							
		5	4	3	2	1	เฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
การให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	จำนวน	129	98	49	2	2	4.25	เห็นด้วยมาก	1
	ร้อยละ	46.1	35.0	17.5	0.7	0.7			
บริการ ROM สามารถลดเวลาในการเติมเงินให้ลูกค้าและลดความผิดพลาดในการให้บริการ	จำนวน	92	104	65	12	7	3.94	เห็นด้วยมาก	5
	ร้อยละ	92.9	37.1	23.2	4.3	2.5			
บริการ ROM ช่วยลดขั้นตอนในการสั่งซื้อ มีต้นทุนที่ต่ำกว่าการใช้บัตรเติมเงิน	จำนวน	95	87	86	10	2	3.94	เห็นด้วยมาก	4
	ร้อยละ	33.9	31.1	30.7	3.6	0.7			
บริการ ROM สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง ทำให้สะดวกในการใช้บริการ	จำนวน	111	72	92	3	2	4.03	เห็นด้วยมาก	2
	ร้อยละ	39.6	25.7	32.9	1.1	0.7			
บริการ ROM มีระบบรองรับที่ใช้งานง่าย สะดวก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	จำนวน	98	89	87	4	2	3.99	เห็นด้วยมาก	3
	ร้อยละ	35.0	31.8	31.1	1.4	0.7			

หมายเหตุ	**ระดับความคิดเห็น**		**คะแนน**
	เห็นด้วยมากที่สุด	=	5
	เห็นด้วยมาก	=	4
	เห็นด้วยปานกลาง	=	3
	เห็นด้วยน้อย	=	2
	เห็นด้วยน้อยที่สุด	=	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการให้บริการเติมเงินในระบบวันทูคอลผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลอันดับแรก อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ การให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ อันดับที่สอง อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ บริการ ROM สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมงทำให้สะดวกในการใช้บริการและอันดับที่สาม บริการ ROM บริการ ROM มีระบบรองรับที่ใช้งานง่าย สะดวก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย/แปลผล					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
การเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าใจยาก	2.36 เห็นด้วยน้อย	2.86 เห็นด้วยปานกลาง	2.10 เห็นด้วยน้อย	2.17 เห็นด้วยน้อย	1.90 เห็นด้วยน้อย	1.44 เห็นด้วยน้อยที่สุด
การเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ใช้งานได้ยาก	2.22 เห็นด้วยน้อย	2.84 เห็นด้วยปานกลาง	2.10 เห็นด้วยน้อย	2.13 เห็นด้วยน้อย	2.10 เห็นด้วยน้อย	1.53 เห็นด้วยน้อย
ควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.38 เห็นด้วยปานกลาง	3.56 เห็นด้วยมาก	3.56 เห็นด้วยมาก	3.41 เห็นด้วยปานกลาง	3.10 เห็นด้วยปานกลาง	4.00 เห็นด้วยมาก
การให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็น	3.89 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	4.11 เห็นด้วยมาก	4.10 เห็นด้วยมาก	4.58 เห็นด้วยมากที่สุด
บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะสามารถเข้ามาแทนบัตรเติมเงินในอนาคต	3.93 เห็นด้วยมาก	3.88 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก	3.93 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก	4.11 เห็นด้วยมาก
บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน	3.73 เห็นด้วยมาก	3.69 เห็นด้วยมาก	3.50 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	3.65 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก
ปัจจุบันบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสะดวกมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน	3.87 เห็นด้วยมาก	4.03 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	4.11 เห็นด้วยมาก
ปัจจุบันท่านพึงพอใจกับบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าบัตรเติมเงิน	3.98 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	4.30 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก	3.87 เห็นด้วยมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายการเติมเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น	4.15 เห็นด้วยมาก	3.77 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	4.17 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก	4.16 เห็นด้วยมาก
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	3.85 เห็นด้วยมาก	3.77 เห็นด้วยมาก	3.64 เห็นด้วยมาก	3.96 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มที่มียอดไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นเรื่องบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายการเติมเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น เป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอด10,001 – 20,000 บาท ยอด20,001 – 30,000 บาท ยอด40,001 – 50,000 บาทและยอดมากกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นเรื่องการให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็น เป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอด 30,001 – 40,000 บาท มีความคิดเห็นเรื่องการบริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่มีความสะดวกมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย/แปลผล					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
การให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)	3.89 เห็นด้วยมาก	3.97 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	4.09 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีผลกำไรจากการเติมเงินที่มากขึ้น	3.65 เห็นด้วยมาก	3.67 เห็นด้วยมาก	3.30 เห็นด้วยปานกลาง	3.35 เห็นด้วยปานกลาง	3.45 เห็นด้วยปานกลาง	3.53 เห็นด้วยมาก
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการกักตุนสินค้าลดลง	3.56 เห็นด้วยมาก	3.66 เห็นด้วยมาก	3.76 เห็นด้วยมาก	3.57 เห็นด้วยมาก	3.50 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายจากสินค้าสูญหาย	3.78 เห็นด้วยมาก	3.81 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	3.60 เห็นด้วยมาก	3.93 เห็นด้วยมาก
ระยะเวลาการให้เครดิตในการชำระค่าสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)	3.80 เห็นด้วยมาก	3.77 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก	3.76 เห็นด้วยมาก	3.40 เห็นด้วยปานกลาง	4.00 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านราคาในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มที่มียอดไม่เกิน 10,000 บาท ยอด 10,001–20,000 บาท ยอด 20,00–30,000 บาท ยอด 40,001 – 50,000 บาท และยอดมากกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่อง การให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) เป็นอันดับแรก

ส่วนกลุ่มที่มียอด 30,001 – 40,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่อง ระยะเวลาการให้เครดิตในการชำระค่าสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
การบริการของร้านตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ของท่าน	4.09 เห็นด้วยมาก	4.19 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก	4.04 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	4.31 เห็นด้วยมาก
การได้รับการติดต่อกับจากร้านหรือพนักงานขายของตัวแทนอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องสำคัญ	3.95 เห็นด้วยมาก	4.11 เห็นด้วยมาก	4.22 เห็นด้วยมาก	4.35 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	4.60 เห็นด้วยมากที่สุด
การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในกรณีที่เกิดปัญหาจากร้านตัวแทนเป็นเรื่องสำคัญ	3.82 เห็นด้วยมาก	4.16 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก	4.20 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	4.62 เห็นด้วยมากที่สุด
การมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญ	4.09 เห็นด้วยมาก	4.06 เห็นด้วยมาก	4.24 เห็นด้วยมาก	4.46 เห็นด้วยมาก	4.10 เห็นด้วยมาก	4.76 เห็นด้วยมากที่สุด
กระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ	4.05 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	4.28 เห็นด้วยมาก	4.43 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.71 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มที่มียอดไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่อง การบริการของร้านตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ของท่าน และเรื่องการมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มที่มียอด 10,001 – 20,000 บาทมีความคิดเห็นกับเรื่อง การบริการของร้านตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) เป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอด 20,001 – 30,000 บาทมีความคิดเห็นกับเรื่อง กระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ เป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอด 30,001 – 40,000 บาทและยอดมากกว่า 50,000 บาทมีความคิดเห็นกับเรื่องการมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอด 40,001 – 50,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่องการได้รับการติดต่อกับจากร้านหรือพนักงานขายอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องสำคัญเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
การแจกแผ่นพับโฆษณาบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า	3.84 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.04 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก	3.93 เห็นด้วยมาก
การโฆษณาของบริษัท เช่น ป้ายผ้าใบ สติ๊กเกอร์ ป้ายโฆษณาต่าง ๆ มีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	3.96 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด	4.15 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก	4.31 เห็นด้วยมาก
การมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	4.09 เห็นด้วยมาก	4.06 เห็นด้วยมาก	4.56 เห็นด้วยมากที่สุด	4.63 เห็นด้วยมากที่สุด	4.25 เห็นด้วยมาก	4.49 เห็นด้วยมาก
การมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	3.93 เห็นด้วยมาก	4.06 เห็นด้วยมาก	4.48 เห็นด้วยมาก	4.43 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	4.47 เห็นด้วยมาก
ผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	4.60 เห็นด้วยมากที่สุด	4.41 เห็นด้วยมาก	4.30 เห็นด้วยมาก	4.49 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มที่มียอดไม่เกิน 10,000 บาทและกลุ่มที่มียอด 30,001 – 40,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่องการมีการส่งเสริมการขายเช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้นเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มที่มียอด 10,001 – 20,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่องการมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้นและเรื่องการมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น เป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอด 20,001 – 30,000 บาทและยอด 40,001 – 50,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่องผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก เป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอดมากกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่องการมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น และเรื่องผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย/แปลผล					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
การติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.09 เห็นด้วยมาก	4.23 เห็นด้วยมาก	4.42 เห็นด้วยมาก	4.54 เห็นด้วยมากที่สุด	4.20 เห็นด้วยมาก	4.56 เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที	4.07 เห็นด้วยมาก	4.19 เห็นด้วยมาก	4.46 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด	4.30 เห็นด้วยมาก	4.58 เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอ	4.11 เห็นด้วยมาก	4.08 เห็นด้วยมาก	4.64 เห็นด้วยมากที่สุด	4.39 เห็นด้วยมาก	4.20 เห็นด้วยมาก	4.67 เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM	4.11 เห็นด้วยมาก	4.11 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด	4.46 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	4.58 เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้งานการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ	3.95 เห็นด้วยมาก	4.06 เห็นด้วยมาก	4.16 เห็นด้วยมาก	4.41 เห็นด้วยมาก	4.20 เห็นด้วยมาก	4.27 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

กลุ่มที่มียอดไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่องพนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอและเรื่องพนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM เป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอด 10,001 – 20,000 บาทและยอด 30,001 – 40,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่องการติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มที่มียอด 20,001 – 30,000 บาทและยอดมากกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่องพนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอ เป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอด 40,001 – 50,000 บาทมีความคิดเห็นกับเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันทีเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ	3.69 เห็นด้วยมาก	3.81 เห็นด้วยมาก	3.40 เห็นด้วยปานกลาง	3.80 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก
ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน	4.02 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	3.60 เห็นด้วยมาก	3.96 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก
ศูนย์บริการมีพื้นที่ให้บริการตัวแทนจำหน่ายอย่างเพียงพอ	4.02 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	3.85 เห็นด้วยมาก	3.87 เห็นด้วยมาก
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	3.85 เห็นด้วยมาก	3.77 เห็นด้วยมาก	3.64 เห็นด้วยมาก	3.96 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก
บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.65 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	3.62 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก
ตัวแทนจำหน่ายมีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับรองรับการใช้ระบบ ROM ได้อย่างเหมาะสม	3.73 เห็นด้วยมาก	3.88 เห็นด้วยมาก	3.62 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	3.85 เห็นด้วยมาก	3.87 เห็นด้วยมาก
บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	3.93 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	4.04 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	4.04 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มที่มียอดไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่องป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนและเรื่องศูนย์บริการมีพื้นที่ให้บริการตัวแทนจำหน่ายอย่างเพียงพอเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอด 10,001 – 20,000 บาท ยอด 20,001 – 30,000 บาท ยอด 30,001 – 40,000 บาท และยอดมากกว่า 50,000 บาท มีความคิดเห็นกับเรื่องบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มียอด 40,001 – 50,000 บาทมีความคิดเห็นกับเรื่องป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่ เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน เรื่องบริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ และเรื่องบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย/แปลผล					
	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 – 50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
การให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.18 เห็นด้วยมาก	4.09 เห็นด้วยมาก	4.38 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	4.38 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM สามารถลดเวลาในการเติมเงินให้ลูกค้าและลดความผิดพลาดในการให้บริการ	4.13 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก	3.98 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM ช่วยลดขั้นตอนในการสั่งซื้อ มีต้นทุนที่ต่ำกว่าการใช้บัตรเติมเงิน	3.85 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	4.04 เห็นด้วยมาก	3.96 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก	4.04 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง ทำให้สะดวกในการใช้บริการ	4.04 เห็นด้วยมาก	3.58 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก	4.24 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	4.36 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM มีระบบรองรับที่ใช้งานง่าย สะดวก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.89 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	4.04 เห็นด้วยมาก	4.22 เห็นด้วยมาก	3.85 เห็นด้วยมาก	4.18 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) ไม่แตกต่างกันตามยอดการเติมเงินเฉลี่ยต่อเดือน

โดยทุกกลุ่มมีความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย/แปลผล				
	น้อยกว่า 2 ปี	2– 4 ปี	5 – 7 ปี	8- 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
การเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าใจยาก	1.98 เห็นด้วยน้อย	2.39 เห็นด้วยน้อย	1.76 เห็นด้วยน้อย	2.73 เห็นด้วยมาก	3.21 เห็นด้วยปานกลาง
การเติมเงินผ่านทรศัพท์ เคลื่อนที่ใช้งานได้ยาก	2.02 เห็นด้วยน้อย	2.32 เห็นด้วยน้อย	1.81 เห็นด้วยน้อย	2.61 เห็นด้วยปานกลาง	3.36 เห็นด้วยปานกลาง
ควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.36 เห็นด้วยปานกลาง	3.55 เห็นด้วยมาก	3.52 เห็นด้วยมาก	3.73 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก
การให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็น	4.14 เห็นด้วยมาก	4.04 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	4.29 เห็นด้วยมาก
บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะสามารถเข้ามาแทนบัตรเติมเงินในอนาคต	3.86 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก	3.64 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก
บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน	3.59 เห็นด้วยมาก	3.79 เห็นด้วยมาก	3.92 เห็นด้วยมาก	3.76 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก
ปัจจุบันบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสะดวกมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน	3.98 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก
ปัจจุบันท่านพึงพอใจกับบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าบัตรเติมเงิน	3.76 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	4.12 เห็นด้วยมาก	3.85 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**				
	น้อยกว่า 2 ปี	2– 4 ปี	5 – 7 ปี	8- 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายการเติมเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น	3.66 เห็นด้วยมาก	3.89 เห็นด้วยมาก	4.24 เห็นด้วยมาก	3.82 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	3.84 เห็นด้วยมาก	3.67 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.93 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

กลุ่มที่น้อยกว่า 2 ปีและกลุ่ม 2– 4 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็น เป็นอันดับแรก

กลุ่ม 5 – 7 ปีและกลุ่มที่มากกว่า 10 ปีมีความคิดเห็นกับเรื่องบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายการเติมเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้นเป็นอันดับแรก

กลุ่ม 8-10 ปีมีความคิดเห็นกับเรื่องรู้สึกพึงพอใจกับบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่มากกว่าบัตรเติมเงินเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย/แปลผล				
	น้อยกว่า 2 ปี	2– 4 ปี	5 – 7 ปี	8- 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
การให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)	3.86 เห็นด้วยมาก	3.96 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก	3.88 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีผลกำไรจากการเติมเงินที่มากขึ้น	3.22 เห็นด้วยปานกลาง	3.51 เห็นด้วยมาก	3.69 เห็นด้วยมาก	3.36 เห็นด้วยปานกลาง	4.07 เห็นด้วยมาก
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการกักตุนสินค้าลดลง	3.28 เห็นด้วยปานกลาง	3.68 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	3.45 เห็นด้วยปานกลาง	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายจากสินค้าสูญหาย	3.45 เห็นด้วยปานกลาง	3.73 เห็นด้วยมาก	4.09 เห็นด้วยมาก	3.58 เห็นด้วยมาก	4.43 เห็นด้วยมาก
ระยะเวลาการให้เครดิตในการชำระค่าสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)	3.53 เห็นด้วยมาก	3.66 เห็นด้วยมาก	4.11 เห็นด้วยมาก	3.76 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านราคาในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

กลุ่มที่น้อยกว่า 2 ปี กลุ่ม 2– 4 ปีและกลุ่ม 8- 10 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) เป็นอันดับแรก

กลุ่ม 5 – 7 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องระยะเวลาการให้เครดิตในการชำระค่าสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มที่มากกว่า 10 ปีมีความคิดเห็นกับเรื่องการให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) และเรื่องการเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการกักตุนสินค้าลดลงเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**				
	น้อยกว่า 2 ปี	2– 4 ปี	5 – 7 ปี	8- 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
การบริการของร้านตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ของท่าน	3.84 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	4.37 เห็นด้วยมาก	3.97 เห็นด้วยมาก	4.36 เห็นด้วยมาก
การได้รับการติดต่อกับจากร้านหรือพนักงานขายของตัวแทนอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องสำคัญ	4.05 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	4.48 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก
การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในกรณีที่เกิดปัญหาจากร้านตัวแทนเป็นเรื่องสำคัญ	3.91 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	4.47 เห็นด้วยมาก	4.27 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก
การมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญ	4.17 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	4.53 เห็นด้วยมากที่สุด	4.30 เห็นด้วยมาก	4.36 เห็นด้วยมาก
กระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ	4.22 เห็นด้วยมาก	4.17 เห็นด้วยมาก	4.41 เห็นด้วยมาก	4.36 เห็นด้วยมาก	3.93 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

กลุ่มที่น้อยกว่า 2 ปี กลุ่ม 2– 4 ปี และกลุ่ม 8- 10 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องกระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญเป็นอันดับแรก

กลุ่ม 5 – 7 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญ เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มที่มากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการบริการของร้านตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) ของท่าน และเรื่องการมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**				
	น้อยกว่า 2 ปี	2– 4 ปี	5 – 7 ปี	8- 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
การแจกแผ่นพับโฆษณาบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า	3.84 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	4.04 เห็นด้วยมาก	3.42 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก
การโฆษณาของบริษัท เช่น ป้ายผ้าใบ สติ๊กเกอร์ ป้ายโฆษณาต่าง ๆ มีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	4.00 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	4.40 เห็นด้วยมาก	3.82 เห็นด้วยมาก	4.36 เห็นด้วยมาก
การมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	4.22 เห็นด้วยมาก	4.26 เห็นด้วยมาก	4.51 เห็นด้วยมากที่สุด	4.30 เห็นด้วยมาก	4.43 เห็นด้วยมาก
การมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	4.21 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	4.47 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก	4.43 เห็นด้วยมาก
ผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก	4.17 เห็นด้วยมาก	4.22 เห็นด้วยมาก	4.56 เห็นด้วยมากที่สุด	4.03 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

กลุ่มที่น้อยกว่า 2 ปี กลุ่ม 2– 4 ปีและกลุ่ม 8- 10 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น เป็นอันดับแรก

กลุ่ม 5 – 7 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มที่มากกว่า 10 ปีมีความคิดเห็นกับเรื่องการมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้นและเรื่องการมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคคลากรในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย/แปลผล				
	น้อยกว่า 2 ปี	2– 4 ปี	5 – 7 ปี	8- 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
การติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.31 เห็นด้วยมาก	4.22 เห็นด้วยมาก	4.45 เห็นด้วยมาก	4.45 เห็นด้วยมาก	4.43 เห็นด้วยมาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที	4.28 เห็นด้วยมาก	4.24 เห็นด้วยมาก	4.44 เห็นด้วยมาก	4.45 เห็นด้วยมาก	4.43 เห็นด้วยมาก
พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอ	4.17 เห็นด้วยมาก	4.27 เห็นด้วยมาก	4.60 เห็นด้วยมากที่สุด	4.42 เห็นด้วยมาก	3.93 เห็นด้วยมาก
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM	4.19 เห็นด้วยมาก	4.21 เห็นด้วยมาก	4.56 เห็นด้วยมากที่สุด	4.42 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก
พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้งานการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ	3.93 เห็นด้วยมาก	4.11 เห็นด้วยมาก	4.43 เห็นด้วยมาก	4.27 เห็นด้วยมาก	3.71 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านบุคคลากรในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

กลุ่มที่น้อยกว่า 2 ปีมีความคิดเห็นกับเรื่องการติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีเป็นอันดับแรก

กลุ่ม 2– 4 ปี และกลุ่ม 5 – 7 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องพนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอเป็นอันดับแรก

กลุ่ม 8- 10 ปี และกลุ่มที่มากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีและเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางภายภาพ	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**				
	น้อยกว่า 2 ปี	2– 4 ปี	5 – 7 ปี	8- 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ	3.66 เห็นด้วยมาก	3.63 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	3.45 เห็นด้วยปานกลาง	4.00 เห็นด้วยมาก
ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน	3.93 เห็นด้วยมาก	3.76 เห็นด้วยมาก	3.99 เห็นด้วยมาก	3.58 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก
ศูนย์บริการมีพื้นที่ให้บริการตัวแทนจำหน่ายอย่างเพียงพอ	4.05 เห็นด้วยมาก	3.76 เห็นด้วยมาก	4.09 เห็นด้วยมาก	3.64 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	3.84 เห็นด้วยมาก	3.67 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.93 เห็นด้วยมาก
บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.74 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	3.79 เห็นด้วยมาก	4.21 เห็นด้วยมาก
ตัวแทนจำหน่ายมีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับรองรับการใช้ระบบ ROM ได้อย่างเหมาะสม	3.71 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	3.79 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด
บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	3.86 เห็นด้วยมาก	3.98 เห็นด้วยมาก	4.03 เห็นด้วยมาก	3.64 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางกายภาพในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มที่น้อยกว่า 2 ปีและกลุ่ม 5 – 7 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องศูนย์บริการมีพื้นที่ให้บริการตัวแทนจำหน่ายอย่างเพียงพอเป็นอันดับแรก

กลุ่ม 2– 4 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศเป็นอันดับแรก

กลุ่ม 8- 10 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องมีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับรองรับการใช้ระบบ ROM ได้อย่างเหมาะสมให้กับตัวแทนจำหน่ายและเรื่องบริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการเป็นอันดับแรก

กลุ่มที่มากกว่า 10 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องมีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับรองรับการใช้ระบบ ROM ได้อย่างเหมาะสมให้กับตัวแทนจำหน่าย และเรื่องบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์ เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**				
	น้อยกว่า 2 ปี	2– 4 ปี	5 – 7 ปี	8- 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
การให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.12 เห็นด้วยมาก	4.22 เห็นด้วยมาก	4.49 เห็นด้วยมาก	4.03 เห็นด้วยมาก	4.21 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM สามารถลดเวลาในการเติมเงินให้ลูกค้าและลดความผิดพลาดในการให้บริการ	3.72 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	4.32 เห็นด้วยมาก	3.58 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM ช่วยลดขั้นตอนในการสั่งซื้อ มีต้นทุนที่ต่ำกว่าการใช้บัตรเติมเงิน	3.66 เห็นด้วยมาก	3.92 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.71 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง ทำให้สะดวกในการใช้บริการ	3.95 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก	4.27 เห็นด้วยมาก	3.82 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM มีระบบรองรับที่ใช้งานง่าย สะดวก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.81 เห็นด้วยมาก	3.99 เห็นด้วยมาก	4.20 เห็นด้วยมาก	3.76 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) ไม่แตกต่างกันตามระยะเวลาการให้บริการจำหน่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

โดยทุกกลุ่มมีความคิดเห็นกับเรื่องการให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย/แปลผล				
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
การเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าใจยาก	2.00 เห็นด้วยน้อย	2.41 เห็นด้วยน้อย	2.20 เห็นด้วยน้อย	1.91 เห็นด้วยน้อย	2.33 เห็นด้วยน้อย
การเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ใช้งานได้ยาก	2.00 เห็นด้วยน้อย	2.43 เห็นด้วยน้อย	2.19 เห็นด้วยน้อย	1.82 เห็นด้วยน้อย	2.33 เห็นด้วยน้อย
ควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.11 เห็นด้วยปานกลาง	3.49 เห็นด้วยปานกลาง	3.84 เห็นด้วยมาก	3.24 เห็นด้วยปานกลาง	4.33 เห็นด้วยมาก
การให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็น	3.67 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	4.16 เห็นด้วยมาก	4.83 เห็นด้วยมากที่สุด
บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะสามารถเข้ามาแทนบัตรเติมเงินในอนาคต	3.56 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก	4.12 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก
บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน	3.44 เห็นด้วยปานกลาง	3.58 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก	4.17 เห็นด้วยมาก
ปัจจุบันบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสะดวกมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน	3.83 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก	4.06 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด
ปัจจุบันท่านพึงพอใจกับบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าบัตรเติมเงิน	4.11 เห็นด้วยมาก	3.73 เห็นด้วยมาก	4.01 เห็นด้วยมาก	4.18 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 35 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**				
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายการเติมเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น	3.72 เห็นด้วยมาก	3.74 เห็นด้วยมาก	4.11 เห็นด้วยมาก	4.20 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	4.06 เห็นด้วยมาก	3.63 เห็นด้วยมาก	3.82 เห็นด้วยมาก	4.07 เห็นด้วยมาก	3.33 เห็นด้วยปานกลาง

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามอายุ

กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องความพึงพอใจกับบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าบัตรเติมเงินเป็นอันดับแรก

กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี และกลุ่มอายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็นเป็นอันดับแรก

กลุ่มอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็นเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 36 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	ค่าเฉลี่ย/แปลผล				
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
การให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)	4.06 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	4.17 เห็นด้วยมาก
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีผลกำไรจากการเติมเงินที่มากขึ้น	3.33 เห็นด้วยปานกลาง	3.46 เห็นด้วยปานกลาง	3.59 เห็นด้วยมากที่สุด	3.64 เห็นด้วยมาก	2.83 เห็นด้วยปานกลาง
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการกักตุนสินค้าลดลง	3.61 เห็นด้วยมาก	3.46 เห็นด้วยปานกลาง	3.81 เห็นด้วยมาก	3.76 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายจากสินค้าสูญหาย	3.78 เห็นด้วยมาก	3.56 เห็นด้วยมาก	3.88 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก
ระยะเวลาการให้เครดิตในการชำระค่าสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)	3.72 เห็นด้วยมาก	3.62 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก	4.17 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านราคาในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามอายุ

กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 21 - 30 ปี อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) เป็นอันดับแรก

กลุ่มอายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการกักตุนสินค้าลดลง และเรื่องการเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายจากสินค้าสูญหายปีนอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามอายุ

ปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย/แปลผล				
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
การบริการของร้านตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ของท่าน	3.56 เห็นด้วยมาก	4.01 เห็นด้วยมาก	4.38 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก
การได้รับการติดต่อกับจากร้านหรือพนักงานขายของตัวแทนอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องสำคัญ	3.72 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	4.32 เห็นด้วยมาก	4.40 เห็นด้วยมาก	4.67 เห็นด้วยมากที่สุด
การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในกรณีที่เกิดปัญหาจากร้านตัวแทนเป็นเรื่องสำคัญ	3.72 เห็นด้วยมาก	3.99 เห็นด้วยมาก	4.32 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด
การมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญ	4.00 เห็นด้วยมาก	4.17 เห็นด้วยมาก	4.36 เห็นด้วยมาก	4.42 เห็นด้วยมาก	4.67 เห็นด้วยมากที่สุด
กระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ	4.11 เห็นด้วยมาก	4.08 เห็นด้วยมาก	4.46 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก	4.67 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามอายุ

กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปีและกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องกระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญเป็นอันดับแรก

กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี และกลุ่มอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่อง การมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญเป็นอันดับแรก

กลุ่มอายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการได้รับการติดต่อกับจากร้านหรือพนักงานขายอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องสำคัญ เรื่องการมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญ และเรื่องกระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามอายุ

ปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย/แปลผล				
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
การแจกแผ่นพับโฆษณาบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า	3.50 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	4.11 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก
การโฆษณาของบริษัท เช่น ป้ายผ้าใบ สติ๊กเกอร์ ป้ายโฆษณาต่าง ๆ มีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	3.67 เห็นด้วยมาก	4.03 เห็นด้วยมาก	4.29 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	4.83 เห็นด้วยมากที่สุด
การมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	3.89 เห็นด้วยมาก	4.16 เห็นด้วยมาก	4.52 เห็นด้วยมากที่สุด	4.51 เห็นด้วยมากที่สุด	4.67 เห็นด้วยมากที่สุด
การมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	3.83 เห็นด้วยมาก	4.12 เห็นด้วยมาก	4.41 เห็นด้วยมาก	4.27 เห็นด้วยมาก	4.83 เห็นด้วยมากที่สุด
ผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก	4.17 เห็นด้วยมาก	4.24 เห็นด้วยมาก	4.29 เห็นด้วยมาก	4.29 เห็นด้วยมาก	4.83 เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามอายุ

กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี และกลุ่มอายุ 21 - 30 ปีมีความคิดเห็นกับเรื่องผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมากเป็นอันดับแรก

กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้นเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

กลุ่มอายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็นกับการโฆษณาของบริษัท เช่น ป้ายผ้าใบ สติ๊กเกอร์ ป้ายโฆษณาต่าง ๆ มีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น เรื่องการมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้นและเรื่องผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย/แปลผล				
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
การติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	3.94 เห็นด้วยมาก	4.26 เห็นด้วยมาก	4.44 เห็นด้วยมาก	4.47 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที	3.89 เห็นด้วยมาก	4.28 เห็นด้วยมาก	4.38 เห็นด้วยมาก	4.51 เห็นด้วยมากที่สุด	4.67 เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอ	4.06 เห็นด้วยมาก	4.22 เห็นด้วยมาก	4.48 เห็นด้วยมาก	4.44 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM	4.22 เห็นด้วยมาก	4.22 เห็นด้วยมาก	4.44 เห็นด้วยมาก	4.35 เห็นด้วยมาก	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด
พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้งานการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ	3.83 เห็นด้วยมาก	4.06 เห็นด้วยมาก	4.21 เห็นด้วยมาก	4.42 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามอายุ

กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี และอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องพนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM เป็นอันดับแรก

กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที เป็นอันดับแรก

กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องพนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางภายภาพในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางภายภาพ	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**				
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ	4.00 เห็นด้วยมาก	3.68 เห็นด้วยมาก	3.69 เห็นด้วยมาก	3.67 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก
ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน	4.33 เห็นด้วยมาก	3.72 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก
ศูนย์บริการมีพื้นที่ให้บริการตัวแทนจำหน่ายอย่างเพียงพอ	4.22 เห็นด้วยมาก	3.82 เห็นด้วยมาก	3.87 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก
บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.72 เห็นด้วยมาก	3.66 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก	4.09 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก
ตัวแทนจำหน่ายมีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับรองรับการใช้ระบบ ROM ได้อย่างเหมาะสม	4.06 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก
บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	4.11 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	3.89 เห็นด้วยมาก	4.20 เห็นด้วยมาก	4.17 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางภายภาพในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามอายุ

กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจนเป็นอันดับแรก

กลุ่มอายุ 21 - 30 ปี อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปีและอายุ 51 - 60 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามอายุ

ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย/แปลผล				
	ไม่เกิน 20 ปี	21 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
การให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.00 เห็นด้วยมาก	4.20 เห็นด้วยมาก	4.26 เห็นด้วยมาก	4.45 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM สามารถลดเวลาในการเติมเงินให้ลูกค้าและลดความผิดพลาดในการให้บริการ	3.61 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	3.84 เห็นด้วยมาก	4.27 เห็นด้วยมาก	3.67 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM ช่วยลดขั้นตอนในการสั่งซื้อ มีต้นทุนที่ต่ำกว่าการใช้บัตรเติมเงิน	3.89 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก	3.17 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง ทำให้สะดวกในการใช้บริการ	3.67 เห็นด้วยมาก	3.96 เห็นด้วยมาก	4.12 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM มีระบบรองรับที่ใช้งานง่าย สะดวก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	3.50 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	4.24 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามอายุ

กลุ่มอายุไม่เกิน 20 ปี อายุ 21 - 30 ปี อายุ 31 - 40 ปี และอายุ 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นกับเรื่องการให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้เป็นอันดับแรก

กลุ่มอายุ 51 - 60 ปีมีความคิดเห็นกับเรื่องการให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเรื่องบริการ ROM สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง ทำให้สะดวกในการใช้บริการเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย/แปลผล		
	เจ้าของร้าน	ผู้จัดการร้าน	พนักงานภายในร้าน
การเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าใจยาก	1.89 เห็นด้วยน้อย	2.70 เห็นด้วยปานกลาง	2.82 เห็นด้วยปานกลาง
การเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ใช้งานได้ยาก	1.90 เห็นด้วยน้อย	2.70 เห็นด้วยปานกลาง	2.74 เห็นด้วยปานกลาง
ควรมีจุดให้บริการด้านข้อมูลเฉพาะการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่	3.63 เห็นด้วยมาก	3.32 เห็นด้วยปานกลาง	3.43 เห็นด้วยปานกลาง
การให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็น	4.25 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก	3.97 เห็นด้วยมาก
บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะสามารถเข้ามาแทนบัตรเติมเงินในอนาคต	4.01 เห็นด้วยมาก	3.63 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก
บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความปลอดภัยจากการถูกโจรกรรมมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน	3.85 เห็นด้วยมาก	3.63 เห็นด้วยมาก	3.74 เห็นด้วยมาก
ปัจจุบันบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสะดวกมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงิน	4.06 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก
ปัจจุบันท่านพึงพอใจกับบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าบัตรเติมเงิน	3.94 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	3.86 เห็นด้วยมาก
บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายการเติมเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้น	3.95 เห็นด้วยมาก	3.92 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 42 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ค่าเฉลี่ย/แปลผล		
	เจ้าของร้าน	ผู้จัดการร้าน	พนักงานภายในร้าน
บริษัทผู้ให้บริการมีภาพลักษณ์ที่ดีในด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศ	3.88 เห็นด้วยมาก	3.65 เห็นด้วยมาก	3.66 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามตำแหน่งในองค์กร

เจ้าของร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องการให้บริการของ Call Center เติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ จำเป็น เป็นอันดับแรก

ผู้จัดการร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องปัจจุบันบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสะดวกมากกว่าการเติมเงินผ่านบัตรเติมเงินและเรื่องปัจจุบันท่านพึงพอใจกับบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่าบัตรเติมเงินเป็นอันดับแรก

พนักงานภายในร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการจำหน่ายการเติมเงินของท่านได้ดียิ่งขึ้นเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านราคา ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ปัจจัยด้านราคา	**ค่าเฉลี่ย/แปลผล**		
	เจ้าของร้าน	ผู้จัดการร้าน	พนักงานภายในร้าน
การให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)	4.01 เห็นด้วยมาก	4.13 เห็นด้วยมาก	3.83 เห็นด้วยมาก
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีผลกำไรจากการเติมเงินที่มากขึ้น	3.45 เห็นด้วยปานกลาง	3.68 เห็นด้วยมาก	3.58 เห็นด้วยมาก
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้มีค่าใช้จ่ายในการกักตุนสินค้าลดลง	3.64 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก	3.63 เห็นด้วยมาก
การเปลี่ยนมาใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ทำให้ลดค่าใช้จ่ายจากสินค้าสูญหาย	3.82 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก
ระยะเวลาการให้เครดิตในการชำระค่าสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM)	3.85 เห็นด้วยมาก	3.70 เห็นด้วยมาก	3.69 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านราคาในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) ไม่แตกต่างกันตามตำแหน่งในองค์กร โดยทุกกลุ่มมีความคิดเห็นกับเรื่องการให้ราคาต้นทุนที่ต่ำกว่ามีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ปัจจัย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ค่าเฉลี่ย/แปลผล		
	เจ้าของร้าน	ผู้จัดการร้าน	พนักงานภายในร้าน
การบริการของร้านตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ของท่าน	4.16 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก
การได้รับการติดต่อกับจากร้านหรือพนักงานขายของตัวแทนอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องสำคัญ	4.35 เห็นด้วยมาก	4.15 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก
การช่วยเหลือและให้คำปรึกษาในกรณีที่เกิดปัญหาจากร้านตัวแทนเป็นเรื่องสำคัญ	4.29 เห็นด้วยมาก	3.85 เห็นด้วยมาก	3.95 เห็นด้วยมาก
การมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญ	4.42 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	4.14 เห็นด้วยมาก
กระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญ	4.42 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	4.03 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามตำแหน่งในองค์กร

เจ้าของร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องการมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญและเรื่องกระบวนการสั่งซื้อทำได้ง่ายและรวดเร็วเป็นเรื่องสำคัญเป็นอันดับแรก

ผู้จัดการร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องการได้รับการติดต่อกับจากร้านหรือพนักงานขายอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องสำคัญ เป็นอันดับแรก

พนักงานภายในร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องการบริการของร้านตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อการเลือกใช้บริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) ของท่าน และเรื่องการมีบริการส่งสินค้าที่รวดเร็วและไว้วางใจได้เป็นเรื่องสำคัญ เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด	ค่าเฉลี่ย/แปลผล		
	เจ้าของร้าน	ผู้จัดการร้าน	พนักงานภายในร้าน
การแจกแผ่นพับโฆษณาบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า	3.95 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	3.77 เห็นด้วยมาก
การโฆษณาของบริษัท เช่น ป้ายผ้าใบ สติ๊กเกอร์ ป้ายโฆษณาต่าง ๆ มีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	4.27 เห็นด้วยมาก	3.97 เห็นด้วยมาก	3.92 เห็นด้วยมาก
การมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	4.52 เห็นด้วยมากที่สุด	3.97 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก
การมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น	4.38 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก	3.97 เห็นด้วยมาก
ผู้จำหน่ายมีส่วนลดพิเศษให้ในกรณีที่ซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก	4.43 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(ROM) แตกต่างกันตามตำแหน่งในองค์กร

เจ้าของร้านและพนักงานภายในร้านมีความคิดเห็นกับการมีการส่งเสริมการขาย เช่น การเพิ่มจำนวนเงินหรือจำนวนวันให้กับลูกค้ามีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น เป็นอันดับแรก

ผู้จัดการร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องการแจกแผ่นพับโฆษณาบริการการเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่(ROM) มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าและเรื่องการมีการส่งเสริมการขาย เช่น ของที่ระลึก ปากกา พวงกุญแจมีส่วนทำให้สามารถจำหน่ายได้ง่ายขึ้น เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ต่อปัจจัยด้านบุคลากร ในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ค่าเฉลี่ย/แปลผล		
	เจ้าของร้าน	ผู้จัดการร้าน	พนักงานภายในร้าน
การติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	4.47 เห็นด้วยมาก	4.25 เห็นด้วยมาก	4.05 เห็นด้วยมาก
พนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันที	4.47 เห็นด้วยมาก	4.30 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก
พนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอ	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด	4.12 เห็นด้วยมาก	4.03 เห็นด้วยมาก
พนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM	4.50 เห็นด้วยมากที่สุด	4.02 เห็นด้วยมาก	3.98 เห็นด้วยมาก
พนักงานสามารถแก้ปัญหาการใช้งานการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM ได้เป็นที่น่าพึงพอใจ	4.30 เห็นด้วยมาก	3.92 เห็นด้วยมาก	3.91 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านบุคลากรในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามตำแหน่งในองค์กร

เจ้าของร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องพนักงานให้ความสำคัญแก่ลูกค้าเป็นอันดับแรกแนะนำและรักษาผลประโยชน์ของท่านอยู่เสมอและเรื่องพนักงานมีความรอบรู้เกี่ยวกับการเติมเงินออนไลน์ผ่านระบบ ROM เป็นอันดับแรก

ผู้จัดการร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องพนักงานมีความกระตือรือร้นพร้อมที่จะให้บริการทันทีเป็นอันดับแรก

พนักงานภายในร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องการติดต่อพนักงานให้การต้อนรับและบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางภายภาพในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางภายภาพ	ค่าเฉลี่ย/แปลผล		
	เจ้าของร้าน	ผู้จัดการร้าน	พนักงานภายในร้าน
อาคารสำนักงานของศูนย์บริการใหญ่โตเป็นที่น่าเชื่อถือ	3.70 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก	3.66 เห็นด้วยมาก
ป้ายชื่อศูนย์บริการมีขนาดใหญ่เหมาะสม สวยงามและสามารถสังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน	3.87 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก
ศูนย์บริการมีพื้นที่ให้บริการตัวแทนจำหน่ายอย่างเพียงพอ	3.98 เห็นด้วยมาก	3.78 เห็นด้วยมาก	3.80 เห็นด้วยมาก
บริษัทผู้ให้บริการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.84 เห็นด้วยมาก	3.97 เห็นด้วยมาก	3.58 เห็นด้วยมาก
ตัวแทนจำหน่ายมีการติดตั้งอุปกรณ์สำหรับรองรับการใช้ระบบ ROM ได้อย่างเหมาะสม	3.82 เห็นด้วยมาก	3.90 เห็นด้วยมาก	3.75 เห็นด้วยมาก
บริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศ	3.98 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	3.85 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านการสร้างหลักฐานทางภายภาพในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) แตกต่างกันตามตำแหน่งในองค์กร

เจ้าของร้านมีความคิดเห็นกับเรื่องศูนย์บริการมีพื้นที่ให้บริการตัวแทนจำหน่ายอย่างเพียงพอและเรื่องบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศเป็นอันดับแรก

ผู้จัดการร้านและพนักงานภายในร้าน มีความคิดเห็นกับเรื่องบริษัทผู้ให้บริการมีเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ครอบคลุมทั่วประเทศเป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวแทนจำหน่ายรายย่อย ตามความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) จำแนกตามตำแหน่งในองค์กร

ปัจจัย ด้านกระบวนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย/แปลผล		
	เจ้าของร้าน	ผู้จัดการร้าน	พนักงานภายในร้าน
การให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้	4.29 เห็นด้วยมาก	4.33 เห็นด้วยมาก	4.09 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM สามารถลดเวลาในการเติมเงินให้ลูกค้าและลดความผิดพลาดในการให้บริการ	3.91 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	3.94 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM ช่วยลดขั้นตอนในการสั่งซื้อ มีต้นทุนที่ต่ำกว่าการใช้บัตรเติมเงิน	4.02 เห็นด้วยมาก	4.02 เห็นด้วยมาก	3.68 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM สามารถใช้บริการได้ 24 ชั่วโมง ทำให้สะดวกในการใช้บริการ	4.11 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	3.82 เห็นด้วยมาก
บริการ ROM มีระบบรองรับที่ใช้งานง่าย สะดวก เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน	4.10 เห็นด้วยมาก	4.00 เห็นด้วยมาก	3.69 เห็นด้วยมาก

จากตารางพบว่าความคิดเห็นของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการในการให้บริการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM) ไม่แตกต่างกันตามตำแหน่งในองค์กร

โดยทุกกลุ่มมีความคิดเห็นกับเรื่องการให้บริการโดยรวมมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้อง เชื่อถือได้เป็นอันดับแรก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 49 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยเคยประสบจากการเติมเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (ROM)

ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่สามารถดึงเงินคืนจากการเติมเงินผิดเลขหมาย	211	75.4
ไม่สามารถติดต่อศูนย์ Hot Line ได้ในกรณีคิดเห็นความช่วยเหลือ	226	80.7
ได้รับบริการที่ไม่สุภาพจาก Call Center	74	26.4
มีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา	225	80.4
ได้รับข้อความ SMS ซ้ำกันเป็นจำนวนหลายครั้ง	152	54.3
หลังจากสั่งซื้อ ได้รับการเติมเงินช้ากว่า 1 ชั่วโมง	89	31.8
ระบบขัดข้องในขณะให้บริการลูกค้า	226	80.7

หมายเหตุ : ตัวแทนจำหน่ายรายย่อยสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

: ค่าร้อยละคำนวณจากตัวแทนจำหน่ายรายย่อยจำนวน 280 ราย

จากตารางพบว่าตัวแทนจำหน่ายรายย่อยประสบปัญหาจากการเติมเงินผ่านโทรศัพท์ เคลื่อนที่ โดยไม่สามารถติดต่อศูนย์ Hot line ได้ในกรณีคิดเห็นความช่วยเหลือ และระบบขัดข้องขณะให้บริการลูกค้า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.7 รองลงมา มีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา คิดเป็นร้อยละ 80.4 ไม่สามารถดึงเงินคืนจากการเติมเงินผิดเลขหมาย คิดเป็นร้อยละ 75.4 ได้รับข้อความ SMS ซ้ำกันเป็นจำนวนหลายครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.3 หลังจากสั่งซื้อได้รับการเงินเงินช้ากว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 31.8 และได้รับบริการที่ไม่สุภาพจาก Call Center คิดเป็นร้อยละ 26.4 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 50 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของตัวแทนจำหน่ายรายย่อยพบว่ามีความต้องการในด้านปัจจัยย่อยอื่น ๆ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	1. อยากให้เปลี่ยนเป็นเครื่องเติมเงินอัตโนมัติ
	2. ควรมีการเลือกเติมเงินให้กับลูกค้าได้ว่าจะเติมเฉพาะเงินหรือเฉพาะจำนวนวัน
	3. ในกรณีเติมเงินให้ลูกค้ามีปัญหา ถ้าติดต่อศูนย์ไม่ได้ ควรมีการแก้ปัญหาจากบริษัทได้หรือมีของที่ระลึกทดแทนให้ เช่น เสื้อ ปากกา พวงกุญแจ
	4. Call Center ควรให้บริการ 24 ชั่วโมง
ปัจจัยด้านราคา	ควรมีการเพิ่มผลตอบแทนให้มากกว่าในปัจจุบัน
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	1. อยากให้มีการจัดส่งรายการส่งเสริมการขาย ผ่านช่องทางต่างๆ ให้มากกว่านี้
	2. อยากให้มีการส่งเสริมการขายโดยการแจกของที่ระลึกให้กับลูกค้าที่มาเติมเงิน
	3. ควรจะมีการเพิ่มโบนัสให้ลูกค้าด้วยที่เข้ามาเติมเงินเพื่อ เป็นการกระตุ้นยอดการเติมเงิน
ปัจจัยด้านบุคลากร	ไม่พบข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
ปัจจัยด้านการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ทำป้ายโฆษณาเพื่อให้เห็นจุดบริการเติมเงินตั้งแต่ระยะไกล ๆ
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	1. การดึงยอดเงินคืนโดยระบบอัตโนมัติ
	2. Call Center ติดต่อยากมาก ๆ และให้บริการช้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved